



ГБОУ ДОД Дворец учащейся молодежи «СМЕНА»
Областной центр профориентации
«Формула успеха»

Коммуникативные технологии бесконфликтного общения





• **Общение или КОММУНИКАЦИЯ**

- сложный процесс установления и развития контактов между людьми





ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ПРОФОРИЕНТАЦИИ «ФОРМУЛА УСПЕХА»



Конфликт (лат. *conflictus* – столкновение) - явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов и потребностей одного человека.

Конфликт: внешний и внутренний



ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ПРОФИОРИЕНТАЦИИ «ФОРМУЛА УСПЕХА»

Надо ли избегать
конфликтов?



Конфликт -
это толчок к
развитию

Конфликт - это
разрушающая
сила



Причины и источники конфликтов

Противоречия между
интересами, взглядами...

Противоборство между
лидерами, между отдельными
группами в коллективе

Особенности темперамента,
восприятия, убеждений

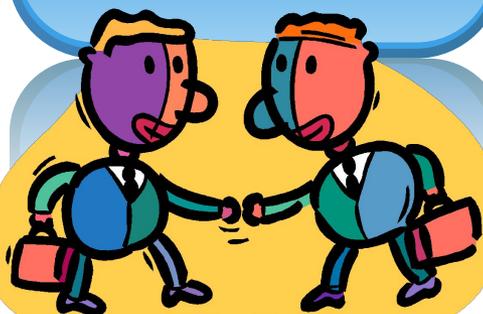
Ошибки в общении (неумение
слушать, правильно задавать
вопросы, проявлять эмпатию,
реагировать на критику...)



ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ПРОФОРИЕНТАЦИИ «ФОРМУЛА УСПЕХА»

1

Предконфликтная
стадия



2

Конфликтная
стадия



3

Послеконфликтная
стадия





Варианты поведения в конфликтных ситуациях

Избегание

нежелание
вступать в
конфронтаци
ю,
уход от
конфликта



Компромисс

«половинчата
я»
выгода
каждой
стороны



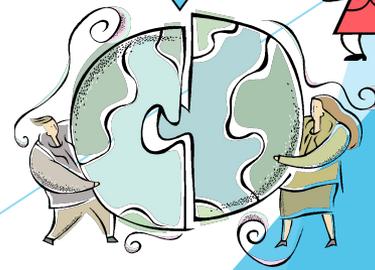
Сотрудни- чество

учитываются
интересы
обеих сторон



Приспособ- ление

одной из
сторон
конфликта
целям
и интересам
другой



Соревнован ие

выигрывает
одна
из сторон
конфликта





Типы конфликтных личностей

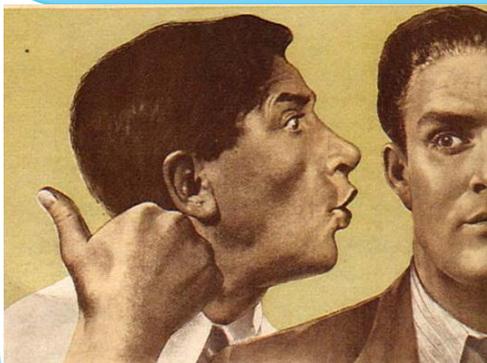
«ПАРОВОЙ КАТОК»

Люди этого типа считают, что все должны уступать им, они убеждены в собственной правоте.



«ЖАЛОБЩИКИ», как реалистичные, так и параноидальные (они жалуются на воображаемые обстоятельства), как правило, охвачены какой-либо идеей и обвиняют всех окружающих.

«СКРЫТЫЙ АГРЕССОР» Такие люди стремятся причинить нам неприятности с помощью закулисных махинаций. Причем они вполне убеждены в своей правоте, в том, что именно они выполняют роль тайного мстителя, что они восстанавливают справедливость.



