

Конфликтогены.

Правила бесконфликтного поведения

**"Профилактика всегда
легче лечения"**

- **В школе верховой езды не хвалят наездника, удержавшегося на вздыбившейся лошади, потому что для специалиста очевидно, что под хорошим наездником лошадь никогда не встанет на дыбы.**

Конфликтогены - это

- Слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.

Закон эскалации конфликтוגенов:

- **На конфликтоген в наш адрес
мы стараемся ответить более
сильным конфликтогеном**

Динамика конфликта

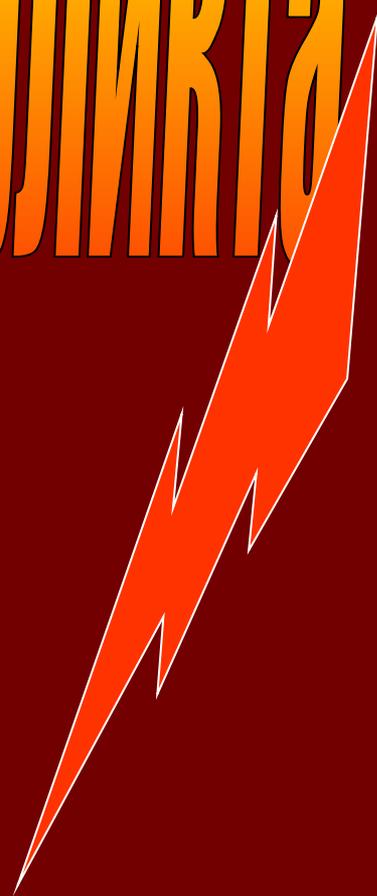
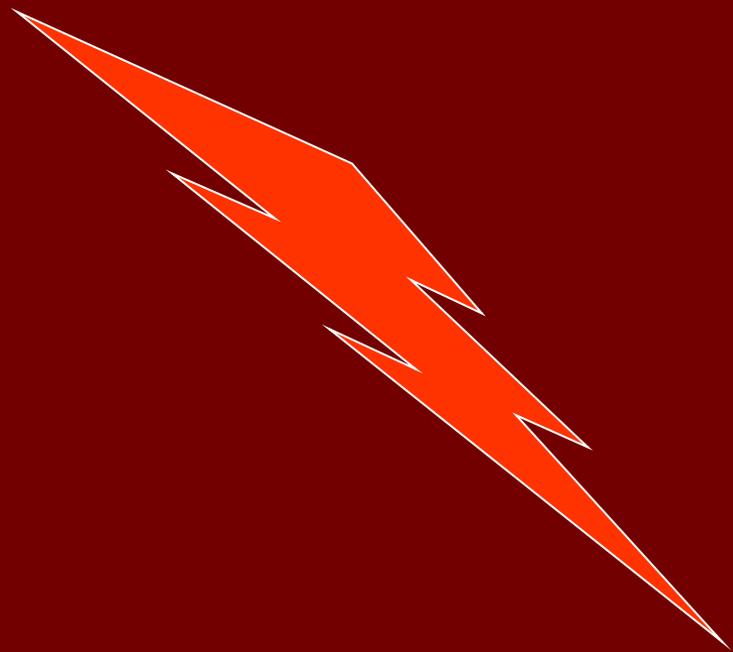
Конфликтная ситуация (скрытый период)

Открытый конфликт (собственно конфликт):

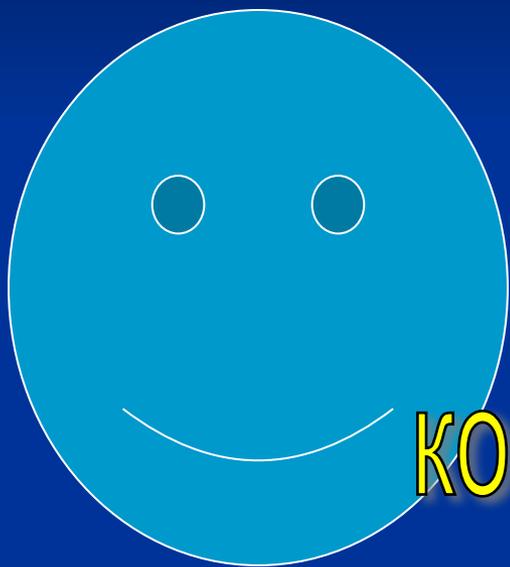
- инцидент (начало конфликта),
- эскалация (развитие) конфликта,
- завершение конфликта

Послеконфликтный период.

