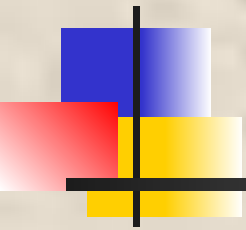


# ***БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ***





# ССОРА ИЛИ КОНФЛИКТ?

---

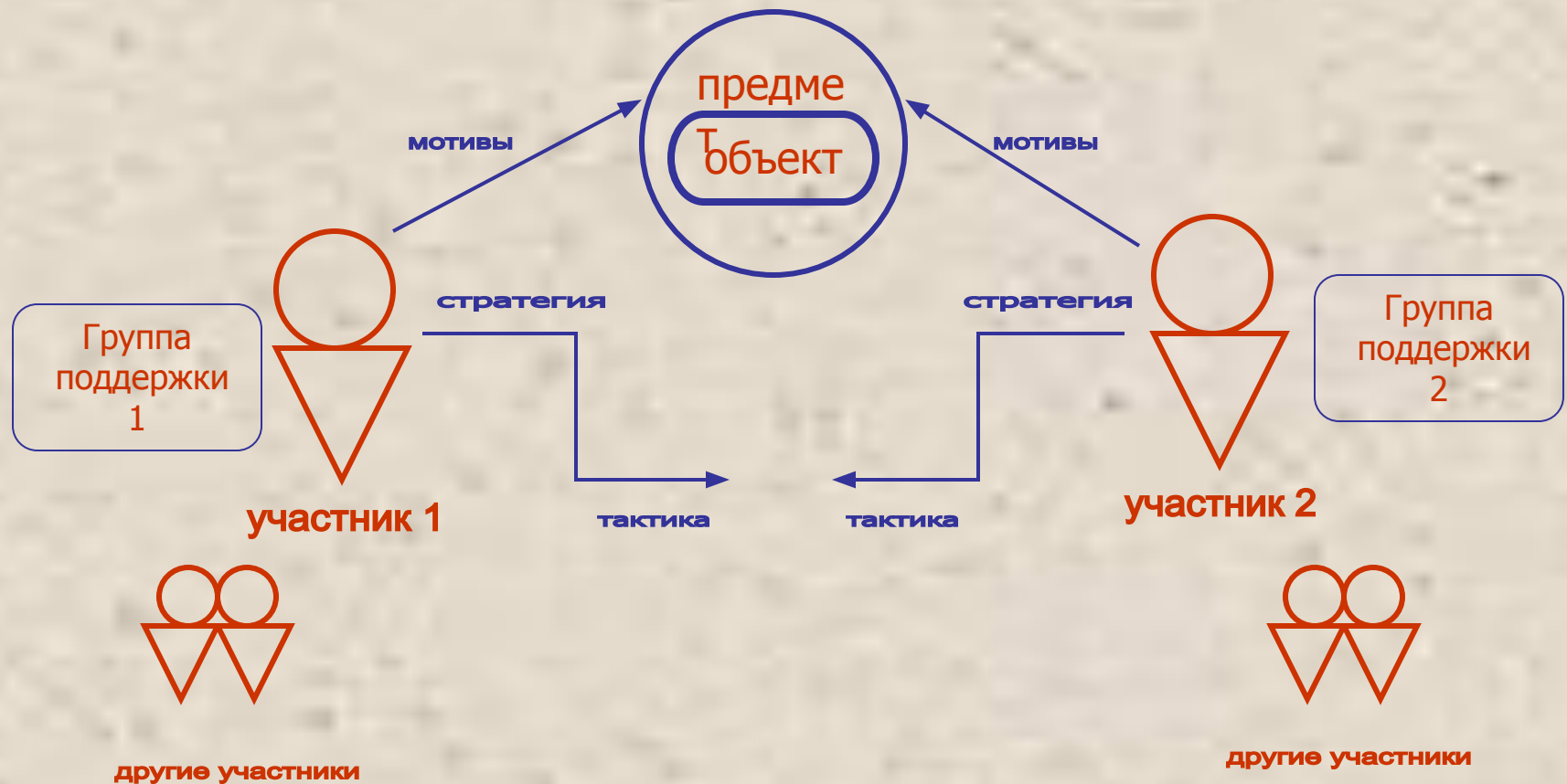
- *Две маленькие девочки отбирают друг у друга яркий фломастер.*
- *Мама и дочь спорят из-за не вымытой посуды.*
- *Девочку каждый день обижает одноклассник: обзывает, берёт её вещи без разрешения.*
- *Группа ребят затеяли драку с одним из мальчишек во дворе.*
- *Родители каждый вечер ругают своего сына за опоздание с прогулки.*