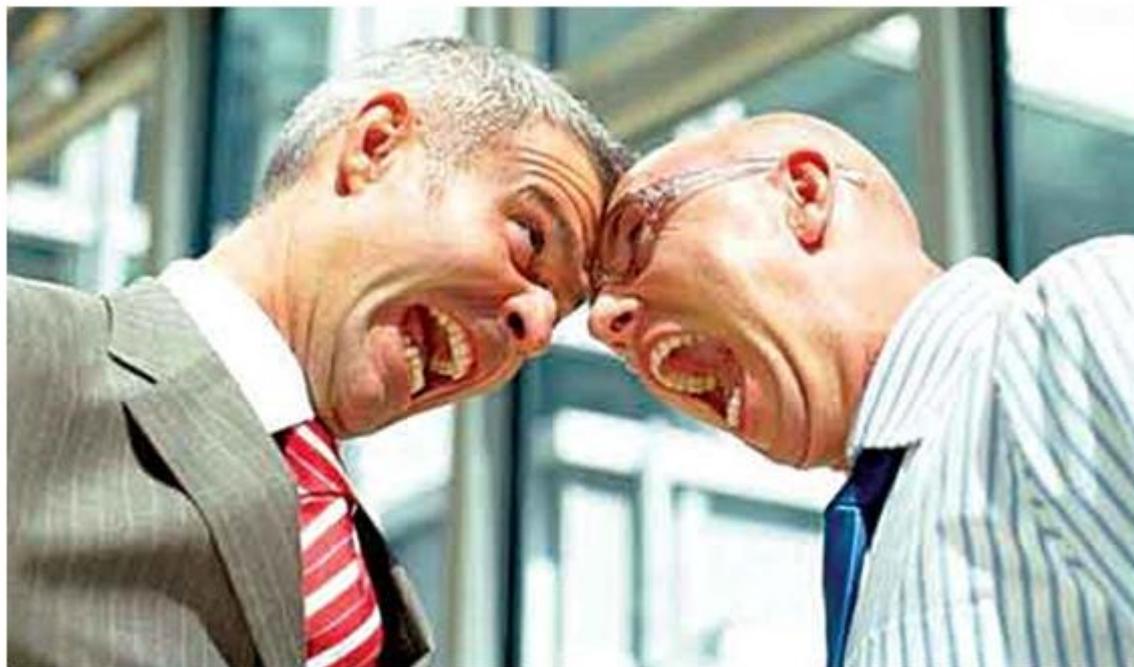
«МОЛЧУН»

Если этот человек заговорил с вами, не старайтесь тут же заполнять возможные в этом случае паузы в разговоре. Не торопите его, дайте обдумать и высказать ему все, что он хочет, в удобном для него темпе



ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ПРОФОРИЕНТАЦИИ «ФОРМУЛА УСПЕХА»

**Эффективный способ разрешения конфликта тот,
при котором выигрывают обе стороны**





Бесприигрышный метод решения споров

1. Выясните как можно точнее, в чем именно дело, какова причина разногласий

2. Постарайтесь найти максимальное количество вариантов решения конфликта

3. Дайте оценку всем вариантам и выберите тот, что максимально соответствует интересам всех сторон конфликта, договоритесь действовать в соответствии с ним

4. Обязательно следуйте достигнутым договоренностям

5. Обсудите, что вы предпримете, если дела пойдут не так, как вы хотели





Правила эффективного поведения в конфликте

**ОСТАНОВИСЬ!
НЕ Торопись РЕАГИРОВАТЬ!**

**ПОДУМАЙ О ПОСЛЕДСТВИЯХ
ВЫБОРА**

**ДАЙ СЕБЕ НЕМНОГО ВРЕМЕНИ,
ЧТОБЫ ОЦЕНИТЬ СИТУАЦИЮ**

**ОТКАЖИСЬ ОТ УСТАНОВКИ:
ПОБЕДА ЛЮБОЙ ЦЕНОЙ**





ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ПРОФИОРИЕНТАЦИИ «ФОРМУЛА УСПЕХА»

Пути разрешения конфликта

Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить

Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен

Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты

В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека – заставьте себя слышать доводы своего оппонента

