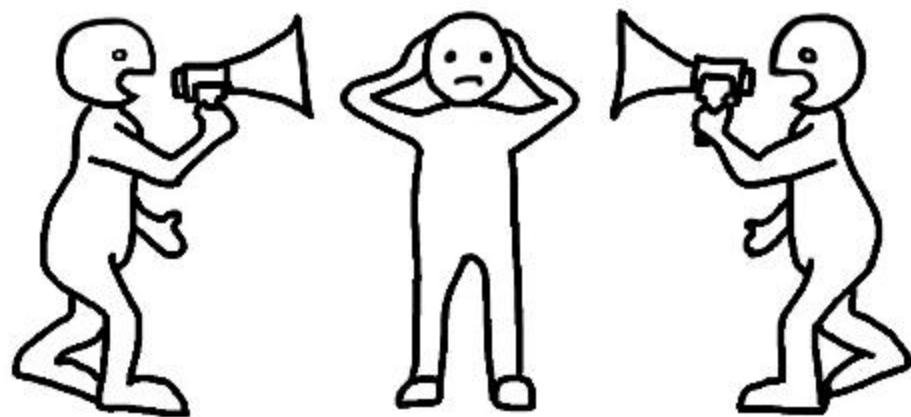


Тема: «Основы эффективного общения»



Что такое конфликт?

Конфликт представляет собой систему социально-психологического взаимодействия между людьми или группами людей (конфликтантами) в виде столкновения, противоборства, содержание которого определяется противоречиями, противоположными интересами, угрозами удовлетворения их актуальных потребностей и компонентами иррационального поведения



• Классификация конфликтов

- По субъектам
- По сферам отношений между конфликтующими сторонами
- По масштабности
- По уровню формирования

✓ Межгосударственный
✓ Межрасовый
✓ Межнациональный
✓ Межклассовый
✓ Между социальными группами

Военный,
финансовый,
правовой и
другие

✓ Мировой
✓ Региональный
✓ Локальный

✓ На межличностном уровне
✓ На групповом уровне
✓ На уровне подсистем общества или государства
✓ На региональном и глобальном уровне

- 1) Вопросы власти
- 2) Нехватка средств к существованию
- 3) Следствие непродуманной политики
- 4) Несовпадение индивидуальных и общественных интересов
- 5) Различие намерений и поступков отдельных личностей, социальных групп, партий
- 6) Расовая, национальная и религиозная неприязнь

* Причины конфликтов

Структурные компоненты конфликта

**Объект
конфликта**

Участники конфликта

Конфликтная ситуация

Инцидент

Объект конфликта — социальное явление (чаще всего спорный вопрос, проблема), которое вызвало данную конфликтную ситуацию. Борьба за право владеть **этим** явлением и приводит к конфликту.

Участники (оппоненты) конфликта — это отдельные личности, группы людей и даже организации. Наличие объекта и участников (оппонентов) конфликта создает **конфликтную ситуацию**.

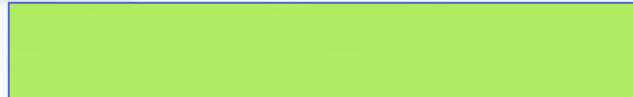
Для того чтобы конфликт перерос из потенциального в реальный, необходим **инцидент**, то есть действия со стороны участников конфликта.

**Конфликт =
конфликтная
ситуация +
инцидент.**

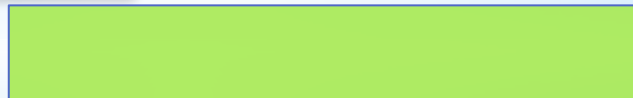


* Динамика развития конфликта

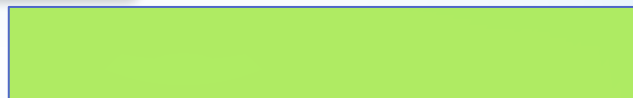
1. Накопление
противоречий и
формирование
отношений сторон