# ПОНЯТИЯ «ССОРА» и «КОНФЛИКТ»

- **Конфликт** – противоборство двух или более сторон по причине расхождения мнений, позиций, целей интересов или взглядов людей.
- **Ссора** - сиюминутное открытое противодействие сторон, по причине расхождения мнений, позиций, целей интересов или взглядов людей.



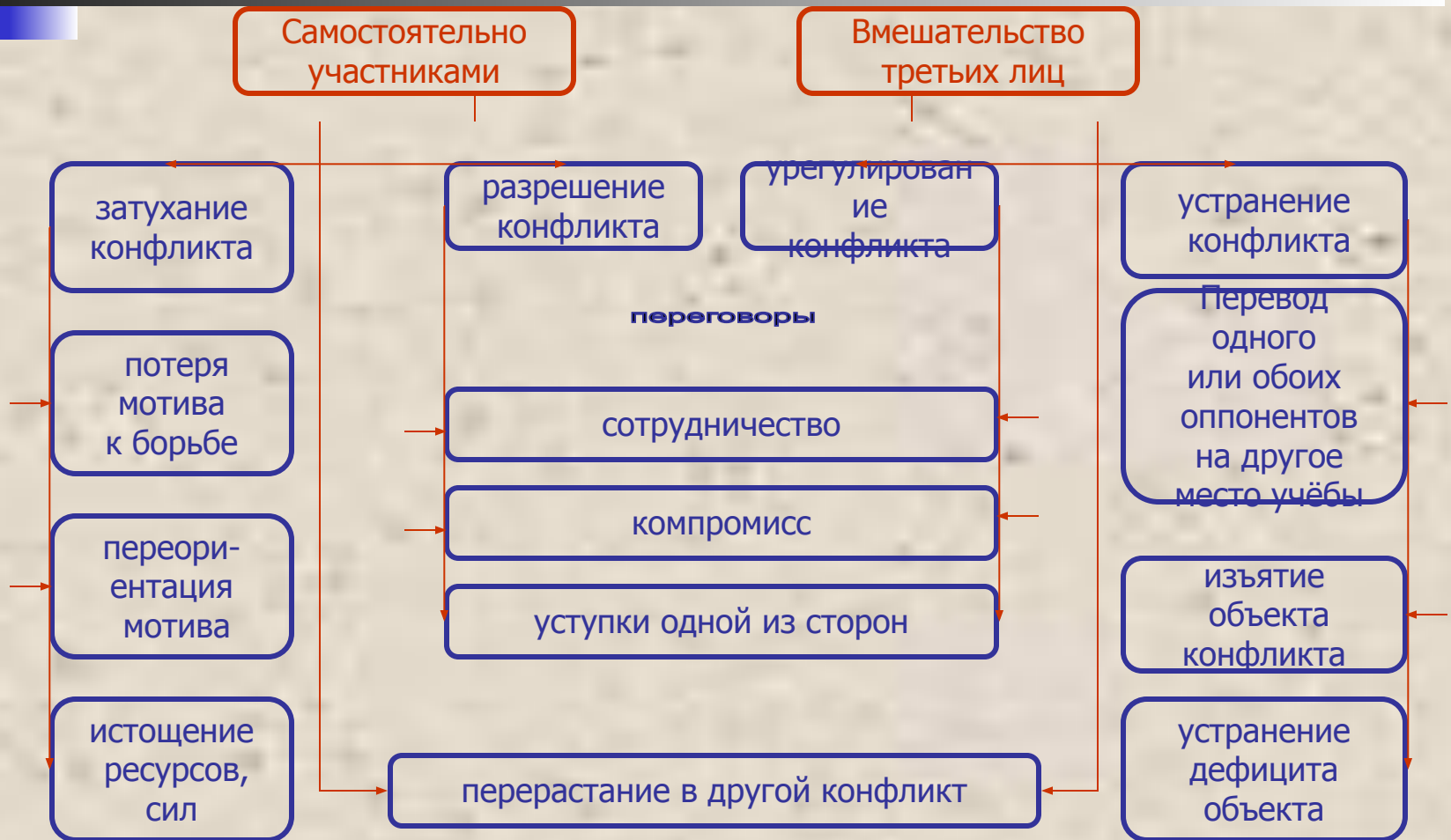
# СТРУКТУРА КОНФЛИКТА



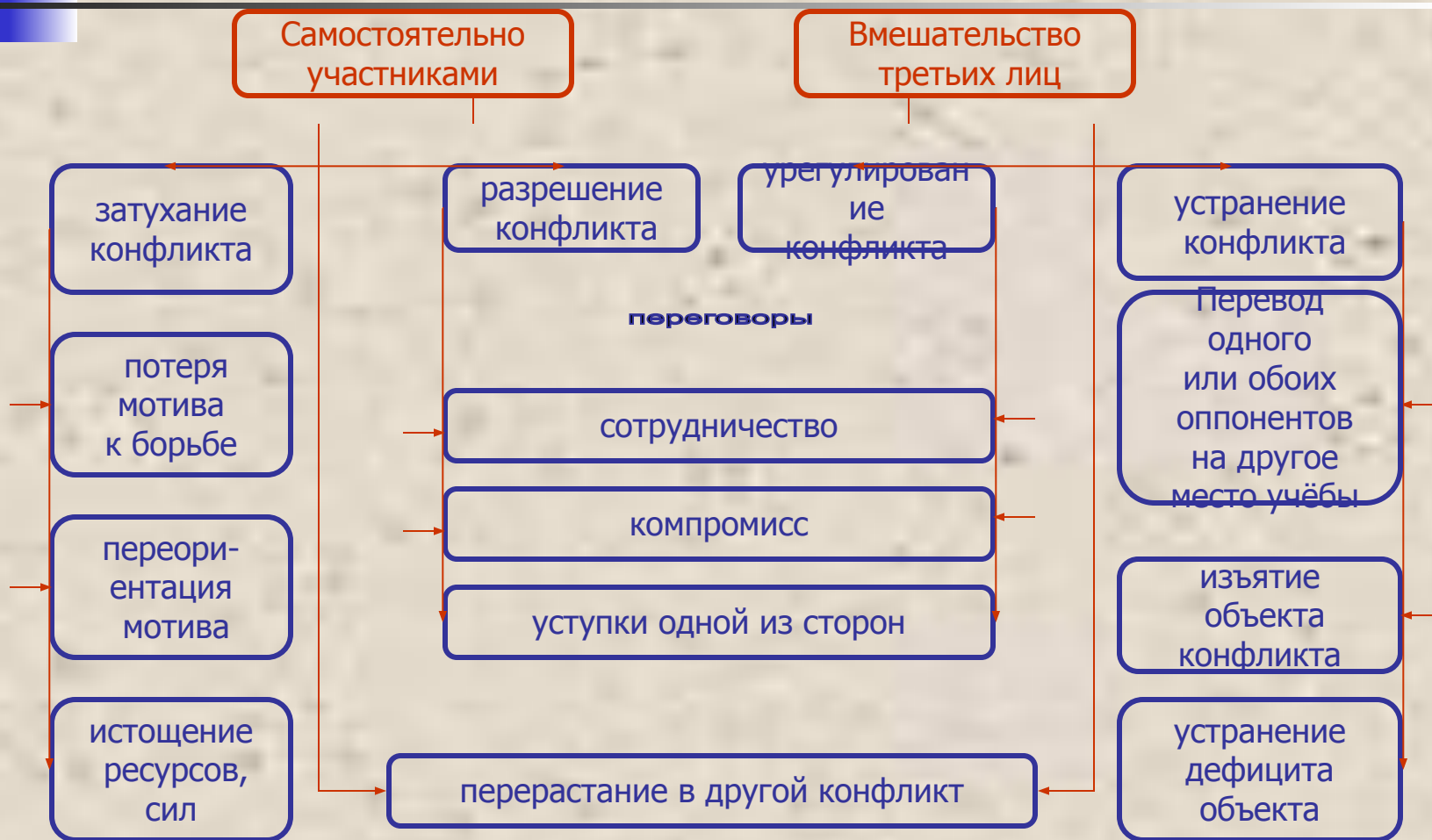
# СТРУКТУРА КОНФЛИКТА



# ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЛИКТА



# ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЛИКТА



# СИТУАЦИЯ 1

Александр часто ссорится с родителями из-за того, что они не разрешают ему гулять более чем до 21<sup>00</sup>.

Когда Александр сообщает, что собирается идти гулять с друзьями, родители начинают задавать вопросы:

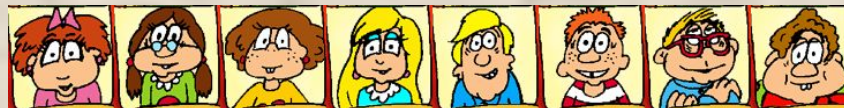
