



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ЛИЧНОСТИ

ПРЕЗЕНТАЦИЯ К ЛЕКЦИИ 2 (ЧАСТЬ 1)

Курунов Виктор Валерьевич

кандидат психологических наук, доцент,

декан факультета психологии БГПУ им. М. Акмуллы

KurunovVV@yandex.ru

89174045661

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Конфликтологическая компетентность – представляет собой профессиональную осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения конфликтующих сторон и умение осуществлять конструктивное взаимодействие в конкретной конфликтной ситуации, минимизируя деструктивные последствия её и разрешая возникшие проблемы.



МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Конструктивная модель выражается в стремлении уладить конфликт, найти приемлемое для обеих сторон решение.

При этом проявляются доброжелательное отношение к сопернику, открытость, искренность, выдержка и самообладание.



МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Деструктивная модель проявляется в стремлении к расширению и обострению конфликта, основанном на принижении соперника.

Проявляются недоверие, подозрительность, негативные оценки соперника, иногда переходящие в нарушение этики общения.



МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Конформистская модель

предполагает пассивность и склонность к уступкам.

Здесь проявляются
непоследовательность в
оценках и суждениях, уход от
обсуждения,
соглашательство.



МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Видно, что *каждая модель обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия.* Кроме того, модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения.

Кратко характеризуя описанные модели поведения, можно отметить, что **наиболее желательной и необходимой моделью является конструктивная.** Деструктивная модель несет в себе опасность неконтролируемого развития конфликта. Конформистская модель занимает промежуточное положение, но при определенных условиях она может способствовать и даже провоцировать агрессивность соперника. Если противоречия, разрешаемые в ходе конфликта, имеют незначительный характер, то конформистская модель может обеспечить быстрое разрешение такого конфликта.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

(ТЕСТ К. ТОМАСА)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Инструкция: Вам даны 30 пар утверждений, характеризующих ту или иную тактику поведения. Выберите, пожалуйста, из каждой пары одно утверждение, которое Вам больше подходит и точнее характеризует Ваше обычное поведение в конфликте. Отметьте его в бланках ответов.

Например, из первой пары Вы выбираете утверждение «а», из второй - «б», и запишете: 1а, 2б и так далее.

Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но все равно необходимо. Долго думать не следует.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

(ТЕСТ К. ТОМАСА)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

1. А Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

(ТЕСТ К. ТОМАСА)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

5. А Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
- Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
- Б Я стараюсь добиться своего.
7. А Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- Б Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

(ТЕСТ К. ТОМАСА)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

9. А Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
Б Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. А Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

(ТЕСТ К. ТОМАСА)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

13. А Я предлагаю среднюю позицию.
Б Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
Б Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

(ТЕСТ К. ТОМАСА)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

18. А Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- Б Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- Б Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- Б Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- Б Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

(ТЕСТ К. ТОМАСА)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

22. А Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
- Б Я отстаиваю свои желания.
23. А Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- Б Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
- Б Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
- Б Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

(ТЕСТ К. ТОМАСА)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

26. А Я предлагаю среднюю позицию.
Б Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А Я предлагаю среднюю позицию.
Б Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

(ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Подсчитайте, пожалуйста, сумму набранных Вами баллов по каждой из тактик и нанесите результаты на график. Оптимальной стратегией поведения в конфликте считается такая, при которой применяются все 5 тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. На графике результат оптимальной стратегии поведения попадает в «коридор», отмеченный штриховыми линиями.

