

**Презентация на тему:  
«Правила поведения в  
конфликтной ситуации»**

**Подготовил Файзулин К. С.  
Гр. 9047**

# Конфликт

(от лат. Conflictus – «столкновение») – это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Конфликтующими сторонами могут быть конкретные лица

или группы людей:

- межличностные
- межгрупповые
- конфликт между личностью и группой

Чаще всего сопутствует конфликтной ситуации - спор.  
**Спор** – это всякое столкновение мнений, при котором каждая из сторон отстаивает свою правоту.



# Виды конфликтов

Конструктивные

Способствуют  
принятию  
обоснованных  
решений и развитию  
взаимоотношений

Деструктивные

Препятствуют  
эффективному  
взаимодействию и  
принятию решений

Основную роль в развитии конфликтов играют *конфликтогены*.

**Конфликтогены** - это слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту.

**Эскалация** (от лат. scala - лестница) конфликтов

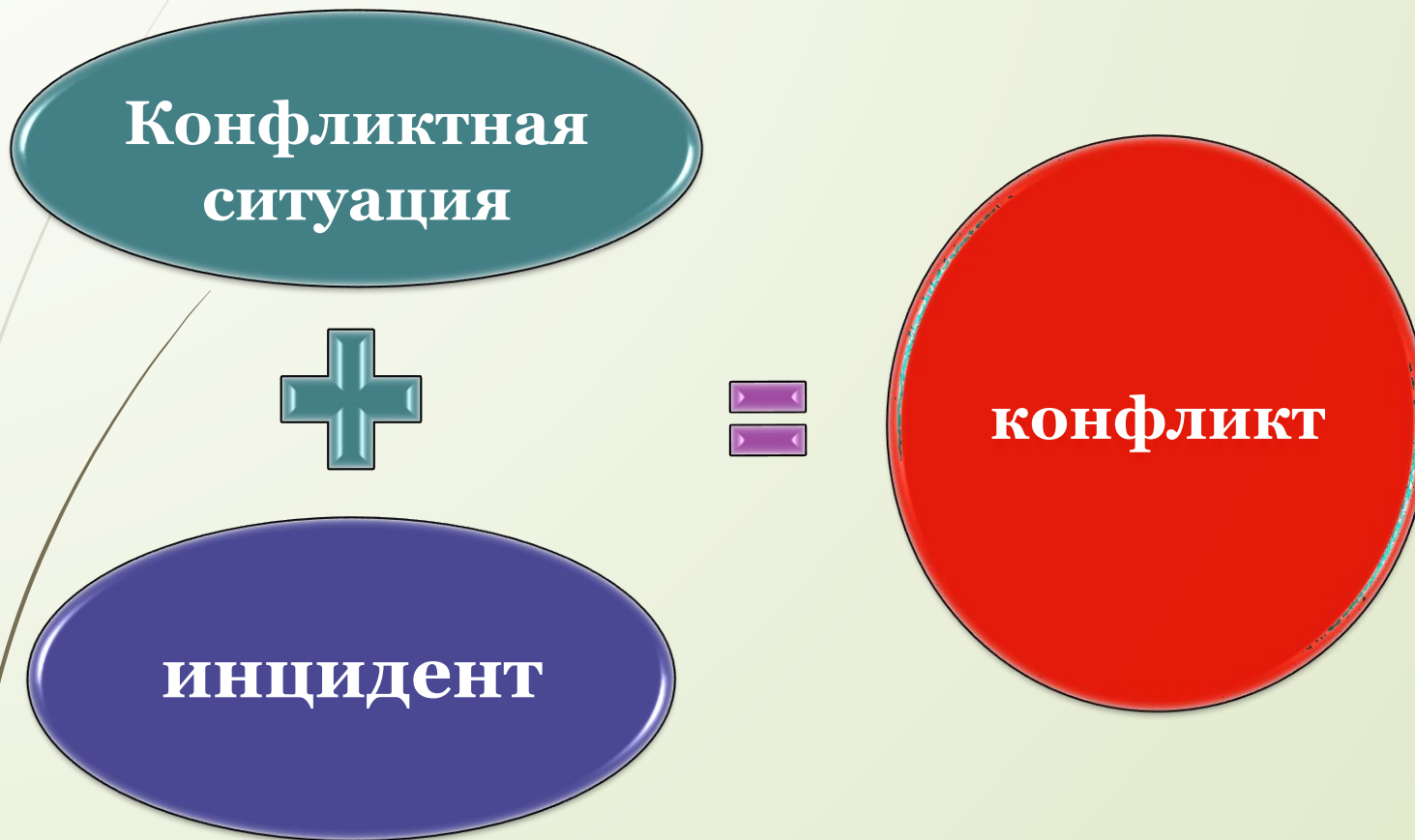
— это прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Признаки:

1. Снижение когнитивной сферы
  2. Снижение адекватного восприятия оппонента
  3. Рост эмоционального напряжения
  4. Расширение границ конфликта
  5. Увеличение числа участников
- окружающего  
образом



# Формула конфликта



\*

## **Конфликтная ситуация** – это

накапливающиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов и создающие почву для реального противоборства между ними.

