

# БЕСКОНФЛИКТН ОЕ ОБЩЕНИЕ

Педагог-психолог  
Березенцева Е.А.

# КОНФЛИКТ

---

ПРОТИВОСТОЯНИЕ СУБЪЕКТОВ  
ПО ПОВОДУ ВОЗНИКШЕГО  
ПРОТИВОРЕЧИЯ,  
ДЕЙСТВИТЕЛЬНОГО ИЛИ  
ВООБРАЖАЕМОГО.

# *Стадии прохождения конфликта:*

---

1. Возникновение конфликта
2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы с одной стороны.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта

# Конфликтогены - слова, которые могут привести к конфликту

- 1) **слова, показывающие недоверие:** «вы меня обманывали», «я вам не верю», «вы не разбираетесь»;
- 2) **слова, выражающие оскорбление:** глупый, лентяй;
- 3) **слова, выражающие угрозы:** «земля круглая», «я этого не забуду», «ты еще пожалеешь»;
- 4) **слова-насмешки:** лопухий, мямля, дистрофик;
- 5) **слова, показывающие сравнение:** «как попугай»;
- 6) **слова, выражающие отрицательное отношение:** «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен»;
- 7) **слова-долженствований:** «вы обязаны, обязаны»;
- 8) **слова-обвинения:** «из-за вас все испортилось», «это ты во всем виноват»

# Зачем нужны конфликтогены?

Чтобы добиться какой-либо цели:

- выгоды (материальной, психологической)
- унизить его, чтобы возвысить себя (Я - лучше тебя!)
- разозлить, спровоцировать ссору
- внедрить чувство вины
- внушить страх

# Виды конфликтогенов:

□ СТРЕМЛЕНИЕ К ПРЕВОСХОДСТВУ;

□ ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИИ;

---

□ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭГОИЗМА

# ФОРМУЛА КОНФЛИКТА

**КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ+ ИНЦИДЕНТ=КОНФЛИКТ**

**КОНФЛИКТНАЯ**  
НАКОПИВШИЕСЯ  
СОДЕРЖАЩИЕ  
КОНФЛИКТА.

**СИТУАЦИЯ** – ЭТО  
ПРОТИВОРЕЧИЯ,  
ИСТИННУЮ ПРИЧИНУ

---

**ИНЦИДЕНТ** – ЭТО СТЕЧЕНИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ,  
ЯВЛЯЮЩИХСЯ ПОВОДОМ ДЛЯ КОНФЛИКТА.

# РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ – ЭТО ЗНАЧИТ:

- ◆ УСТРАНИТЬ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ;
  - ◆ ИСЧЕРПАТЬ ИНЦИДЕНТ.
-