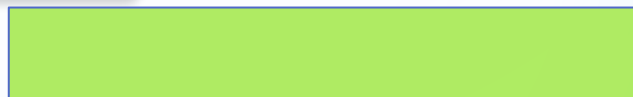
2. Нарастание и
эскалация подготовки



3. Собственно конфликт



4. Разрешение конфликта



Характер конфликтной ситуации	Проявления
Недобросовестное исполнение обязанностей	Нарушение трудовой дисциплины Брак в работе
Неудовлетворительный стиль управления	Ошибки в подборе и расстановке кадров Ошибки в организации контроля Прочеты в планировании Нарушение этики общения
Неадекватное представление о конкретных ситуациях	Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия Ошибки в выводах относительно конкретных ситуаций
Индивидуально-психологические особенности личности	Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений Нарушение этики общения
Низкая профессиональная подготовка	Брак в работе Неспособность принять адекватное решение

* Основные этапы конфликта

- * 1. *Возникновение и развитие конфликтной ситуации.* Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.
- * 2. *Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта.* Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.
- * 3. *Начало открытого конфликтного взаимодействия.* Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.
- * 4. *Развитие открытого конфликта.* На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования.
- * 5. *Разрешение конфликта.* В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): *педагогическими* (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и *административными* (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.)



Фаза конфликта	Этап конфликта	Возможности разрешения конфликта (%)
Начальная фаза	Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации...	92%
Фаза подъема	Начало открытого конфликтного взаимодействия	46%
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	Менее 5%
Фаза спада	—	Около 20%

Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.



* Под технологиями эффективного общения понимают такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению.

Структура общения



* Например, коммуникативный аспект отражает стремление партнеров по общению к обмену информацией, интерактивный аспект проявляется в необходимости соблюдения ими установленных норм общения, а также в стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении, а перцептивный аспект выражает потребность субъектов общения во взаимной эмпатии, сочувствовании, сопереживании.

Модель коммуникативного процесса

1. Кто (передаёт сообщение)
 2. Что (передаётся)
 3. Как (осуществляется передача)
 4. Кому (направлено сообщение)
 5. С каким эффектом
- Коммуникатор
 - Сообщение (текст)
 - Канал связи
 - Реципиент
 - Эффективность



Условия активного обмена информацией

- Значимость информации
- Тип отношений который сложился между участниками
- Единая или схожая система кодификации и декодификации
- Коммуникативные барьеры

* Правила и нормы общения

- Концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении.
- Уточняйте, правильно ли вы поняли как общее содержание принимаемой информации, так и ее детали.
- Сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации.
- В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнения.
 - Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям.
 - Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику.
 - Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы.

* Основные ошибки убеждающего

1. «Я прав, потому что это моя точка зрения».
2. Никогда не признаваться в своих ошибках.
3. Не различать в критике позицию и личность оппонента.

ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

```
graph TD; A[ВИДЫ ОБЩЕНИЯ] --- B["-ВЕРБАЛЬНОЕ  
-НЕВЕРБАЛЬНОЕ"]; A --- C["-НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ  
-ОПОСРЕДОВАННОЕ"]; A --- D["-ФОРМАЛЬНОЕ  
-НЕФОРМАЛЬНОЕ"];
```