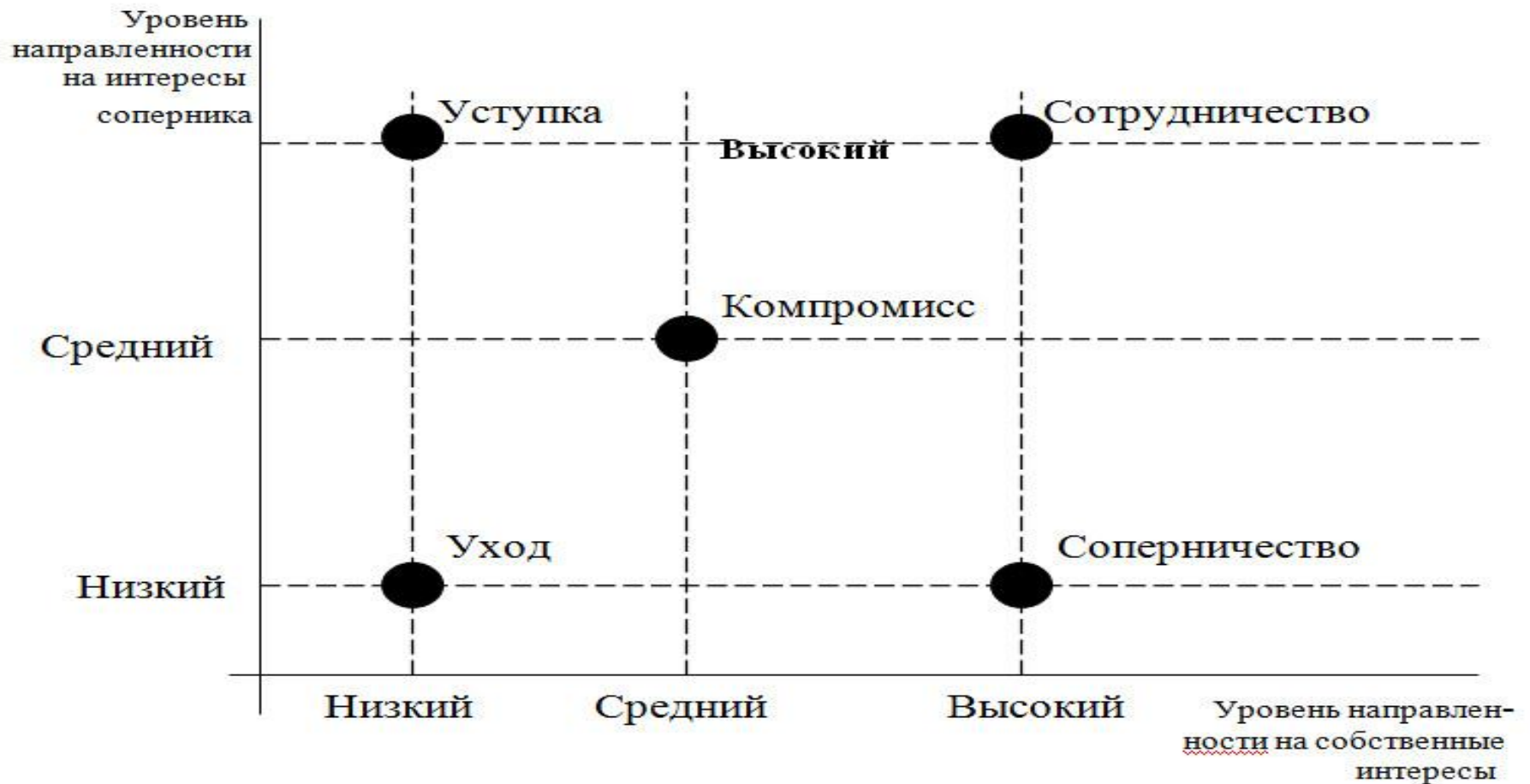
Ваш результат отличен от оптимального, если одни тактики имеют значения ниже 5 баллов, другие - выше 7 баллов (сумма баллов равна 30).

Для оптимизации своего поведения в конфликте рекомендуется привести значения всех пяти тактик в интервал от 5 до 7 баллов, то есть реже прибегать к тактике, имеющей завышенные значения и чаще использовать тактики, имеющие заниженные значения по результатам тестирования. Специалисты утверждают, что необходимо применение всех пяти тактик - противостояния, сотрудничества, компромисса, избегания и уступки - в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.

ДВУХМЕРНАЯ МОДЕЛЬ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ (ПО ТОМАСУ-КИЛЛМЕНУ)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ



СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ (ПО ТОМАСУ-КИЛЛМЕНУ)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Уступка или приспособление выражается в стремлении сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы соперника путем сглаживания разногласий. При этом наблюдается готовность уступить, пренебрегая собственными интересами. Это выражается в уклонении от обсуждения спорных вопросов, в согласии с требованиями и претензиями. Эта стратегия может быть признана рациональной, если предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с соперником.

