

КОНФЛИКТ

МАНИПУЛЯЦИЯ





Конфликтная ситуация – противоречивые
позиции сторон. Несовпадение интересов
и желаний



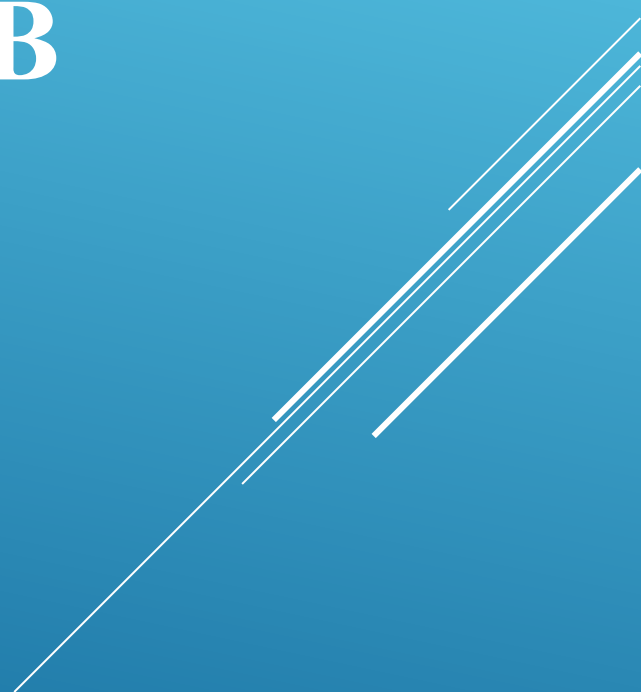
Инцидент, повод активизация деятельности
одной из сторон



Конфликт- высшая степень развития
разногласия



ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И КОНФЛИКТОВ



Причинами конфликтных ситуаций могут быть:

- нестабильность военно-политической обстановки в регионе;
- стихийные бедствия, эпидемии, эпизоотии;
- проведение провокационных акций;
- действия преступных группировок, террористических организаций;
- нарушения (сбои) графика международных перевозок, движения транспортных средств;
- неисправности в документах на право пересечения государственной границы;
- депортация иностранных граждан, лиц без гражданства из Российской Федерации;
- несогласованность действий контрольных служб в пунктах пропуска;
- неэффективная технология пропуска пассажиров и транспортных средств;
- нарушение установленных правил пограничного контроля.

Причины конфликтов

Недостаточная согласованность и противоречивость целей групп и отдельных личностей

Устарелость оргструктур, нечёткое разграничение прав и обязанностей работников

Ограниченность ресурсов

Неодинаковое отношение к членам трудового коллектива

Противоречие между функциями и видом трудовой деятельности

Различия в манере поведения и жизненном опыте

Неопределённость перспектив роста

Неблагоприятные физические условия

Недостаточность благожелательного внимания со стороны менеджера

Психологический феномен

Недостаточный уровень профессионализма

Признаки конфликтного поведения:

- **открытое недоверие;**
- **перебивание другого человека;**
- **оценивание людей;**
- **ударение на расхождениях между собой и другим человеком;**
- **стойкое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;**
- **занижение вклада других людей и одновременное преувеличение своего вклада в общее дело;**
- **постоянное навязывание своей точки зрения другим;**
- **неискренность суждений;**
- **резкое ускорение темпа речи и внезапное окончание разговора;**
- **неумение выслушать и понять точку зрения другой стороны.**

СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА



МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

Структурные

- Распределение и разъяснение прав и обязанностей, полномочий и ответственности
- Использование интеграционных и координационных механизмов
- Интеграция целей
- Интеграционно-ориентирующая структура санкций

Внутриличностные

- Организация и регуляция собственного поведение
- Самоконтроль
- Восприимчивость к критике
- Способность к формулированию мнения по проблеме, не вызывая негативной реакции

