

Стратегии поведения в конфликте



Компромисс – достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны

Сотрудничество - стратегия позволяющая учесть интересы обеих сторон.

Конкуренция - предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.



Избегание характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера



Приспособление предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным.

КОНФЛИКТ – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей; это борьба за определённый статус, власть, ресурсы.



«Алгоритм разрешения конфликта»

ШАГ №1 ПРЕКРАЩЕНИЕ «БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ»

Можно взять паузу и перенести разговор на другое время

ШАГ № 2 АНАЛИЗ КОНФЛИКТА (есть ли объективные причины возникшего противоречия)

ШАГ № 3 РАЗРУШЕНИЕ «ОБРАЗА ВРАГА» Формирование позитивного отношения у себя к собеседнику. Снятие негатива по отношению к себе со стороны собеседника.

ШАГ №4 НАХОЖДЕНИЕ ВЗАИМНОЙ ВЫГОДЫ - ПЕРЕГОВОРЫ

**Примеры фраз,
нейтрализующих
раздражение собеседника**

- Жаль, что у Вас сложилось такое впечатление.
- Именно поэтому нам необходимо поговорить.
- Верно подмечено.
- Спасибо, Николай Петрович, что вы затронули это.
- Это очень интересно.
- Это бы и мне не понравилось.

**Примеры фраз,
выражающих Ваше
понимание
(внешнее согласие)**

- Я очень хорошо понимаю, что...
- Я знаю, что...
- Мне нетрудно войти в Ваше положение, ведь...
- Я разделяю Ваши чувства, когда...
- Я согласен с тем, что...

Что снижает негативные эмоции?

- ✓ Подчеркивание общности с собеседником (сходства целей, интересов, мнений, личностных черт и т.п.).
- ✓ Проявление интереса к проблемам партнера.
- ✓ Предоставление партнеру возможности выговориться.
- ✓ В случае вашей неправоты, признание ее.
- ✓ Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
- ✓ Обращение к фактам.
- ✓ Спокойный уверенный темп речи.



Парафраз – инструмент партнерского общения, позволяет слушать и слышать, проверять, правильно ли поняли собеседника снижать напряжение в конфликте.

<p>1. ВВОДНЫЕ СЛОВА (Отнесение ответственности за высказывание партнеру)</p>	<p>Вы говорите, что... Если я Вас правильно понял... То есть Вы хотите сказать, что...</p>
<p>2. ПОВТОРЕНИЕ (ЧАСТИЧНОЕ) СЛОВ СОБЕСЕДНИКА</p>	<p>На этом этапе надо постараться полностью избавиться от собственных эмоций, оценок, отложить их на потом</p>
<p>3. ПАУЗА</p>	<p>Дайте собеседнику возможность подтвердить, что Вы его поняли правильно, или парафразируйте еще раз до полного понимания</p>

