

Каковы же правила бесконфликтного общения?

Правило 1.

Делайте все, чтобы не оскорбить, не задеть чувств другого человека своими словами или действиями.

Правило 2.

Если человек провоцирует вас на конфликт, сделайте все возможное, чтобы прекратить эту ситуацию: замолчите, уйдите, или сделайте другое действие, которое может разрядить ситуацию. По усмотрению.

Помните, что если не остановитесь сразу, позднее это сделать будет или трудно или невозможно. Так как конфликт затягивает, и человек перестает себя контролировать. Прежде чем, что то сказать, подумайте, не обиделись ли вы на подобные слова или действия? Допустите вероятность, что положение этого человека в чем-то уязвимее вашего.

Правило 3.

Старайтесь почувствовать другого человека, понять его мысли. То есть будьте эмпатичны к человеку.

Старайтесь человеку сделать комплимент, послать улыбку, внимание, проявите интерес к личности, сочувствие, уважительное отношение... Ведь в наш техногенный и компьютерный век, люди мало

чувствуют на себе и проявляют по отношению к другим хороших чувств, эмоций, комплиментов...

Правило 4.

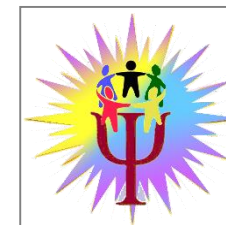
Делайте как можно больше благожелательных посылов.

Благожелательные посылы настраивают человека на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых «гормонов удовольствия» — эндорфинов.

Каждый из нас нуждается в положительных эмоциях, поэтому человек, который настроен благожелательно и посылает ее людям — становится желанным собеседником.



ГПОУ ТО
«Тульский социальный техникум»



Бесконфликтное общение



Подготовила: педагог - психолог
Н.В. Амелина

Тула,
2019

Конфликт (от лат. Conflictus – столкновение) – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы принята была её точка зрения и цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

При возникновении напряжения в общении попробуйте следующее:

- ни в коем случае не прибегайте к драке, это еще больше усугубит непонимание между вами;
- проявлять естественное внимание и доброжелательность к собеседнику;
- держаться спокойно, говорить лаконично, чуть медленнее, если собеседник излишне взволнован;
- установить контакт глазами и стараться не терять его;
- дать собеседнику выговориться, не перебивая его;
- дать собеседнику понять, что вы понимаете его состояние;
- признать свою вину, если объективно таковая есть;
- постараться предельно тактично показать собеседнику, в чем, как вам кажется, он тоже не прав;
- показывать, что вы заинтересованы в решении проблемы собеседника, сотрудничестве с ним будете поддерживать его, если это не противоречит интересам дела;

Рекомендации, помогающие извлекать уроки из конфликтных ситуаций:

1. Подумайте, чему вас может научить конфликт.
2. Спросите у своего внутреннего голоса, чему можно научиться, какую пользу можно извлечь из этого печального опыта.
3. Отведите конфликту соответствующее ему место:
 - Не позволяйте отрицательному жизненному опыту сбить себя с пути.
 - Определите собственную позицию и исходите из неё, не допускайте влияния на неё других людей.
 - Не давайте конфликту подорвать ваше доверие к самому себе и понизить самооценку.
 - Помните, что конфликты составляют только малую часть вашей жизни.
4. Избавьтесь от отрицательных эмоций, оставшихся после конфликта, следующим образом:
 - научитесь прощать самого себя;
 - выждите некоторое время, чтобы связанные с конфликтом чувства исчезли;
 - осознайте, что другие люди могут менее критично оценивать вас и случившееся, чем вы сами.
5. Не позволяйте другим людям становиться препятствием.
 - избегайте плохих людей, которые осуждают вас: стремитесь к общению с положительными и доброжелательными людьми;

6. Не тратьте слишком много сил на переубеждения скептиков или на общение с теми, кто не хочет вас слушать;
 - не позволяйте другим людям возбуждать в вас чувства вины;
 - будьте готовы к общению с теми, у которых по вашему мнению, после конфликта остался неприятный осадок.

Установки, помогающие преодолеть конфликт:

- «Это не вопрос жизни и смерти, я преодолею это», «Все идет нормально»,
- «Он (она) делает это не для того, чтобы навредить, а чтобы удовлетворить свои желания», «Я спокоен», «Мы благополучно все решим».