Межличностные

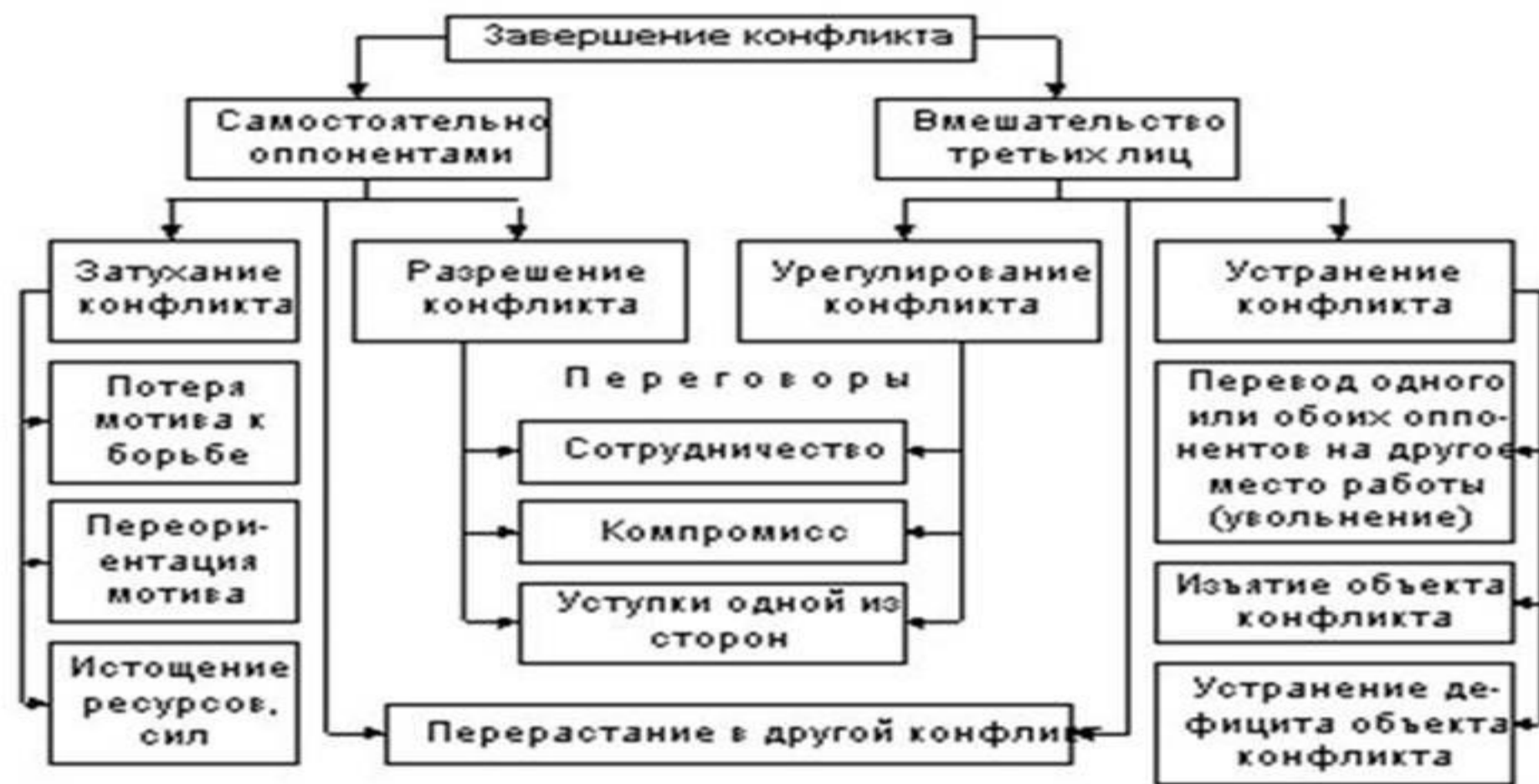
- Выбор стратегии (стиля) поведения в конфликтной ситуации

СПОСОБЫ УСТРАНЕНИЯ КОНФЛИКТА:



- ИЗЪЯТИЕ ИЗ КОНФЛИКТА ОДНОГО ИХ ОППОНЕНТОВ (ПЕРЕВОД В ДРУГОЙ ОТДЕЛ, УВОЛЬНЕНИЕ);
- ИСКЛЮЧЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОППОНЕНТОВ НА ДЛИТЕЛЬНОЕ ВРЕМЯ (КОМАНДИРОВКА);
- УСТРАНЕНИЕ ОБЪЕКТА КОНФЛИКТА;
- УСТРАНЕНИЕ ДЕФИЦИТА ОБЪЕКТА КОНФЛИКТА