-ВЕРБАЛЬНОЕ

-НЕВЕРБАЛЬНОЕ

-НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ

-ОПОСРЕДОВАННОЕ

-ФОРМАЛЬНОЕ

-НЕФОРМАЛЬНОЕ

Жесты, позы	Состояние собеседника
Раскрытые руки ладонями вверх	Искренность, открытость
Расстегнут пиджак (или снимается)	Открытость, дружеское расположение
Руки спрятаны (за спину, в карманы)	Чувство собственной вины или напряженное восприятие
Руки скрещены на груди	Защита, оборона
Кулаки сжаты	Защита, оборона
Кисти рук расслаблены	Спокойствие
Сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку	Заинтересованность
Голова слегка наклонена набок	Внимательное слушание
Опирается подбородком на ладонь указательный палец вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта	Критическая оценка
Почесывание подбородка	Принимается решение
Ладонь захватывает подбородок	Принимается решение
Медленно снимает очки, тщательно протирает стекла	Желание выиграть время, подготовка к сопротивлению
Расхаживает	Принимает трудное решение
Пощипывание переносицы	Напряженное размышление
Прикрывает рот во время своего высказывания	Обманывает, не уверен в своих словах
Прикрывает рот во время слушания	Сомневается, не верит говорящему
Старается на Вас не смотреть	Скрытность
Взгляд в сторону от Вас	Подозрение, сомнение
Говорящий слегка коснулся носа или века	Обманывает
Слушающий слегка коснулся носа, века или уха	Не верит говорящему
При рукопожатии руку держит Сверху	Превосходство
При рукопожатии руку держит снизу	Подчинение
Хозяин кабинета начинает собирать бумаги на столе	Разговор окончен
Ноги или все тело обращено к вы ходу	Желание уйти
Рука находится в кармане, большой палец снаружи	Превосходство, уверенность
Говорящий жестикулирует сжатым кулаком	Демонстрация власти
Пиджак застегнут на все пуговицы	Официальность, подчеркивание дистанции
Сидит верхом на стуле	Агрессивное состояние
Зрачки расширены	Заинтересованность или возбуждение
Зрачки сузились	Скрытность

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

НЕРЕЧЕВЫЕ:

- ПОЗА
- ЖЕСТЫ
- МИМИКА
- ВЗГЛЯД

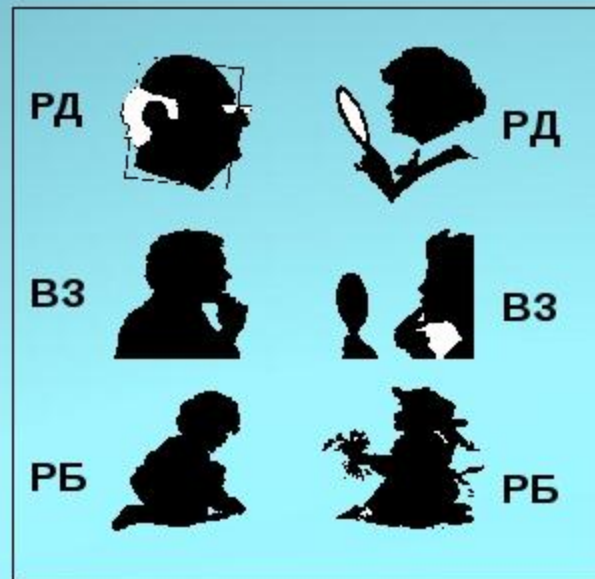
РЕЧЕВЫЕ:

- РЕЧЬ
- ИНТОНАЦИЯ
- ТЕМП РЕЧИ
- ТЕМБР ГОЛОСА



Позиции взаимодействия: транзактный анализ

В транзактном анализе (Э. Берн) регулирование действий участников взаимодействия рассматривается через регулирование их позиций.



- ☹ **Родитель:** «Надо!»
- ☹ **Взрослый:** «Вероятно и целесообразно».
- ☹ **Ребенок:** «Хочу!»

Интерактивная сторона общения

Стили действий:

- ✓ ритуальный
- ✓ манипулятивный
- ✓ гуманистический

Типы взаимодействий:

- ✓ кооперация
- ✓ конкуренция

Перцептивная сторона общения

Эффекты межличностного восприятия

Эффекты восприятия людьми друг друга



☹️ Эффект **«первичности»**. Наиболее значимой для формирования впечатления о незнакомом человеке оказывается первая информация о нем.



☹️ Эффект **«новизны»**. Для формирования образа уже знакомого человека значимой оказывается последняя (новая) информация о нем.



Эффект **«ореола»**. Перенесение общего эмоционального знака (положительного или отрицательного) первого впечатления о человеке на его частные психологические характеристики.

Аттракция

(букв. физическое притяжение, привлечение) – термин, одновременно относящийся

к процессу

зарождения и развития положительных чувств одного человека к другому

к продукту этого процесса

например, выделены уровни аттракции:

