



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,
МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ
ПОМОЩИ»

«ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ»

СОСТАВИТЕЛЬ:
ПЕДАГОГ-ПСИХОЛОГ
НАДЕЖДА ВИКТОРОВНА
ШУШАКОВА

Участники социального взаимодействия



Руководители организаций



Конфликтологи

ОСНОВНЫЕ СПОСОБЫ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ:

I. Устранение причин конфликта:	II. Развитие и укрепление сотрудничества с помощью методов поддержания и развития сотрудничества:
✓ необходимо регулярно проводить исследования по выявлению причин возможных конфликтов: как субъективных, так и объективных, и их устранению	✓ вовлечение возможного соперника в совместную деятельность; ✓ выражение сочувствия и понимания к собеседнику, ✓ желание ему помочь; ✓ сохранение уважительного отношения к собеседнику, несмотря на расхождение во взглядах и интересах; ✓ отношение к собеседнику на равных, ✓ запрещение дискриминации и демонстрации чувства превосходства; ✓ приписывание заслуг обеим сторонам во избежание зависти между ними; ✓ поддержание доброжелательного психологического климата между собеседниками, способствующего возникновению у них чувства симпатии друг к другу.

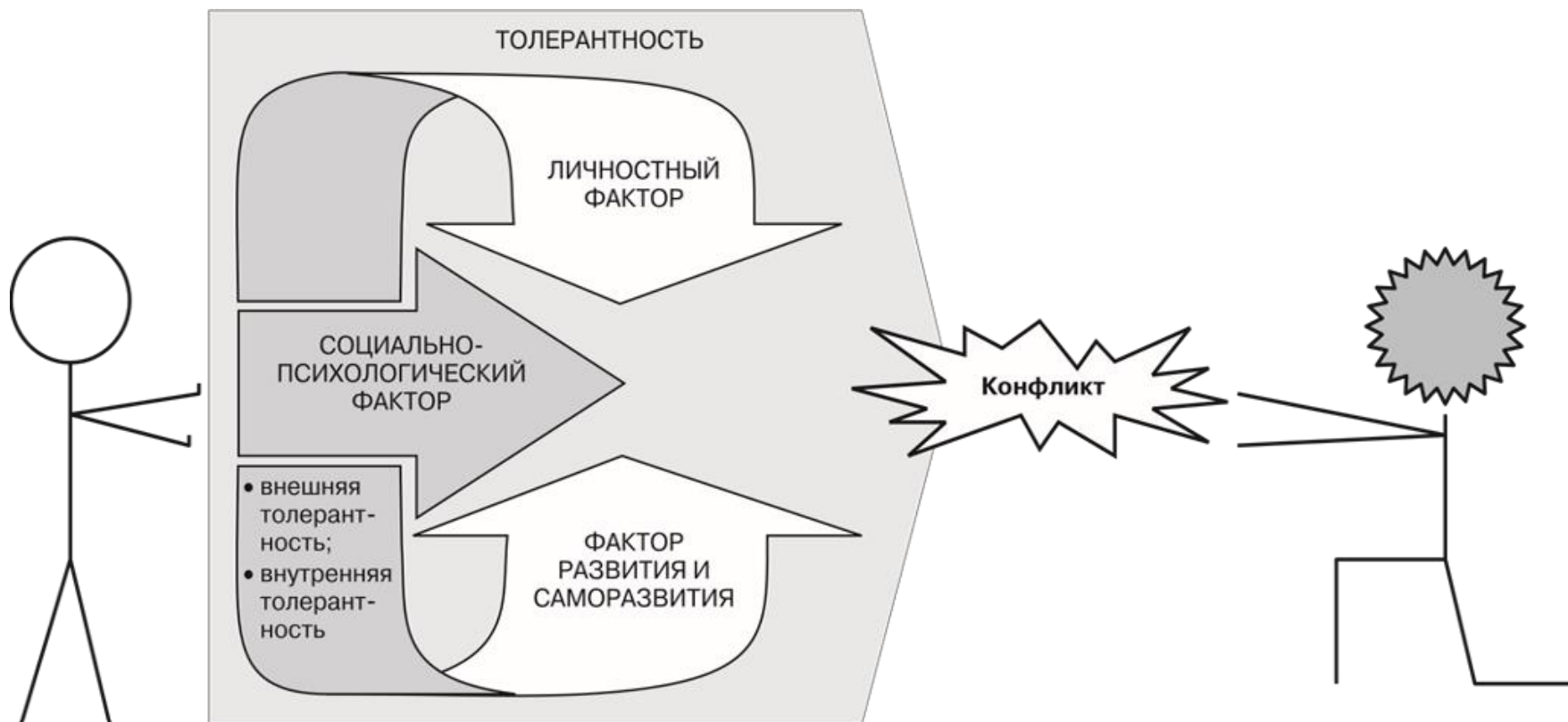
ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТА С ПОМОЩЬЮ ИЗМЕНЕНИЯ СОБСТВЕННОГО ОТНОШЕНИЯ К СИТУАЦИИ



