

Конфликтологическая
компетентность
специалиста
психологической
службы

Конфликт



Внутриличностный,
межличностный,
межгрупповой,
между личностью и
группой

Подлинный,
случайный, ложный,
латентный

Холодный,
горячий

Две стороны,
третья сторона

Вертикальный,
горизонтальный,
смешанный

Локальный,
региональный

Интересов,
ценностей,
идентификации



Конфликт возникает из-за трех дефицитов:

- Дефицит информации
- Негативный опыт
- Идеологические взгляды

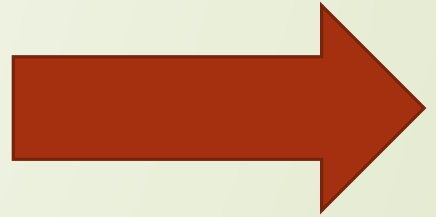
Динамика конфликта



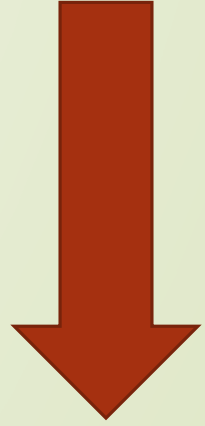
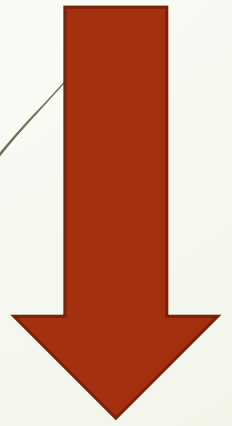


Конфликт

Причина

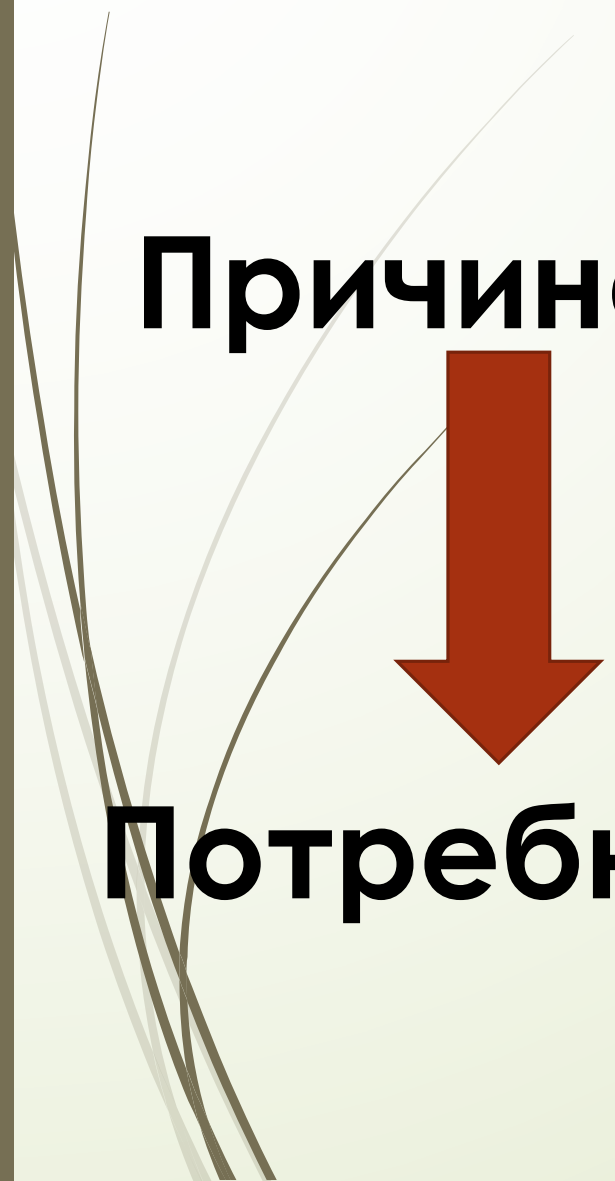


Повод




Потребность

Мотивация





Потребность ≠ PLATO

- P – люди (people)
 - L – место (location)
 - A – действие (action)
 - T – время (time)
 - O – объект (object)
- 



РЕШЕНИЕ

ТЕХНИКА «КОЛЬЦО»

Задайте вопрос

Внимательно выслушайте ответ

Коротко повторите то, что было сказано

Проверьте правильность своего понимания

Внимательно выслушайте ответ



АВТОНОМНОСТЬ И/ИЛИ СОТРУДНИЧЕСТВО

Стремление
сохранить свою
АВТОНОМНОСТЬ

- Стремление удовлетворять себя
- Стремление отстаивать свои потребности и интересы

КОНФЛИКТ

Стремление
сотрудничать
с окружающими

- Стремление иметь хорошие взаимоотношения с окружающими
- Стремление удовлетворять потребности и интересы окружающих

Карта конфликта



Круги

Люди, с которыми у меня поверхностные
отношения, знакомые

Люди, которые мне
довольно близки

Самые близкие
мне люди

Я