- \* «А ты сделал уроки?»
- \* «С кем это ты пошёл гулять?»
- \* «Куда ты собрался, у тебя в комнате не прибрано!»
- \* «И куда вы собрались?»

Эти вопросы раздражают Сашу.

Он отвечает на них грубовато и ворчит на всё, что ему говорят. Родители напоминают ему о том, что нужно вернуться домой в 22<sup>00</sup> и ни минутой позже.

Саша приходит с прогулки поздно, он опоздал на 40 минут. Родители встретили его: мама взволнована, отец злой. Они ругают его, и Саша кричит им в ответ, мотивируя своё опоздание тем, что у него сломались часы, и «вообще, другим то родители разрешают гулять дольше!» **Как разрешить эту ситуацию?**

Используйте метод «переговоры»: компромисс, уступки одной из сторон.







# СИТУАЦИЯ 2

---

**Мария (15лет) не хочет ходить в школу из-за плохих отношений с некоторыми одноклассниками. Одноклассница Катя постоянно берёт у неё что – ни будь и ломает, забирает книги, кидает портфель, обзывается при всём классе. Катя настраивает других одноклассников против Марии. Мария предпочитает не связываться с Катей и почти всегда отмалчивается.**

***Каковы могут быть причины подобных отношений?***

***Как разрешить эту ситуацию?***

**Завершите конфликт самостоятельно участниками и вмешательством третьего лица - путём переговоров.**



# СИТУАЦИЯ 3

Учитель называет оценки за контрольную работу.

Олег(15лет) получает «3».

Ему кажется, что учитель не справедливо оценил его работу и,

что он написал её не меньше, чем на «4».

Олег возмущается вслух и говорит учителю, что он не прав.

Учитель в ответ: «Да ты вообще выше, чем на «2» не тянешь!»

Олега это заявление обижает, и он грубит в ответ.