Процесс завершения конфликта



Методы урегулирования конфликтов

Межличностные конфликты

- Принцип принуждения
- Правило совместного решения проблемы
- Метод провоцирования на добро
- Метод взаимовыгодных вариантов
- Метод психологического сближения
- Метод психологической изоляции
- Метод применения практической эмпатии
- Сглаживание (или приспособление)
- Сотрудничество
- Уклонение
- Переговоры
- Поддержание статус-кво (мирное сосуществование)

Внутригрупповые конфликты

- Чёткое распределение и разъяснение прав и обязанностей, полномочий, ответственности, требований
- Использование интеграционных и координационных механизмов
- Разработка и реализация общеорганизационных комплексных целей
- Разработка и применение эффективной системы вознаграждений и наказаний
- Обращение к лидеру
- Использование навыков и высокой культуры споров и дискуссий
- Нейтрализация негативного лидера

Межгрупповые конфликты

- Наступление
- Оборона
- Уклонение
- Отступление
- Переговоры
- Кооперация
- Устранение источника конфликта
- Соучастие

Управление конфликтами





Упражнение «Мозговой штурм».
Правила бесконфликтного общения :



Правила бесконфликтного общения :

- Не использовать конфликтогенов;
- не отвечать конфликтогеном на конфликтоген
- проявлять эмпатию к собеседнику;
- делать доброжелательные посылы;
- разрешайте спорные вопросы здесь и теперь, не откладывая их.
- Меньше обижайтесь.
- Стремитесь адекватно воспринимать и признавать конфликт.
- Общайтесь открыто (закрытость порождает конфликты).
- Старайтесь понять позицию другого человека изнутри (поставьте себя на место другого).
- Аргументируйте свои желания для себя и другого.
- Будьте готовы преодолеть свое самолюбие, признать свои ошибки, извиниться.
- Будьте гибкими.

ТЕСТ 1.«Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?».

Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа, характеризующего определенный стиль поведения. Если подобным образом вы ведете себя **ЧАСТО - поставьте 3 балла; ОТ СЛУЧАЯ К СЛУЧАЮ - 2 балла; РЕДКО - 1 балл.**

ОТВЕТЫ:

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней как со своей.
3. Ищу компромиссы.
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желаю во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем - категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему...
11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.
13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.
14. Предлагаю мир.
15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка результатов теста.

Подсчитайте количество баллов под номерами 1, 6, 11 - это тип поведения «А». Когда мы подсчитаем баллы по всем показателям, вы узнаете характеристику разных типов поведения в конфликтной ситуации и определите свой стиль.

Тип «А» - сумма баллов под номерами 1, 6,11.

Тип «Б» - сумма баллов под номерами 2, 7,12.

Тип «В» - сумма баллов под номерами 3, 8,13.

Тип «Г» - сумма баллов под номерами 4,9,14.

Тип «Д» - сумма баллов под номерами 5,10, 15.

Если вы набрали больше всего баллов под буквами:

«А» - это «жесткий тип решения конфликтов и споров». Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало вы стремитесь выиграть. Это тип человека, который всегда прав.

«Б» - это «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворили бы обе стороны.

«В» - «компромиссный» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

«Г» - «мягкий» стиль. Своего противника вы «уничтожаете» добротой. С готовностью вы встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей.

«Д» - «уходящий» стиль. Ваше кредо - «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Тест 2. Оцените себя, выбрав из приведенных ниже групп ответов один из четырех вариантов. **Инструкции: Ответы под буквой «а» оцениваются в 1 балл, «б» – в 2, «в» – в 3, «г» – в 4 балла. Суммируйте результаты ответов на вопросы.**

Вопросы:

1. Как вы реагируете на критику? а) Как правило, критика меня глубоко уязвляет; б) Критику обычно принимаю близко к сердцу; в) Пытаюсь учесть, если критика справедлива; г) На критику обычно не обращаю внимания.
2. Верите ли вы людям? а) Придерживаюсь мнения, что лучше никому не верить; б) Людям почти не верю, я в них обманулся; в) Я верю людям, когда нет особых оснований для недоверия; г) Обычно я людям доверяю без разбора.
3. Вы умеете бороться за свою точку зрения? а) Я всегда упорно отстаиваю свои взгляды; б) Отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав; в) Скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды; г) Предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.
4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться? а) В любом деле люблю руководить сам; б) Люблю как руководить, так и быть руководимым со стороны более опытного товарища; в) Охотнее работаю под чьим-либо руководством; г) Как правило, предпочитаю работу под чьим-нибудь руководством и ответственность передаю ему.