**Инцидент** (лат. incidentis — «случающийся») — случай, недоразумение, происшествие (обычно неприятное), столкновение

Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта. Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту и инциденту.



# Разрешить конфликт-

- Значит устранить *конфликтную ситуацию* и *исчерпать инцидент*.
- Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

## Виды разрешения конфликтов:

- Полное
- Частичное





# Порядок действий, направленный на разрешение конфликта:

1. Определение наличия конфликта
2. Определение причины конфликта
3. Поиск возможных путей и способов разрешения конфликта
4. Совместное решение о выходе из конфликта
5. Реализация намеченного совместного способа решения конфликта.

# Аргументация

**Аргументация**- это приведение доказательств, объяснений и примеров для обоснования какой-либо мысли(тезиса) перед слушателями или собеседниками. От тезиса к аргументам можно поставить вопрос «Почему?..», а аргументы отвечают «Потому что...»

**Используйте специальные приемы аргументации ( по А. Петренко):**

- Метод перелицовки
- Метод «Салями».
- Метод расчленения.
- Метод положительных ответов.
- Метод классической риторики.
- Метод замедления темпа.
- Метод двусторонней аргументации



# Метод перелицовки

Постепенное подведение партнера к противоположным выводам путем поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним до обнаружения противоречий в аргументации оппонента.

Рекомендуется тщательно придерживаться логики чужого решения, вместо того, чтобы предлагать свою.

Шаг 1

•Выслушать доказательства партнера

Шаг 2

•Воспроизведение вслух того доказательства, которое предложил партнер

Шаг 3

•*Прослеживание логики доказательства партнера с использованием наглядных средств.*

## Метод «салями»

Постепенное подведение партнера к полному согласию с вами путем получения от него согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях.

От каждого требования, которое трудно «раскусить» за один раз, можно отрезать тонкие кусочки и такими действиями привести дело к выгодному для себя результату.



# Метод расчленения

Разделение аргументов партнера на а)верные, б)сомнительные и в)ошибочные, с последующим доказательством несостоятельности его общей позиции.

При этом целесообразно не касаться сильных аргументов, а ориентироваться на слабые стороны и пытаться опровергнуть именно их.

*«Я согласен с тем, что...Однако сомневаюсь... Ну а насчет того, что...»*

Неверно!



## Метод положительных ответов или метод «трех да»

Ваш разговор с партнером строится таким образом, чтобы он на Ваши первые вопросы отвечал : «Да.. Да...»  
В последующем ему будет намного проще соглашаться с Вами и по более существенным вопросам.

*«Согласны ли Вы...»*



# Метод классической риторики

- Соглашаясь с высказывание партнера, Вы внезапно опровергаете все его доказательства с помощью одного сильного аргумента. Этот метод особенно хорош, если партнер слишком агрессивен.



# Метод замедления темпа

Умышленное замедление проговаривания вслух наиболее слабых мест в аргументации партнера.

Это заставляет партнера внимательнее прислушаться к своим доказательствам.



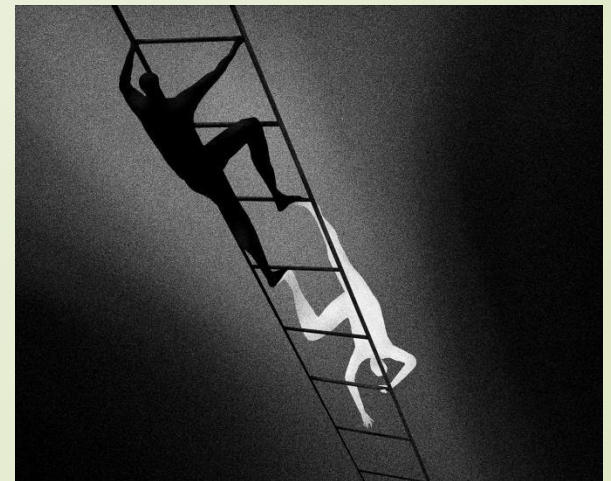


# Метод двухсторонней аргументации

Этот метод действует, когда собеседник представляет как преимущества, так и слабые стороны в своей аргументации и в аргументации оппонента.

Открытое предъявление как сильных, так и слабых сторон предлагаемого решения, дающие адресату понять, что инициатор влияния сам видит ограничения этого решения.

Предоставляет адресату самому вынести аргументы «за» и «против».



## Заключение:

Спор является неотъемлемой частью нашей жизни, поэтому мы должны уделять ему внимание, уметь минимизировать возможный ущерб, причиненный этим явлением, и извлекать из него как можно большую пользу.

