



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:

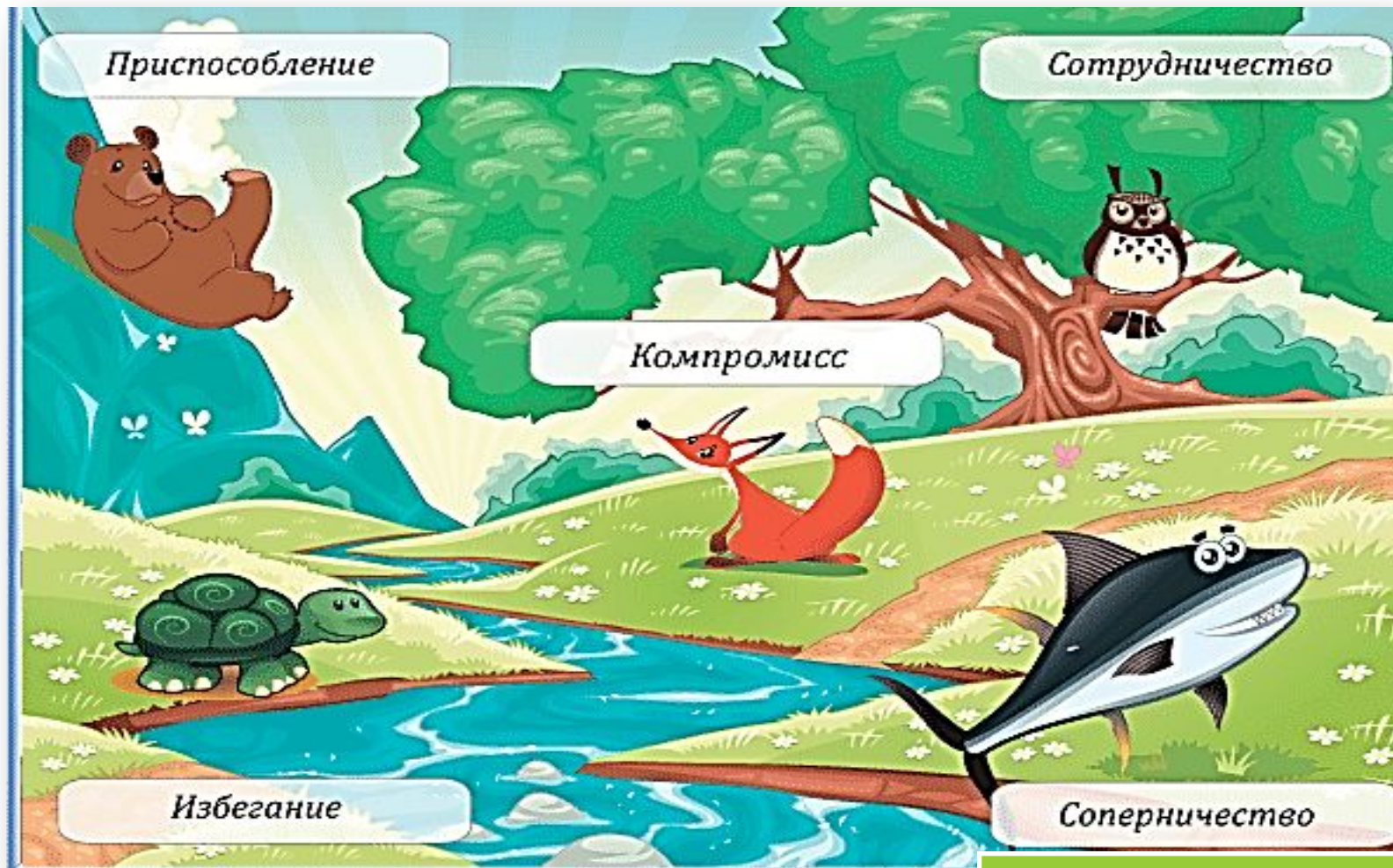
- ◆ УСТРАНИТЬ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ;
 - ◆ ИСЧЕРПАТЬ ИНЦИДЕНТ.
-

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.