5. Если вас кто-то обидел? а) Стараюсь отплатить тем же; б) Боюсь мстить из-за дальнейших последствий; в) Считаю месть лишним, ненужным усилием; г) Если меня кто-то обидит, обиду быстро забываю.

6. Вас попытались обойти в очереди? а) Способен такого человека вышвырнуть вон; б) Ругаюсь, но только, если ругаются другие; в) Молчу, хотя возмущен; г) Предпочитаю отступить, в ссору не вступаю.

7. Просто ли вас «выбить из колеи»? а) Я легко расстраиваюсь по самым незначительным поводам; б) Я расстраиваюсь, когда на то есть серьезные причины; в) Расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам; г) Меня мало что расстраивает.

8. Вы «лед» или «пламя»? а) Я горяч и вспыльчив; б) Не очень вспыльчив; в) Скорее спокоен, чем вспыльчив; г) Вполне спокойный человек.

9. Легко ли вам говорить правду? а) Всегда говорю, что думаю, прямо в глаза; б) Бывает, что могу сказать все, что думаю; в) Говорю обдуманно лишь после размышлений; г) Я не раз взвешу свои слова, прежде чем что-нибудь сказать.

Инструкции: Ответы под буквой «а» оцениваются в 1 балл, «б» – в 2, «в» – в 3, «г» – в 4 балла. Суммируйте результаты ответов на вопросы.

Результаты:

Если вы получили результат 9–19 баллов, вам не легко бывает общаться, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, даже не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда в глаза вам люди говорят одобрительно: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки!». Но прислушайся лучше к другим высказываниям: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Не кипятись, а то вся твоя энергия превратится в пар», «Твою бы энергию, да в мирных целях». Скажите честно самому себе: так ли велика полезная отдача от вашей борьбы за справедливость? Ваши эмоции не помогают вам в этой борьбе.

Если сумма баллов 26–34, то вы едва ли являетесь источником конфликтов. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку человек, который всегда и во всем со всеми соглашается, неинтересен. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону от решения возникающих в коллективе проблем невольно делают вас косвенным виновником конфликтных осложнений.

И наконец, сумма 20–25 баллов позволяет считать вас человеком вполне уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострению отношений в коллективе (в том числе и в семье). Однако следует спросить себя: были ли вы искренними в ответах. Ибо многие свои недостатки мы стараемся не видеть.

Манипуляция психологическая

(manipulatio —ручной приём) — вид

психологического воздействия,

используемого для **достижения**

одностороннего выигрыша посредством

скрытого побуждения партнёра по общению

к совершению определённых действий,

предполагает известный **уровень сноровки**

и мастерства при его проведении.

(Психологический словарь).

Виды манипуляций

1. Манипуляция страхом и требованием
2. манипуляция любовью (эмоциональная провокация)
3. манипуляция неуверенностью в себе (запутывание)
4. манипуляция чувством вины и жалостью
5. манипуляция похвалой

СИТУАЦИЯ

- **Обращаются с просьбой, говорят о важности милосердия и требуют отдать немедленно все деньги на благотворительность, а я расширяю контекст, говорю, что у меня есть другие обязанности, у меня есть семья и то, и то. Поэтому милосердие – это тоже важно, но...**
- **Вам говорят о милосердии и говорят, что если вы действительно милосердный человек, то вы обязательно поддержите этот собачий приют, потому что невозможно же оставаться равнодушным. Тогда вы, например, говорите, что уже поддерживаете больных детей.**
- **Обратная ситуация: «Ах, вам собачки дороже людей?» «Мой способ проявлять милосердие – он единственно правильный, а ваши способы проявлять милосердие никуда не годятся».**
- **. Вы предлагаете альтернативы или расширяете контекст. Это может относиться к чему угодно – к вашей семейной жизни, к воспитанию детей. Просто здесь идет апелляция к долгу: «Вы же должны мне помочь, вы должны всем помогать».**
- **Можно выйти из этого состояния навязанного долга и сказать: «Я могу вам помочь, но я вам ничего не должен».**

УПРАЖНЕНИЕ

Два добровольца. Один из них будет исполнять роль манипулятора, а второй — роль противостоящего. Задача противостоящего: понять, чего добивается Манипулятор, и не дать ему себя использовать. Задача Манипулятора будет известна только ему одному.

