

Профилактика конфликтов

Конфликтогены – это слова и поступки людей, унижающие достоинство другого человека и провоцирующие тем самым возникновение деструктивных конфликтов

- Большинство конфликтогенов не являются преднамеренными оскорблениями. Более того, нередко человек выдает конфликтоген незаметно для себя (привычные слова и жесты). Поэтому, для предотвращения деструктивных конфликтов, важно уметь их отслеживать и отказываться от их использования в отношениях.

Закон эскалации конфликтогенов: на конфликтоген в свой адрес человек старается ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Основные типы конфликтогенов

Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение, унизительная похвала, подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых победах, успехах
Менторское отношение	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения, напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека, шантаж
Нарушение этики	Причинение неудобств без извинения; игнорирование партнера по общению; перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылка на других при получении справедливого замечания, пререкания

Правила освобождения от деструктивных конфликтов

- - откажитесь от использования конфликтогенов в общении
 - избегайте отвечать конфликтогеном на конфликтоген
 - старайтесь понять позицию собеседника
 - просите прощения за свои ошибки
 - замечайте и чаще говорите приятное окружающим

Стратегии поведения и конструктивные способы разрешения конфликтов

Конкуренция: соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции.

Приспособление: изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов.

Избегание: уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее.

Компромисс: урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Сотрудничество: совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон.

Правила управления конфликтом:

1. Постоянное внимание к партнеру (партнерам) по общению, предоставление возможности высказаться.
2. Доброжелательное, уважительное отношение.
3. Естественность, отражение своих чувств и чувств собеседника.
4. Сочувствие, участие, терпимость к слабостям.
5. Подчеркивание общности интересов, целей, задач.
6. Нахождение в позиции партнера того, с чем можно согласиться.
7. Признание правоты собеседника там, где это действительно так.
8. Выдержка, самоконтроль, спокойный тон.

Конструктивные приемы разрешения конфликтов:

1. Конкретность (обсуждаем происшествие, поведение, поступок, а не личность человека).
2. Движение к цели переговоров (избегаем решения попутных задач, одна цель за один раз.).
3. Коммуникация (стараяемся встать на сторону оппонента).
4. Честная игра (соблюдение общих правил).
5. Использование Я – высказываний.