

Понятие общения

- *«Общение» -это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.*



Конфликт и пути его решения

Романова Ольга и
Евдокимова
Александра
Группа 0391

Задачи урока:

- Ознакомить обучающихся с понятиями конфликтные ситуации и конфликт;
- Учить все задействованные в конфликте стороны, избегать конфликтных ситуации и своевременно решать их;
- Формировать представления о различных вариантах человеческого общения;
- Воспитать уважительное отношение к окружающим людям;
- Формировать социально одобряемые формы поведения.

Что такое конфликт?

Конфликт - это столкновение отдельных людей или социальных групп, выражающих различные, а нередко и противоположные цели, интересы, взгляды.



Модель конфликта



Конфликтная ситуация.

Инцидент.

Конфликтное взаимодействие.

Разрешение конфликта

Способы разрешения конфликтов

Разрешение конфликтов



Конструктивное

Деструктивное

Игнорирование

Основные стратегии взаимодействий в конфликте

Избегание.

Соперничество.

Приспособление.

Компромисс.

Сотрудничество.



Избегание:

Индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения, или уклоняется от решения, перекладывает ответственность за принятие решения на другого



Приспособление:

Совместное действие с другим человеком без попытки отстаивать свои интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения себя в жертву.



Компромисс:

Обе стороны частично уступают в своих интересах, чтобы, чтобы удовлетворить часто в главном, путем торга и обмена уступками. Отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. Удовлетворяются сию минутные интересы обеих сторон.



Сотрудничество:

Активное участие в решении конфликта, отстаивание своих интересов, с выраженным желанием сотрудничать с другим человеком, требует продолжительных затрат времени. Изучаются нужды обеих сторон и идет постепенное сближение позиций. Самый сложный, но продуктивный метод



«Последствия конфликтов»

<i>Развитие конфликта</i>	<i>Разрешен или не разрешен конфликт</i>	<i>Чувства участников конфликта</i>
Игнорирование (уход от решения проблем)	Конфликт не разрешен. Проблема осталась	Чувство неудовлетворенности, обиды, горечи.
Деструктивное (силовой)	1 вариант: Конфликт не разрешен. Порожден новый конфликт. 2 вариант: Конфликт разрешен в пользу сильного. Ущемлены права и интересы потерпевшей стороны.	Чувство неудовлетворенности, злости, обиды. Победитель: чувство удовлетворенности, превосходства, злорадства. Потерпевший: чувство горечи, обиды, унижения, стыда.
Конструктивное (компромисс, согласие)	Мирное разрешение конфликта.	Удовлетворенность, радость, гордость за принятое решение.

Как правильно критиковать?

Эффективная
критика:

давай информацию,
а не указания;

говоря о
положительных и
отрицательных
сторонах работы,
начни с
положительного;

говори конкретно
(о том, что можно
услышать,
увидеть, пощупать),
догадка –
бесполезная
информация;

в речи используй
прошедшее время.

**Проживая жизнь, мы вновь и
вновь попадаем в
конфликтogenousную зону, но мы не
должны пугаться этого
объективного обстоятельства. Нам
необходимо разрешать
конфликты так, чтобы никто не
видел, что противоречия были.**



Спасибо за внимание!