СИТУАЦИЯ. Манипуляция или невроз?

Бывают ситуации, которые внешне очень похожи на манипуляцию. Это манипулятивное поведение, но человек его не вполне контролирует. Это ситуация глубокого невроза. Очень часто у невротика есть так называемая система невротических требований.

Требования:

нас никто не должен критиковать,
в нас никто не должен сомневаться,
мы всегда правы,
все нас должны слушаться,
мы можем манипулировать, а с нами так нельзя,
за нас должны решать проблемы, а мы можем капризничать,
мы можем конфликтовать, а вы должны смиряться,
вы должны терпеть, нас должны понимать, а мы никого понимать не будем.
чтобы все, обласкав нас со всех сторон, нас оставили в покое и не мешали.

ХАРАКТЕРИСТИКА

• НАЗОВИТЕ
ОСНОВНЫЕ
КАЧЕСТВА
ХАРАКТЕРА
МАНИПУЛЯТОРА.
НАРИСУЙТЕ ЕГО.

• НАЗОВИТЕ
ОСНОВНЫЕ
КАЧЕСТВА
ХАРАКТЕРА
ЖЕРТВЫ
МАНИПУЛЯЦИИ.
НАРИСУЙТЕ ЕГО.

**Манипуляция может иметь самые
благие намерения.**

Противостоящий имеет право выбора ?

Манипуляция – это в большинстве случаев не обязательно осознанное злонамеренное действие, когда мы хотим поработить чью-то волю.

Манипуляция

во-первых, не осознается,

во-вторых, является для человека настолько привычной, что он просто не знает, как общаться по-другому.

СУД НАД МАНИПУЛЯЦИЕЙ

ПРОКУРОР

- Манипуляция – это ложь и обман.

АДВОКАТ

- Манипуляция – это необходимый стиль общения, вреда нет.



Как противостоять манипуляции?

Способы защиты:

1. Прежде всего разглядеть сам факт манипуляции! Для этого и нужно знание ее способов.
2. Использовать прием «бесконечных уточнений»: не отвечать манипулятору по существу, а долго и подробно расспрашивать его – что конкретно он хочет, зачем ему это нужно, почему он завел об этом разговор именно сейчас .
3. Использовать прием «заезженная пластинка» – раз за разом повторять свою позицию, не вступая в пререкания.
4. Брать тайм-аут: не делать сразу то, чего добивается манипулятор, а просить время подумать, посоветоваться с окружающими и т. п.

СПОСОБЫ БЛОКИРОВАНИЯ НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫХ ПОПЫТОК МАНИПУЛИРОВАНИЯ

Техника бесконечного уточнения.

- Партнер эмоционально требует чего-то или в чем-то обвиняет.
- В этом случае выясните как можно подробнее и точнее все, **что с ним происходит, не вступая в пререкания, объяснения или оправдания.** Ваш партнер может усиливать давление, вызывая вас к сопротивлению, но вы должны стойко удерживаться на позициях человека, желающего выяснить мнение другого.
- **Умение поставить вопрос, требующий содержательного и развернутого ответа,** активизирует собственные интеллектуальные усилия. Для того чтобы задать вопрос или ответить на вопрос по существу, нужно подумать, следовательно, часть энергетического заряда перевести из эмоционального потока в рациональный. **Кроме того, выигрывается время, которое партнер тратит на обдумывание ответа.** Тем самым, задавая уточняющий вопрос, мы получаем время и энергию для того, чтобы не дать чувствам ошеломить нас.

СПОСОБЫ БЛОКИРОВАНИЯ НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫХ ПОПЫТОК МАНИПУЛИРОВАНИЯ

Техника внешнего согласия, или наведение тумана.

- Эта техника особенно эффективна против несправедливой критики или откровенной грубости. Уверенный человек внешне соглашается, хотя может и не изменить своей позиции. Например:
- «Какая неожиданная мысль! Надо будет ее обдумать...»;
- «Я подумаю над тем, как мне учесть это в работе»;
- «Я подумаю, имеет ли это ко мне отношение»;
- «Может быть...»

ВОПРОСЫ

- 1. Можно ли научиться манипулировать манипулятором?
- 2. Можно ли увидеть или почувствовать манипулятора?
- 3. Можно ли общаться без манипуляции ?

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