*Как разрешить эту ситуацию!*

*Что может сделать учитель и ученик, чтобы предотвратить ссору?*

Завершите конфликтную ситуацию самостоятельно

участниками, путём переговоров- сотрудничество, компромисс







## *СИТУАЦИИ:*

---

- *1. Смятая страница газеты, которую вы хотите прочитать.*
- *2. Женщина в «летах», которая одета, как молоденькая девушка.*
- *3. Чрезмерная близость собеседника (например, в автобусе в час пик).*
- *4. Курящая на улице женщина.*
- *5. Когда какой-то человек кашляет в вашу сторону.*



## СИТУАЦИИ:

---

- 6. Когда кто-то грызёт ногти.
- 7. Когда кто-то смеётся невпопад.
- 8. Когда кто-то пытается учить вас, что и как нужно делать.
- 9. Когда любимая девушка (юноша) постоянно опаздывает.
- 10. Когда в кинотеатре сидящий перед вами всё время вертится и комментирует сюжет фильма.



## *СИТУАЦИИ:*

---

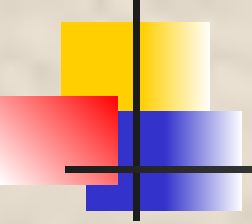
- *11. Когда вам пытаются пересказать сюжет интересного романа, который вы только собираетесь прочесть.*
- *12. Когда вам дарят ненужные предметы.*
- *13. Громкий разговор в общественном транспорте.*
- *14. Слишком сильный запах духов.*
- *15. Человек, который слишком сильно жестикулирует во время разговора.*



## *СИТУАЦИИ:*

---

- *16. Человек, который слишком часто употребляет иностранные слова.*
- *17. Когда женщина использует слишком много косметики.*
- *18. Когда у человека неухожены волосы.*
- *19. Когда у мужчины измятые брюки.*
- *20. Когда у человека грязная обувь.*



*Результаты теста определяются с помощью следующей шкалы оценок:*

---

- *вариант ответа «а» даёт вам 3 балла*
- *вариант ответа «б» - 1 балл*
- *вариант ответа «в» - не даёт ни одного балла.*

*Сосчитайте общую сумму баллов.*

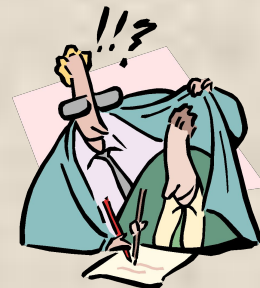




## *от 0 до 15 БАЛЛОВ*

---

- *Вы весьма спокойный и уравновешенный человек, реально смотрите на жизнь. Но вполне возможно, что этот тест недостаточно исчерпывающий и ваши наиболее уязвимые стороны в нём так и не проявились. Судите сами.*



## УПРАЖНЕНИЕ «ГУРУ»

- *О вас можно с уверенностью сказать, что вы не тот человек, которого можно легко вывести из равновесия. Оставайтесь таким! Но помните и о том, что рядом с вами очень много людей, которые ещё не смогли овладеть собой в такой же степени, как и вы. Поэтому обратите всю вашу мудрость, уравновешенность и жизненный опыт на то, чтобы помочь другим поверить в себя, перестать раздражаться по поводу различных жизненных ситуаций. Для начала возьмите себе одного- двух «учеников», станьте для них «учителем- гуру», но только так, чтобы они об этом не знали и не догадывались. Помните, что человеку не нравится, когда его поучают. Помогайте своим «ученикам» справляться с возникающим раздражением, успокаивая их и объясняя, что это не самый лучший способ общения с людьми и отношения к жизни.*



## *от 16 до 35 БАЛЛОВ*

---

- *Вас можно отнести к самой распространённой группе людей. Вас раздражают вещи только самые неприятные, но из обыденных невзгод вы не делаете драмы. К неприятностям вы умеете относиться спокойно, «поворачиваться к ним спиной». Вы достаточно легко забываете о них.*