Уход или избегание, уклонение предполагает стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Наблюдается стремление выйти из ситуации не уступая и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий и возражений противоположной стороне. Такое поведение уместно, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, а сам он ориентируется на разрешение ситуации само собой.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ (ПО ТОМАСУ-КИЛЛМЕНУ)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Сотрудничество представляет собой поиск решений в конфликте, полностью удовлетворяющих интересам обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Наблюдается содержательный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Такое поведение ориентировано не на отстаивание своих интересов любой ценой, а на поиск совместного решения. Сотрудничество рационально, если предмет разногласий имеет одинаково высокую ценность как для Вас, так и для соперника.

Соперничество или противоборство, конкуренция выражается в стремлении настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, в занятии жесткой позиции непримиримости антагонизма в случае сопротивления. Могут быть формы соперничества, такие как применение власти, давление, использование зависимого положения соперника. Конфликтная ситуация и особенно ее разрешение воспринимаются как вопрос победы или поражения. Такая стратегия обычно применяется когда направленность на собственные интересы значительно превышает интересы соперничающей (конкурирующей) стороны. Однако, недостатком этой стратегии является возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ (ПО ТОМАСУ-КИЛЛМЕНУ)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

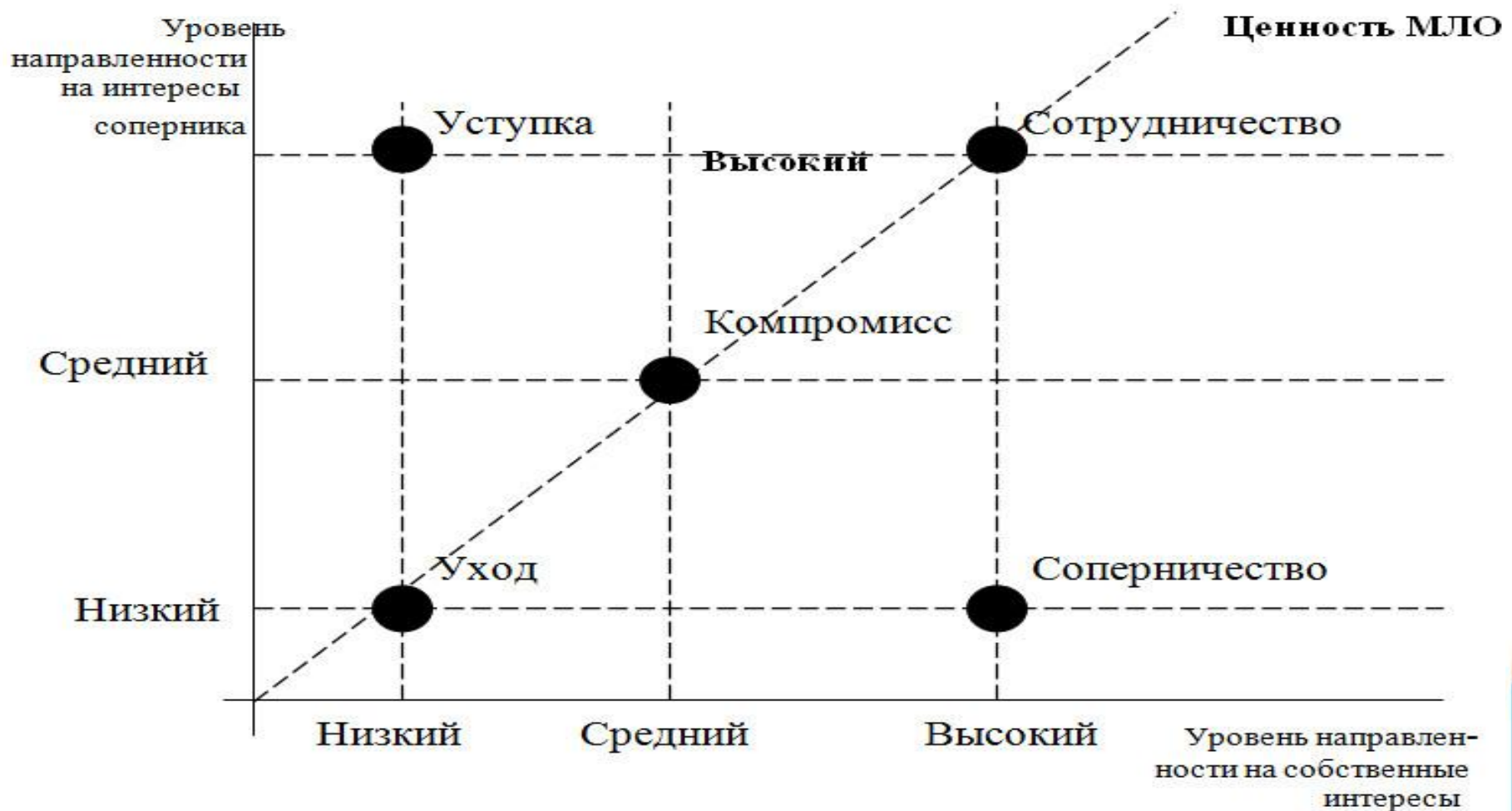
Компромисс представляет собой стремление урегулировать разногласия путем двухсторонних уступок. Выражается в поиске такого решения. Когда внешне никто не выигрывает, но и не проигрывает. В этом случае интересы обеих сторон полностью не раскрываются. Такая стратегия ведет к уменьшению недоброжелательности, позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Вместе с тем есть вероятность появления неудовлетворенности «половинчатыми» решениями.