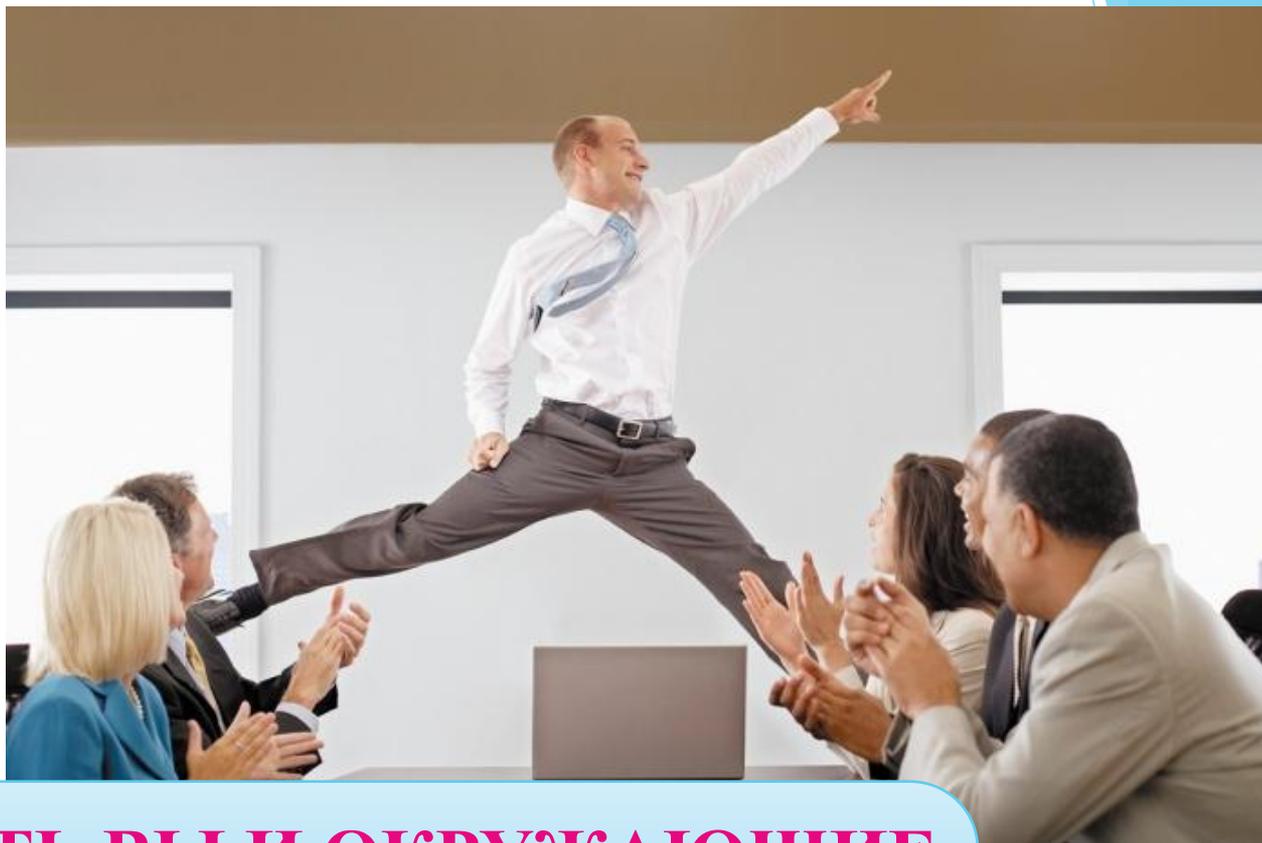
Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте



Умейте вовремя останавливаться



ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ПРОФОРИЕНТАЦИИ «ФОРМУЛА УСПЕХА»



**ПУСТЬ ВЫ И ОКРУЖАЮЩИЕ
ВАС ЛЮДИ ВСЕГДА БУДУТ
ГОТОВЫ К
СОТРУДНИЧЕСТВУ!**