## УПРАЖНЕНИЕ «СОЗЕРЦАНИЕ»

---



- *Вы уже научились относиться к мелочам достаточно легко и просто, они вас не задевают. Теперь нужно подняться на следующую ступень – относиться ко всему, что с вами происходит как убелённый сединами восточный мудрец, созерцательно, т.е. прежде чем реагировать на слова или поступки близких, одноклассников, просто окружающих вас людей, спросите себя:  
«А как бы поступил на моём месте мудрый человек? Что бы он сказал и сделал?»  
Принимайте решение и действуйте лишь после нескольких минут такого спокойного созерцательного размышления.*



## *от 36 баллов и более*

---

- *Вас никак нельзя отнести к числу терпеливых и уравновешенных людей. Вас практически раздражает всё, даже самые незначительные вещи или события. Вы вспыльчивы, легко выходите из себя, чем могут воспользоваться, например, ваши недруги. К тому же это слишком расшатывает вашу нервную систему. Страдают и окружающие вас люди.*

# УПРАЖНЕНИЕ «РАЗДРАЖЕНИЕ ОТМЕНЯЕТСЯ»

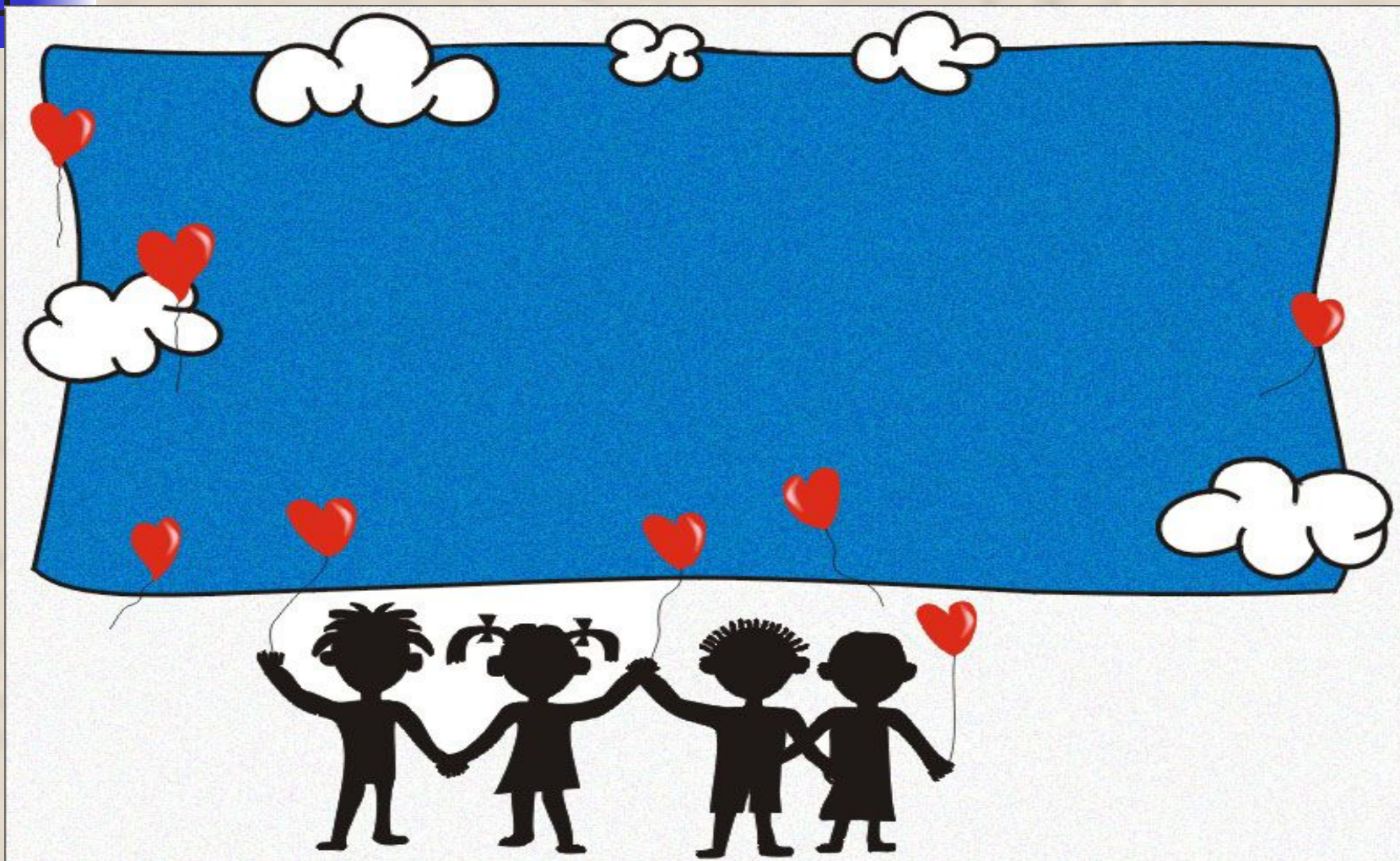


Вам нужно научиться брать себя в руки. При первых признаках появляющегося раздражения скажите себе: «Я спокоен, я совершенно спокоен». То, что я вижу, совершенно не волнует меня». Как бы вам не хотелось разрядить своё плохое настроение на ком-то из близких или знакомых, не делайте этого сразу.

Найдите другой способ- сделайте мини-зарядку, послушайте любимую запись, пройдитесь по парку и т.п. Нужно сформировать в себе привычку – не проявлять своё раздражение сразу после его появления. Ведь вы в состоянии переключить свои отрицательные эмоции на более приятные. Только нужно это очень захотеть.