Было установлено, что особое место в оценке стратегий занимает ценность межличностных отношений (МЛО), с соперником. На практике мы встречаемся с ситуациями, когда относительно низкая ценность МЛО способствует или связана с различными деструктивными проявлениями в ходе конфликта и соответственно, выбором в качестве стратегии соперничества, проявляющегося в формах борьбы или принуждения.

ТРЕХМЕРНАЯ МОДЕЛЬ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ (ПО ТОМАСУ-КИЛЛМЕНУ)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ



ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Партнерский, направленный на распределение ответственности наравне с партнером. Ориентирован на убеждение.

Прагматический. Ориентирован на манипуляцию.

Психозащитный имеет своей целью сохранение собственной ценности и внутренней интегрированности.

Доминантный направлен на регламентирование поведения партнера с целью завладеть инициативой и доминировать в процессе общения для достижения собственной цели.

Контактный основан на влиянии на соперника и направлении хода его действий в нужном направлении.

Самоутверждающийся выражается в обесценивании поведения партнера с целью вывести его из состояния равновесия и навязать свою волю, решение.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

К рациональным или конструктивным стилям разрешения конфликта можно отнести партнерский, контактный и психозащитный.

К деструктивным стилям относятся доминантный, прагматический и самоутверждающийся.

Конструктивные стили в большей степени объясняются природной обусловленностью, а деструктивные стили зависят от личностных качеств.

При выборе стратегии поведения необходимо учитывать типы конфликтных личностей.

КАК РАЗОБРАТЬСЯ В ЛЮДЯХ И В СЕБЕ (СОВЕТЫ М.Е. ЛИТВАКА)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

- Я не знаю пути к успеху. Но я знаю путь к неудаче — это желание понравиться всем.
- Нет мужской или женской логики, есть умение или неумение грамотно мыслить.
- Хочешь узнать своего главного врага? Посмотри в зеркало. Справься с ним — остальные разбегутся.
- С друзьями общаться приятно, а с врагами — полезно.
- Есть единственная уважительная причина разрыва отношений и увольнения с работы — невозможность личностного роста в сложившихся условиях.
- Незрелая личность часто знает, но не умеет. Зрелая не только знает, но и умеет. Поэтому незрелая личность критикует, а зрелая делает.
- Делись только радостью и с друзьями, и с врагами. Друг порадует, враг огорчится.

КАК РАЗОБРАТЬСЯ В ЛЮДЯХ И В СЕБЕ (СОВЕТЫ М.Е. ЛИТВАКА)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

- Не гонись за счастьем, а найди то место, где оно водится. И счастье само тебя найдет. Могу подсказать то место, где водится твое счастье, — это ты сам. А путь к нему — максимальное развитие всех своих способностей.
- Счастье — это «побочный продукт» правильно организованной деятельности.
- Если кто-то упрекнул тебя в неблагодарности, сразу же выясни, сколько стоит его услуга, рассчитайся и больше не имей с этим человеком дела.
- Если ты кому-то хочешь что-то доказать — значит, ты живешь ради того, кому хочешь это доказать. Если ты живешь ради себя, то тогда нет необходимости кому-то что-то.