ВОЗНИКНОВЕННИЕ КОНФЛИКТА



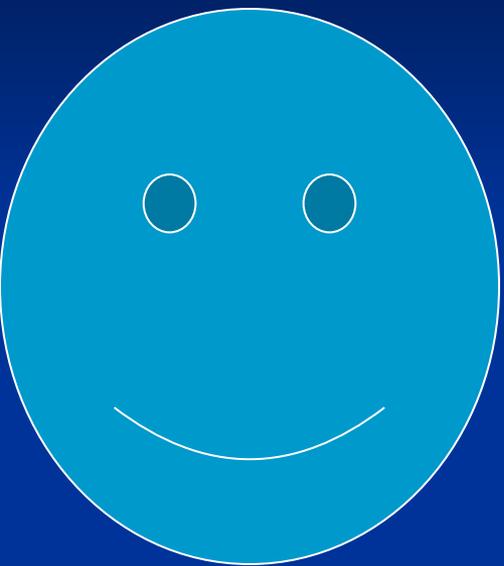




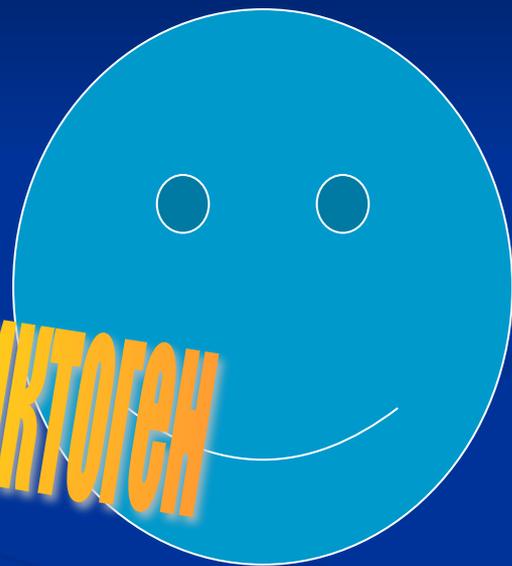
конфликтотген



предконфликтная ситуация



более сильный конфликтоген



инцидент



еще более сильный консолидатор



И так далее



эскалация конфликта

Динамика конфликта

Конфликтная ситуация (скрытый период)

Открытый конфликт (собственно конфликт):

- инцидент (начало конфликта),
- эскалация (развитие) конфликта,
- завершение конфликта

Послеконфликтный период.

Виды конфликтוגенов

Прямые проявления превосходства

- Приказание
- Угроза
- Публичное замечание
- Критика в адрес личности
- Снисходительная похвала личности
- Оценка чувств другого человека
- Насмешка, издевка, сарказм

Применение барьеров общения

- Риторические вопросы
- Необоснованные обобщения
- «Вы-высказывания»
- Оценочные суждения
- Ярлыки
- Непрошенные советы
- Ирония, язвительность

Хвастовство

- Восторженные рассказы о собственных успехах
- Длительные рассказы о гениальности своих детей или внуков, если присутствующие тоже являются родителями, дедушками или бабушками

Проявления самоуверенности

- Категоричные, безапелляционные высказывания
- Формулировки «должны», «обязаны» вместо «предлагаю», «сделайте, пожалуйста», «надо сделать, потому что»

Перебивание собеседника

- Повышение голоса, чтобы доказать свою правоту
- Явное прерывание фразы оппонента как неверной или недостойной внимания

Утаивание информации

- «Вам это не обязательно знать»
- «Какая вам разница, как меня зовут?!»
- «Узнаете в свое время»

Нарушения этики и этикета

- Нечаянно толкнул
- Не уступил места в метро
- Не уступил места на дороге (при повороте)
- Не указал автора используемого высказывания
- Уступил место в метро

Обман или попытка обмана

- Раскрытая попытка обмана (даже нечаянного)
- Неудавшаяся (раскрытая) манипуляция

Все, что вызывает чувство вины, смущения или стыда

- Напоминание (даже непреднамеренное) о сделанном собеседнику одолжении
- Напоминание о событии, которого собеседник стыдится
- Напоминание о том, в чем собеседник виноват

Обсуждение темы денег

- Просьба дать в долг
- Просьба вернуть долг
- Выяснение размера заработной платы
- Просьба повысить заработную плату
- Выяснение, почему в этом месяце такая сумма

Конфликтогены

В поведении руководителя

Нарушения служебной этики и этикета

- Не ценить время подчиненного, заставляя его подолгу «ловить» руководителя или ждать давно назначенной «аудиенции»
- Разговаривать с подчиненным, не отрываясь от бумаг
- Не предложить посетителю сесть

Нарушения служебной этики и этикета

- Обращение к подчиненным «на ты»
- Шутки (даже добрые) в адрес подчиненных
- Нетерпимость к проявлению несогласия
- Невыполнение обещаний
- Выдача поручений неслужебного характера

Нарушения служебной ЭТИКИ И ЭТИКЕТА

- Корректировка и выдача поручений исполнителю «через голову» его непосредственного руководителя
- Утаивание информации
- Отказ отвечать (даже «в сто пятый раз») на вопрос подчиненного, касающийся работы

Нарушения справедливости

- Ошибки в применении поощрений и наказаний, когда предпочтение отдается наказаниям
- Недостатки в распределении работ между исполнителями
- Непонятная для подчиненных система вознаграждений

Нарушения справедливости

- Приглашение работника «со стороны», когда есть претендент «из своих»
- Противостояние неформальному лидеру
- Неконкретная и безадресная критика группы подчиненных («Работать так, как раньше вы больше не будете!»)

Нарушения справедливости

- Нечеткие указания и отсутствие обратной связи (руководители «сами не знают, чего хотят», а подчиненные сплошь «бестолковые или не желающие понять»)
- Отсутствие разъяснений важности заданий, выполняемых подчиненным, для общего дела

Правила бесконфликтного поведения

Что можно сделать, пока предконфликтная ситуация не переросла в конфликт

Правило 1

- **Старайтесь избегать конфликтогенов в собственном поведении**

Правило 2

- **Отвечайте на конфликтоген не тем, чем хотелось бы (конфликтогеном), а противоположным желаемому поведением**

Правило 3

- **Развивайте в себе способность к эмпатии и проявляйте эмпатию к собеседнику, особенно в жестких ситуациях**

Правило 4

- Проявляйте как можно больше доброжелательности в отношении личности любого собеседника (заранее, про запас, на всякий случай)

Следуйте принципу:

**Твердость к
проблеме.**

+

Мягкость к людям.

Дабы не наживать врагов:

**Помогайте
оппоненту (даже
побежденному)
«сохранить лицо»**

- **В школе верховой езды не хвалят наездника, удержавшегося на вздыбившейся лошади, потому что для специалиста очевидно, что под хорошим наездником лошадь никогда не встанет на дыбы.**