

# Бесконфликтное общение с «трудными людьми»



**цель:**

- актуализация опыта общения в ситуации коммуникативных барьеров;
- обобщение опыта общения с «трудными людьми».



# С какими людьми трудно общаться?



- Не умеют слушать;
- Зануды, задающие массу ненужных вопросов;
- Эгоисты, всё переводящие на себя;
- Злобные, агрессивные люди, подмечающие во всём обидные вещи и т. д.

Упражнение «Зануда»



# Правила общения с «занудами»

1. Отвечать на их вопросы - они не со зла!	Ваша самооценка
2. Говорить как можно более понятно.	Ваша самооценка
3. Попросить отложить вопросы до конца рассказа.	Ваша самооценка



# «Трудные люди»

## Обсудим!?

Любить себя – это хорошо или плохо?

Что значит любить себя?



**Понятия - «эгоизм», «эгоцентризм»,  
«самовлюблённость».**

Как я общаюсь с такими людьми?

# Активные конфликтанты:

1. **Агрессивисты** («паровые катки», или «шермановские танки» - грубые бесцеремонные люди, действующие напором и яростью, «снайперы» - люди, любящие говорить колкости, иронизировать, издеваться, «взрыватели» - люди, склонные к вспышкам агрессии не по злобе, а в силу особенностей взрывного быстро возбудимого темперамента и неустойчивого настроения).
2. **Всезнайки**, убежденные в своем превосходстве над другими и проявляющие себя либо как «бульдозеры», расталкивающие всех, возникающих на их пути, либо как надутые «пузыри», переполненные сознанием свой сверхосведомленности и «чувством собственной значимости».
3. **Максималисты**, настаивающие на своем до конца и требующие от других удовлетворения собственных желаний и уступок, даже когда в этом нет необходимости.
4. **Скрытные**, держащие все отрицательные чувства в себе, но в самый неожиданный момент выпускающие их на вас в агрессивной форме.



# Пассивные конфликтанты:

1. **Жалобщики**, предпочитающие обвинять судьбу и сетовать на обстоятельства вместо того, чтобы действовать;
2. **Молчуны**, из которых не выжмешь слова, и которые любят своим молчанием выводить из себя других людей, остающихся в недоумении, почему они молчат;
3. **Сверхпокладистые**, всегда говорящие «да» и обещающие поддержку: но, тем не менее, в решающий момент склонные к уклонению от обещаний;
4. **Вечные пессимисты**, всегда предвидящие неудачи и любящие об этом говорить вслух, как бы программируя у других людей подобный поворот событий;
5. **Нерешительные** («стопоры»), боящиеся принять какое-либо решение из-за страха ошибки и потому откладывающие его до самого последнего момента;
6. **Невинные лгуны**, опутывающие каждое свое действие такой мощной системой лжи, что невозможно понять суть дела;



# Способы общения с конфликтантами

1. С *активными конфликтантами* вам нужно быть сильным, спокойным и уверенным человеком, проявлять на начальном этапе разумную сдержанность и в дальнейшем в случае необходимости дать бой.
2. С *пассивными конфликтантами* ключевым настроением с вашей стороны будет терпение и гибкость, позволяющие вытащить их из скорлупы конфликта.



# Как общаться с трудными людьми

- 1. Больше улыбайтесь** (*Улыбка выдает чувство дружелюбия и открытости*)
- 2. Не спешите с выводами** (*С трудными людьми требуется время, чтобы узнать их. Как в известной поговорке: «Не судите о книге по ее обложке»!*)
- 3. Говорите на безопасные темы** (*о погоде, об автомобилях и так далее. Иначе разговор, например, о политике может завести ваш разговор, как минимум в тупик*)
- 4. Не принимайте слова близко к сердцу**  
*Резкое слово или два, не всегда означает, что человек жаждет унижить вас. При общении с трудными людьми, имейте в виду — то, что они говорят вслух, не всегда означает, то что они так думают.*
- 5. Говорите на своей территории**  
*Человеку легче общаться и избегать проблем, когда он находится на своей территории. Это означает лишь то, что вы должны выбирать то место, где вам комфортно.*



# Типы конфликтных реакций:

- «вулкан»;
- «Глиняный горшок»;
- «накопитель»;
- «волна»;
- «реактор»



# УМЕНИЕ БЫТЬ ТЕРПЕЛИВЫМ

- **Терпение**-это умение ждать и предоставлять время другим.

*Оно основано на понимании того, что другой человек имеет другие представления, что нужно принимать во внимание некоторые эмоциональные особенности и переживания собеседника и отказываться от критики в любой форме.*

*Отсутствие терпения может разрушить любую дружбу.*

Упр. «Терпение»

Упр. «Умение быть терпеливым»

**Всё что нужно для общения-  
такт, культура и терпение.**



# «Потерпевшие кораблекрушение»

*Цель: создать условия для оценки подростками своих достижений в овладении навыками общения на модели игровой ситуации.*



**Подведение итогов:**

*Какие «сильные» стороны я заметил(а) в своём общении на этом занятии?*