**Тема 2. Мовленнєві тактики спілкування**

**План**

1.Конфлікт та методи його вирішення.

2. Пошуки консенсусу.

3.Стилі поведінки при розв’язанні конфліктів.

4. Успішна комунікація.

Ключові слова: конфлікт, співпраця, консенсус, пристосування, успішна комунікація.

**Практичні завдання**

1. Ознайомтеся з конфліктними ситуаціями. Визначте, до якого типу причин зародження конфліктів їх можна віднести.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ситуація** | **Причина зародження конфлікту** |
| Молодший брат постійно розкидає свої речі по кімнаті, а старшому доводиться прибирати за ним. | Взаємозалежність. |
| Ви з сусідом / сусідкою по парті отримали один підручник для занять на уроці. | Розподіл ресурсів. |
| Ви хочете піти ввечері з друзями у кіно, а ваша молодша сестричка просить відвести її на каток. | Відмінності в меті. |
| Компанія молодих людей надто голосно поводиться у громадському транспорті та заважає іншим. | Відмінності в уявленнях та цінностях. |
| Ваші сусіди розкидають сміття біля будинку. | Відмінності в уявленнях та цінностях. |

1. Ви начальник відділу. У відділі напружена обстановка, зриваються терміни виконання робіт. Бракує співробітників. Виїжджаючи у відрядження, ви випадково зустрічаєте свою підлеглу - молоду жінку, яка вже два тижні перебуває на лікарняному. Але ви знаходите її в повному здоров'ї. Вона когось з нетерпінням зустрічає в аеропорту.

Питання. Як ви поступите в цьому випадку? Поясніть свою поведінку.

1. Одна співробітниця висловлює інший претензії з приводу численних і часто повторюваних помилок в роботі. Друга співробітниця приймає висловлювані претензії за образу. Між ними виник конфлікт.

Питання. У чому причина конфлікту? Визначте конфліктну ситуацію.

**Завдання для самостійної роботи**

1. Наведіть приклади з літературних творів у пошуках консенсусу.

2. Який стиль поведінки доречно застосувати у конфліктній ситуації з учнем, який заважає вам проводити урок?

3. Наведіть приклади успішної комунікації.

**Дайте відповіді на запитання:**

1. Яка роль фасилітатора у групі?

2. Як можна проілюструвати переваги і недоліки стилю ухилення?

3. Яка різниця між компромісом та співпрацею?

**Питання для самоперевірки**

1. Охарактеризуйте типи суперечок.
2. Якими є основні стилі поведінки?
3. Дайте визначення поняттю «співпраця».
4. Які є шляхи усунення конфліктів?
5. Чи відноситься диспут до конфлікту. Чому?
6. Чи використовується зворотній зв’язок у комунікації?