Попробуйте для начала прожить целый день, не раздражаясь на слова и поступки окружающих вас людей, ни разу не выразив своего раздражения. Если получилось, то увеличивайте срок этого упражнения до двух дней подряд. Потом можете сделать маленький перерыв и ещё раз повторите. Два дня без раздражения! И снова увеличивайте длительность «периодов без раздражения», например, до трёх дней подряд.

*Желаем успехов и  
интересного общения!!!*



# Оппоненты, мотивы

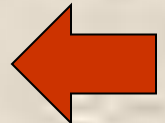
В любом конфликте основными действующими лицами являются люди. Выделяют: основных участников конфликта; группы поддержки; других участников.

Основных участников конфликта (оппоненты) часто называют противоборствующими силами. Это те участники, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Противоборствующие стороны- ключевое звено любого конфликта.

Мотивы в конфликте- это побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта.

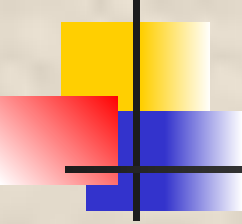
**Пример.**

Внешние усл + внутренние усл. \*  
подходящий момент(у оппонента нет защиты)      потребность в лидерстве





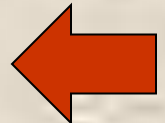
# Объект и предмет



Предмет- это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.

Объект лежит глубже, он как бы покрыт скорлупой и является ядром проблемы, центральным звеном конфликтной ситуации. Поэтому иногда его рассматривают как причину, повод к конфликту. Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Пример. Ситуация с двумя соседями в блочном доме с прекрасной слышимостью: один сидит за рабочим столом и выполняет письменную работу, а другой играет на скрипке. Первый, которому скрипка мешает сосредоточиться, стучит в стену. Начинается конфликт. Причина конфликта здесь не в том, что оба стремятся контролировать какую-либо ценность, а просто в помехах, снижающих эффективность деятельности одного из оппонентов. В этом конфликте есть ОБЪЕКТ- этой ценностью к которой стремятся оба оппонента, является тишина.