СПОСОБЫ И ПРИЕМЫ ВЛИЯНИЯ НА ОППОНЕНТА В ЦЕЛЯХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТА:



ВАЖНЫМ ЦЕННОСТНЫМ КАЧЕСТВОМ В ПРЕДУПРЕЖДЕНИИ КОНФЛИКТОВ ЯВЛЯЕТСЯ - ТОЛЕРАНТНОСТЬ



ТИПИЧНЫЕ КОНФЛИКТОГЕНЫ ОБЩЕНИЯ:

Конфликтоген:	Пример:
УГРОЗЫ (вызывают страх, подчинение, обиду, враждебность)	«Если Вы не можете вовремя приходить на работу, нам придется подумать о возможности вашего увольнения»; "Делайте, как сказано, или..."»
ПРИКАЗЫ (власть над другими)	«Срочно зайдите ко мне в кабинет»; «Не спрашивайте почему, делайте так, как Вам сказано»
КРИТИКА (негативная)	«Вы недостаточно прилежно работаете»; «Вы постоянно жалуетесь»
ОСКОРБИТЕЛЬНЫЕ ПРОЗВИЩА	«Такое может сказать только идиот»; «Ну ты просто дурак»; «Что еще можно ожидать от бюрократа?»
СЛОВА- «ДОЛЖНИКИ»	«Вы должны вести себя более ответственно»; «Вы должны принимать во внимание факты»; «Вы не должны так сердиться»
СОКРЫТИЕ ВАЖНОЙ ИНФОРМАЦИИ (реплика-ловушка)	«Вам этот проект придется по душе» (не объяснив, что с этим связано)
ДОПРОС	«Сколько времени у Вас ушло на это?»; «Во сколько это обошлось?»; «Почему ты так поздно?»; «Чем ты занимаешься?»

ТИПИЧНЫЕ КОНФЛИКТОГЕНЫ ОБЩЕНИЯ:

Конфликтоген:	Пример:
ПОХВАЛА С ПОДВОХОМ	«У Вас так хорошо получаются отчеты; Вы не напишете еще один?»
УБЕЖДЕНИЕ ЛОГИКОЙ	«Нечего тут расстраиваться. Все это довольно логично»
НЕСВОЕВРЕМЕННЫЕ СОВЕТЫ (когда человек просто хочет быть выслушанным)	"Если бы ты навел порядок на своем письменном столе, у тебя не было бы причин для паники"; "Почему ты не сделал это таким образом?"; "Просто не обращай на них внимания"
ОТКАЗ ОТ ОБСУЖДЕНИЯ ВОПРОСА	«Нечего обсуждать. Я не вижу здесь проблемы»
СМЕНА ТЕМЫ	«Очень интересно... Я смотрел вчера смешной фильм...»
СОРЕВНОВАНИЕ	— Я попал на прошлой неделе в ужасную аварию... — Это что, ты бы посмотрел на мою,..
УСПОКОЕНИЕ ОТРИЦАНИЕМ	«Не нервничай»; «Не волнуйся, все образуется!»; «Все пройдет»; «Ты прекрасно выглядишь»

ПРЕОБРАЗОВАНИЯ КОНФЛИКТОГЕНОВ:

Конфликтоген:	Преобразующие вопросы:
Дурак! (и другие оскорбления)	Что Вы хотели бы? Как это можно исправить?
Я прав, а ты (они) не прав	Чем Ваша точка зрения отличается от их точки зрения?
Я не буду...	Что могло бы помочь Вам сделать это?
Все пропало	Как сделать это успешным? Как можно это улучшить?
Он (она) безнадежен!	Что в их поведении Вам не нравится?
Я (они) должен/вынужден...	Можете ли Вы (они) избрать такое действие?
Слишком много/ мало	По сравнению с чем?
Они всегда...	При каких обстоятельствах они не делают этого?
Я не хочу...	Какого исхода Вы хотели бы?
Я не могу...	Вы не сможете? Или, быть может, просто не видите, каким образом сделать это?
Он (она) никогда не...	Что произойдет, если Вы увидите такую возможность?
Это невозможно...	Если бы это было возможным, что потребовалось бы тогда?



Государственное автономное учреждение Иркутской области
«Центр психолого-педагогической, медицинской и
социальной помощи»

