**Инструкция! Уважаемые студенты!**

**Выполненные задания отправить на эл. почту** [ekaterina\_lashen@mail.ru](mailto:ekaterina_lashen@mail.ru)

**или в социальной сети «ВКонтакте»** <https://vk.com/katrina_nekrasoff>

**до 19.00 27.09.2020.**

**Документ подписать: Фамилия, группа, ДК, 25.09.20**

**Лекция 9. Понятие «конфликт». Типы конфликтов.**

*Просмотрите самостоятельно видеоролик, перейдя по ссылке: https://www.youtube.com/watch?v=gPoOUwNdeGU*

**Лекция 10. Стратегия поведения в конфликте.**

Самое главное, что нужно понять о любом конфликте с окружающими - **суть и причина любого конфликта - это противоречие интересов, не более того.**

А вот то, в какой форме люди пытаются отстаивать свои интересы, к сути конфликта уже особого отношения не имеет, хотя именно форме почти всегда уделяется наибольшее внимание.

То, что форме протекания конфликта придаётся столько внимания - совершенно не удивительно, поскольку по форме люди сплошь и рядом превращают конфликт в скандал. Причём те, кто превращает конфликт в скандал всегда уверены, что для этого у них есть "железные основания". К слову, эти самые "железные основания" всегда сводятся к одному из двух вариантов:  
Вариант "А" звучит примерно так: "Мои интересы так грубо (варианты: сильно, нагло, бесчестно и т.п.) нарушены, что я имею полное право не особо стесняться в выражениях и тоне высказываний."

Вариант "Б" обычно выглядит следующим образом: "Это он первый начал (это она первая начала) оскорблять, так что теперь я тоже имею полное право не особо выбирать выражения и интонации."

Но как говорится в известной шутке - "с таким подходом слона не продать", то есть, прямо говоря: ни вариант "А", ни вариант "Б" не ведут к эффективному решению конфликта, хоть и позволяют всласть поскандалить, а если «повезёт», то даже и подраться (выражаясь языком транзакционного анализа - сыграть в психологическую игру "попался мерзавец"/ "побейте меня" третьей степени).

Как гласит старый афоризм, "от скандалов людей больше всего выигрывают врачи и адвокаты, а не стороны скандала". Самое же важное, что абсолютно верна древняя истина - "для хлопка нужны две ладони". То есть скандал получится только тогда, когда в нём участвуют обе стороны. Если скандалить пытается только одна сторона, а вторая ведёт себя в конфликте корректно - скандал не получится.

Итак,

чтобы в любом конфликте, который Вы хотите решить, сберечь себе нервы, время и деньги, Вам, для начала, следует принять для себя следующий принцип - **"другая сторона в конфликте может вести себя как угодно, а я лично всё равно при этом буду вести себя в конфликте психологически грамотно"**, и начать им руководствоваться в каждом случае конфликта с окружающими.

Так как же вести себя в конфликте психологически грамотно?

А психологически грамотно, очевидно, ведёт себя в конфликте тот, кто придерживается разработанных психологами рекомендаций по поведению в конфликте.

**Вот универсальные рекомендации по поведению в любом конфликте** (хоть в конфликте со своим ребёнком, хоть в конфликте со своей "второй половиной", хоть в конфликте с шефом, да где угодно и с кем угодно, хоть с агрессивным хамом на улице - не имеет значения с кем именно, поскольку эти рекомендации, как уже было сказано, универсальные):

**Правило 1. Давать Вашему оппоненту в конфликте каждый раз полностью высказаться.** Не перебивать его при этом. Слушать его спокойно и внимательно. (Как бы Вам не хотелось вставить свои пять копеек). Очень часто обсуждение конфликтной ситуации в принципе вообще возможно исключительно только после того, как оппонент выпустит весь излишний пар. "Побеждают всегда терпеливые", гласит ещё одна древняя мудрость.

**Правило 2. Показывать Вашему оппоненту интерес к тому, что он говорит.** Как бы Вам не нравилось то, что он Вам высказывает, постарайтесь для себя разобраться в его логике и его эмоциях. Проявляйте заинтересованность. Мало что настраивает людей в Вашу пользу так, как скрытая лесть заинтересованного внимания. И это первый мостик, позволяющий перебраться через стоящую на Вашем пути пропасть противоречия интересов.

**Правило 3. Предлагать оппоненту сотрудничество по решению конфликта.** Фразы типа ***"давай(те) вместе поищем способ решить проблему"*** имеют куда больший смысл, чем многим кажется. Они позволяют на бессознательном уровне выстраивать мостики, преодолевать разобщённость, вызванную конфликтом интересов.

**Правило 4. Всегда оставлять возможность оппоненту сохранить лицо.** Если даже Ваш оппонент на 100% не прав, никогда не указывайте на это прямо, используйте обходные пути и намёки, аккуратно и исподволь подводящие его к пониманию своей неправоты. Дело в том, что подавляющее большинство людей, которым прямо "в лоб" резко указали на их неправоту, даже если её и поймут, никогда уже потом её не признают, ради "сохранения лица" (особенно мужчины).

**Правило 5. Показывать уважение к оппоненту.** Это не так уж сложно. Достаточно следить за своими интонациями и не допускать никаких резких высказываний, особенно касающихся личности оппонента. Если даже Ваш оппонент проявляет яркое неуважение к Вам, до тех пор, пока Вы демонстрируете уважительное отношение к нему, всегда остаются неплохие шансы, что Вам удастся в итоге эффективно решить этот конфликт. Проявление Вами встречного**не**уважения к оппоненту приведёт к тому, что шансов на решение конфликта не будет.