КАК РАЗОБРАТЬСЯ В ЛЮДЯХ И В СЕБЕ (СОВЕТЫ М.Е. ЛИТВАКА)



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

- Мечты — это голоса наших способностей. Вот я не мечтаю петь в опере. Нет ни голоса, ни слуха. А если бы мечтал, то, следовательно, эту мечту подогревали бы мои способности. Следовательно, попытался бы попасть в оперу. Просто нужно подумать, как эту мечту осуществить. Здесь главное — не торопиться, тогда получится довольно быстро. Хорошо, когда человек может о себе сказать следующее: «Я только тем и занимаюсь, что пытаюсь осуществить свои мечты».
- Чтобы узнать, как к тебе относятся люди, расскажи им о своих планах и мечтах. Тот, кто испытывает к тебе скрытую ненависть, будет их критиковать. Тот же, кто желает тебе лучшего, подскажет, как это сделать.
- Общаясь с человеком, помни, что он о себе хорошего мнения.
- Добейся успеха — пройдут обиды.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

□ 1. Дайте партнеру "выпустить пар".

Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

Во время его "взрыва" следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он - страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга. Наилучший прием в эти минуты - представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

Потребуйте от него спокойно обосновать претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отмечайте вопросами: "То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке".

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

□ 2. Сбивайте агрессию неожиданными приемами.

Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент ("В гневе вы еще красивее... Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации..."). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много. Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

□ 3. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.

Не говорите: "Вы меня обманываете", лучше звучит: "Я чувствую себя обманутым".

Не говорите: "Вы грубый человек", лучше скажите: "Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете".

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

- **4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.**

Проблема - это то, что надо решать. Отношение к человеку - это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

- **5. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.**

Вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным.

- **6. В любом случае дайте партнеру "сохранить свое лицо".**

Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

□ 7. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий.

Кажется, что все понятно, и все же: "Правильно ли я вас понял", "Вы хотели сказать..." Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

□ 8. Держитесь как на острие ножа в позиции "на равных".

Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных - "взрослая"). Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не "потерять свое лицо".

□ 9. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.

Во-первых, это обезоруживает клиента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

□ 10. Ничего не надо доказывать.

В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с "врагом". Работа мысли останавливается.

□ 11. За молчите первым.

Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное - замолчите. Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. Молчание не должно быть обидным для партнера. Если же оно окрашено издевкой, злорадством или вызовом, оно может подействовать как красная тряпка на быка.

□ 12. Не характеризуйте состояние оппонента.

Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: "Ну вот, полез в бутылку! ... А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься". Подобные "успокаивающие" слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

□ 13. Уходя, не хлопайте дверью.

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом "под занавес".

□ 14. Говори, когда партнер остыл.

Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью, что бы то ни было обидное и оскорбительное для партнера. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

□ 15. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.

Выразите свое уважение и расположение оппоненту и выскажите соглашения по поводу возникших трудностей. И если вы сохраните отношения и дадите клиенту "сохранить свое лицо", вы не потеряете его как будущего клиента или партнера. Найти нового, надежного, неконфликтного клиента и партнера - задача не из легких в условиях конкуренции.

ТЕХНИКИ РЕГУЛЯЦИИ НАПРЯЖЕНИЯ В ОБЩЕНИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИИ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Снижают напряжение	Повышают напряжение
Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, позиций.)	Подчеркивание различий между собой и партнером
Вербализация эмоционального состояния: а) своего; б) партнера	Игнорирование эмоционального состояния: а) своего; б) партнера
Проявление интереса к проблемам партнера	Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
Предоставление партнеру возможности выговориться	Перебивание партнера
Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах, вклада в общее дело	Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего

ТЕХНИКИ РЕГУЛЯЦИИ НАПРЯЖЕНИЯ В ОБЩЕНИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИИ



ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Снижают напряжение	Повышают напряжение
Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	Поиск виноватых и обвинение партнера
Обращение к фактам	Переход на «личности»
Спокойный уверенный темп речи	Резкое убыстрение темпа речи
Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела	Избегание пространственной близости и контакта глаз
В случае вашей неправоты, немедленное признание ее	Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее

**ПРЕВРАТИТЬ СЛОВО В ДЕЛО ГОРАЗДО
ТРУДНЕЕ,
ЧЕМ ДЕЛО В СЛОВО.
(М. ГОРЬКИЙ)**