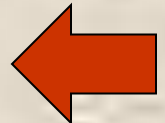




# Группа поддержки

---

*Практически всегда в любом конфликте за оппонентами стоят силы, которые могут быть представлены отдельными лицами, группами. Они либо активными действиями, либо только своим присутствием, молчаливой поддержкой могут коренным образом воздействовать на развитие конфликта, его исход. Даже если учесть, что отдельные инциденты в ходе конфликта могут происходить без свидетелей, исход конфликта во многом определяется их существованием. Группы поддержки могут быть представлены друзьями, людьми, связанными с оппонентами какими-либо обязательствами, коллегами по работе.*

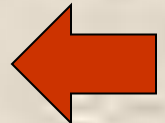


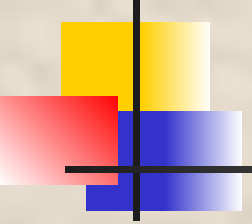


## Другие участники

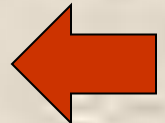
---

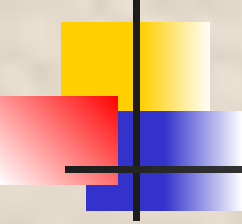
В данную группу входят люди, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта. Это подстрекатели и организаторы. Подстрекатель- это лицо, подталкивающее другого участника к конфликту. Сам подстрекатель может затем в этом конфликте и не участвовать. Его задача спровоцировать, развязать конфликт и его развитие. Организатор- лицо (или группа), планирующее конфликт и его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников. Медиатор- третья сторона- не входит в число участников конфликта, решает задачу прекращения конфликта.





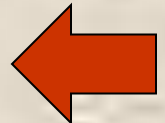
**Сотрудничество** - считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективно в ситуациях: сильной взаимозависимости оппонентов; важности решения для обеих сторон; непредубежденности участников.

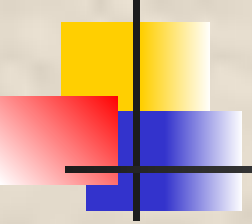




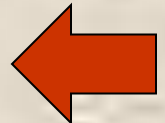
**Компромисс** состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях:

- понимания оппонентом, что он и соперник обладают равными возможностями;
- наличия взаимоисключающих интересов;
- удовлетворения временным решением;
- угрозы потерять все.





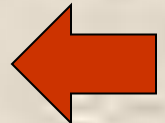
**Разрешение конфликта** — это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Оно предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов (или хотя бы одного из них), отстаиваемых позиций. Часто разрешение основывается на изменении отношения оппонентов к объекту конфликта или друг к другу.

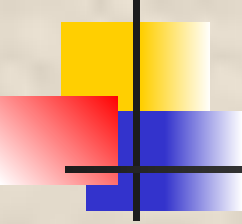




## *Урегулирование конфликта*

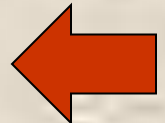
*отличается от разрешения тем, что в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без него.*



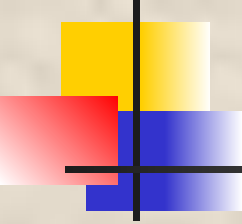


***Затухание конфликта*** — это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречий и напряженных отношений. Конфликт переходит из «явной» формы в скрытую. Затухание обычно происходит в результате:

- потери мотивации к противоборству (объект конфликта потерял свою актуальность);*
- переориентации мотива, переключения на неотложные дела и т.п.;*
- истощения ресурсов, сил и возможностей для борьбы.*







Под **устранением конфликта** понимают такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные его структурные элементы.

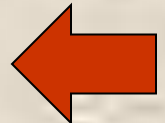
Несмотря на «неконструктивность» устранения, существуют ситуации, которые требуют быстрых и решительных воздействий на конфликт (угроза насилия, гибели людей, дефицит времени или материальных возможностей).

Устранение конфликта возможно с помощью следующих способов:

изъятие из противоборства одного из оппонентов (перевод в другой отдел, филиал; увольнение с работы);

исключение взаимодействия оппонентов на длительное время (отправка в командировку одного или обоих и т.п.);

устранение объекта конфликта (лишение конфликтующих возможности иметь доступ к объекту конфликта).





## *Перерастание в другой конфликт*

---

*имеет место тогда, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта.*