**Правило 6. Оставаться открытым и честным.** Любой конфликт усугубляется, если Вами используются недомолвки и недоговорки. Демонстрируйте, что Вы не держите камня за пазухой, ничего не скрываете от оппонента из того, что касается конфликта. Никогда не врите, если Вы действительно хотите решить конфликт. В крайнем случае, если от Вас требуют конфиденциальной информации, которую Вы не вправе разглашать - так об этом и скажите: "я не имею права об этом рассказывать, поскольку связан тут обязательством неразглашения."

**Правило 7. Ищите и предлагайте компромиссы.** Взаимовыгодный компромисс - лучшая основа для решения любого конфликта. Идеальная ситуация "сотрудничества", которую так любят разные гуру коучинга, приводя в пример конфликт по поводу апельсина, когда в итоге выясняется, что делить-то и нечего, поскольку одному нужна только вся мякоть для сока, а другому только вся корка для цедры, в реальной жизни почти никогда не встречается. Далеко не все, но большинство конфликтов решаются именно через компромисс, например, в большинстве конфликтов по поводу апельсина, придётся апельсин именно так или иначе, но делить.

**Правило 8. Не ищите виноватых.** Обвинения в адрес оппонента - это лучший способ устроить затяжной нерешаемый конфликт. Вопрос "кто виноват?" в конфликте не должен звучать ни в коем случае. Тем более не должны звучать обвинения в адрес оппонента, если Вы хотите найти решение конфликта (даже если оппонент, на Ваш взгляд, сам во всём виновен на 100%). Не бросайте в адрес Вашего оппонента никаких обвинений, если хотите решить конфликт.

**Правило 9. Ищите и находите объединяющие пункты.** Решение конфликта начинается с установления желания сотрудничать по его решению. Переход от конфронтации к желанию сотрудничать начинается с мимолётных и незаметных пунктов, в которых у Вас с Вашим оппонентом есть общая точка зрения. Попробуйте понять в чём Вы с Вашим оппонентом сходитесь во мнении, проговорите свои предположения.

**Правило 10. Ведите разговор деловым образом.** Любое скатывание в эмоции и чувства приведёт к невозможности решить конфликт. Старайтесь говорить только по существу и не отвлекаться на другие темы. Никогда не реагируйте эмоциями ни на какие личные выпады и оскорбления в Ваш адрес - лучше всего вообще их игнорируйте. Только так Вы сможете добиться от своего оппонента, чтобы он начал руководствоваться логикой, чтобы он начал разбираться в ситуации.

**Правило 11. Никогда не прибегайте к оскорблениям.** Если Ваш оппонент оскорбляет Вас - не отвечайте ему тем же самым. Иначе конфликт превратиться в вульгарный скандал и возможность решения конфликта будет упущена навсегда. Если Вы уж очень хотите наказать Вашего оппонента за хамство - отложите это на потом: отомстить всегда успеете (однажды Вам в любом случае представится такая возможность, если к этому времени Вы не остынете и не откажетесь от невыгодной по своей сути идеи мести), но в ситуации конфликта, который Вы хотите решить не отвечайте оскорблением на оскорбление.

**Правило 12. Демонстрируйте уверенность в своих силах.** Как любил замечать товарищ Сталин: "слабых бьют". В большинстве случаев, если Ваш оппонент замечает Вашу неуверенность в себе, он расценивает это или как подтверждение собственной правоты, или как Вашу слабость, что всегда приводит его к нежеланию идти на компромиссы, а напротив - к попытке усилить на Вас давление. Не бойтесь именно демонстрировать уверенность, даже если Вы внутри крайне неуверены в себе. Как гласит главный и притом довольно циничный принцип маркетинга (вполне применимый тут): "один грамм видимости важнее килограмма сути." Важно не что Вы чувствуете на самом деле - важно то, что видит Ваш оппонент.

И ещё одно:

Вышеперечисленные рекомендации направлены на решение конфликтов, однако не все конфликты имеет смысл решать. Иногда дешевле вообще не связываться, а просто "пройти мимо" как в прямом, так и в переносном смысле. А в некоторых случаях предпочтительнее болезненно "щёлкнуть по носу" Вашего оппонента и остаться с ним в пожизненной конфронтации, вместо того, чтобы решать конфликт, но это - уже совсем другая история.

Задание:

Решите письменно задачи:

Задача 1.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

*Вопрос.*Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2.

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Вопрос.*Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

*Вопрос.*В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю…

*Вопрос.*Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

*Вопрос.*В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Оценка «5» ставится в случае:

1. Знания, понимания, глубины усвоения всего объёма программного материала.

2. Умения выделять главные положения в изученном материале.

3. Отсутствия ошибок и недочётов при воспроизведении изученного материала.

Оценка «4» ставится в случае:

1. Знания всего изученного программного материала.

2. Умения выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы.

3. Допущения незначительных ошибок; соблюдения основных правил культуры письменной речи, правил оформления письменных работ.

Оценка «3» ставится в случае:

1. Знания и усвоения материала на уровне минимальных требований программы.

2. Умения работать на уровне воспроизведения.

3. Наличия грубых ошибок; незначительного несоблюдения основных правил культуры письменной речи, правил оформления письменных работ.

Оценка «2» ставится в случае:

1. Знания и усвоения материала на уровне ниже минимальных требований программы;

2. Отсутствия умения работать на уровне воспроизведения.

3. Наличия нескольких грубых ошибок, значительного несоблюдения основных правил культуры письменной речи, правил оформления письменных работ.

Оценка «1» ставится в случае:

1. Нет ответа.