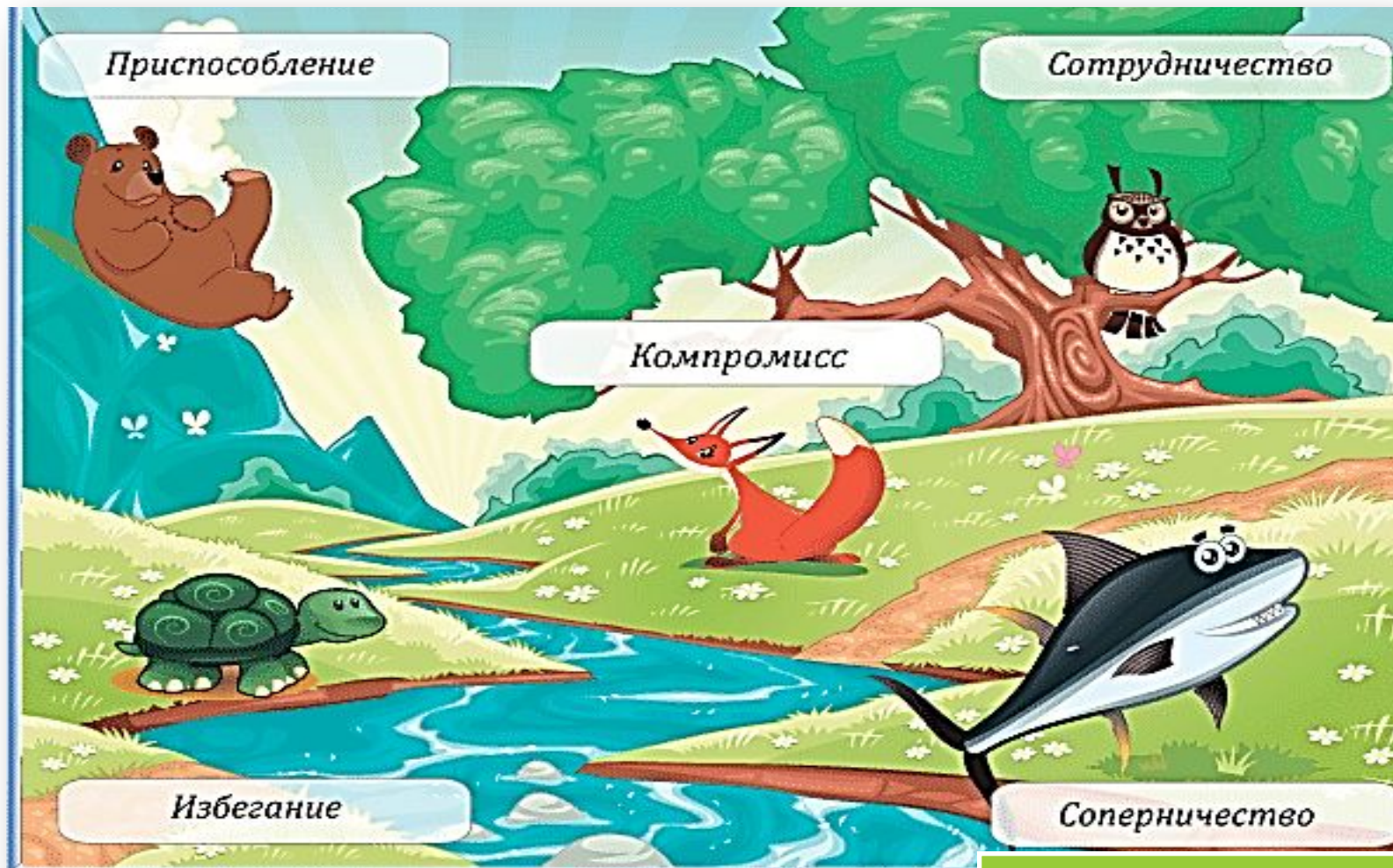
# Правила бесконфликтного общения

---

1. Не употребляйте конфликтогены.
2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.
4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

Направленность на  
интересы соперника

Кеннет Томас выделяет пять способов  
выхода из конфликтной ситуации



Личные интересы

# *Проверьте себя!*

## *Упражнение «Праздничный пирог»*

---

«Представьте себе, что к вам на день рождения пришли друзья пить чай с праздничным тортом, украшенным шоколадными фигурками, дольками засахаренных фруктов. Торт небольшой, его надо разрезать. Как вы как именинник себя поведете?»

# Варианты поведения и соответствующие им стратегии поведения:

---

1. Разрежете сами, на свое усмотрение, кому какой кусок – не важно, себе – лучший.
2. Откажетесь резать, попросите кого-нибудь из гостей или родных об этом, дабы никого не обидеть.
3. Скажете, что торта вам не очень хочется, пусть он весь достанется гостям, а вот шоколадные фигурки вы бы съели.
4. Учтете пожелания гостей, себе возьмете кусок, какой достанется.
5. Постараетесь поделить поровну между всеми участниками праздника, включая и себя.

Стратегия поведения	Характеристика стратегии
Конкуренция, соперничество («акула»)	Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
Сотрудничество («сова»)	Выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон.
Компромисс («лиса»)	Выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет.
Избегание, уклонение («черепашка»)	Уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей.
Приспособление («медвежонок»)	Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого.

# Техники, снижающие и напряжение

- ❖ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПАРТНЕРУ ВОЗМОЖНОСТИ ВЫГОВОРИТЬСЯ.
- ❖ ПОДЧЕРКИВАНИЕ ОБЩНОСТИ С ПАРТНЕРОМ (СХОДСТВО ИНТЕРЕСОВ, МНЕНИЙ, ЕДИНСТВО ЦЕЛИ И ДР.)
- ❖ ПРОЯВЛЕНИЕ ИНТЕРЕСА К ПРОБЛЕМАМ ПАРТНЕРА.
- ❖ В СЛУЧАЕ ВАШЕЙ НЕПРАВОТЫ – НЕМЕДЛЕННОЕ ПРИЗНАНИЕ ЕЕ.
- ❖ ПРЕДЛОЖЕНИЕ КОНКРЕТНОГО ВЫХОДА ИЗ СЛОЖИВШЕЙСЯ СИТУАЦИИ.
- ❖ ОБРАЩЕНИЕ К ФАКТАМ.
- ❖ СПОКОЙНЫЙ УВЕРЕННЫЙ ТЕМП РЕЧИ.
- ❖ ПОДДЕРЖАНИЕ ОПТИМАЛЬНОЙ ДИСТАНЦИИ, КОНТАКТ ГЛАЗ.