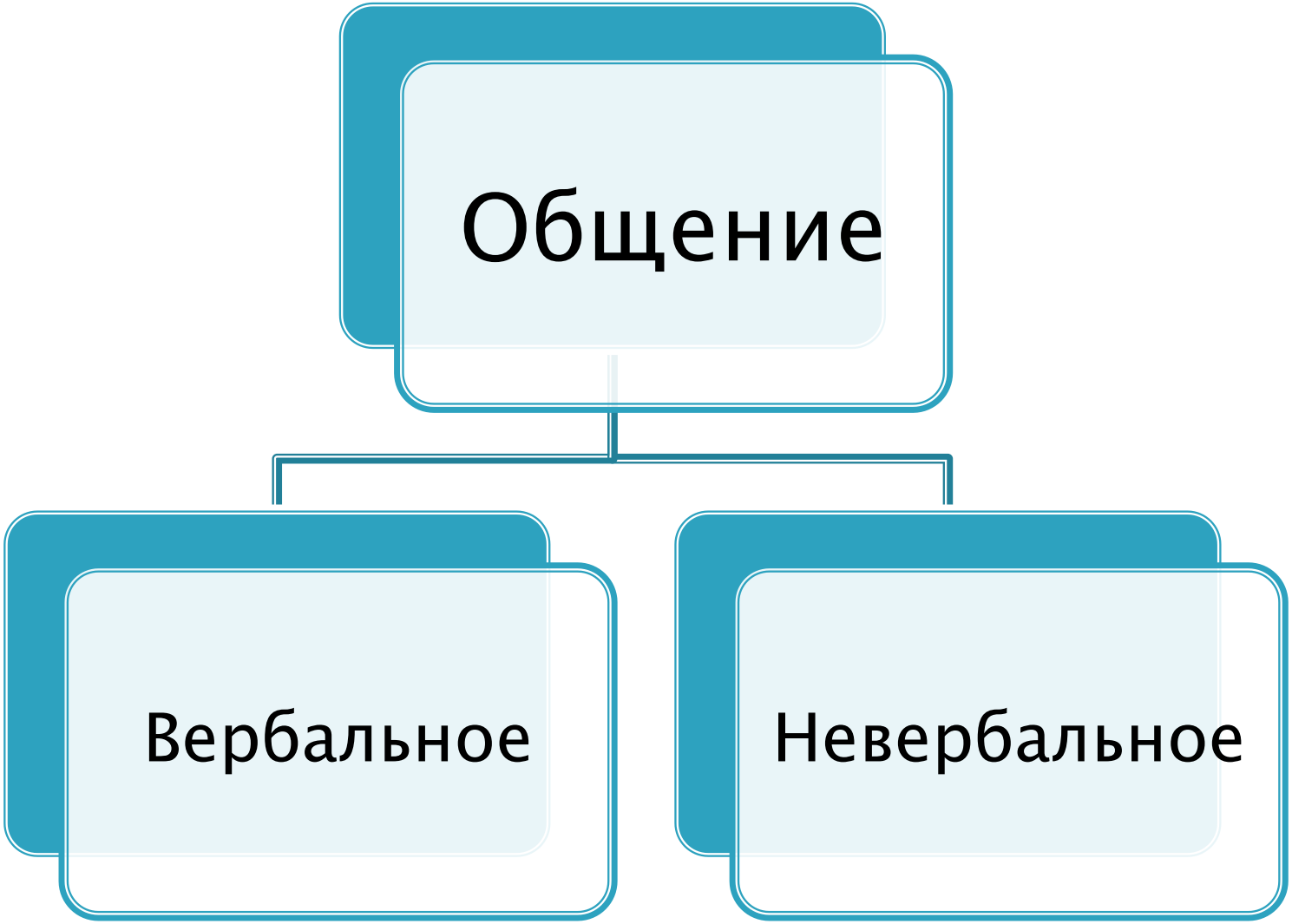
Конфликты. Способы выхода из них.

Педагог-психолог
Смолянченко Ю.В.

07.12.2017 г.


Общение
Вербальное
Невербальное

Виды барьеров в общении:

Ситуационные барьеры

Возникают из-за разного взгляда партнеров на одну и ту же проблему.

Мотивационные барьеры

Возникают в том случае, когда человек скрывает реальные мотивы своих высказываний, либо просто не осознает их значимость.

Смысловые барьеры

Возникают из-за непонимания сути разговора своего собеседника.

Психологические барьеры

Своеобразный внутренний барьер, тормозящий человека в общении.

Способы поведения в конфликте

Стиль «Конкуренция»
Стиль «Приспособление»
Стиль «Компромисс»
Стиль «Сотрудничество»
Стиль «Избегание»

Кодекс поведения в конфликте

Дай человеку выпустить пар. Пока он этого не сделает, ты с ним не договоришься. Если он кричит и ругается, представь, что вокруг тебя оболочка, через которую до тебя не доходят его слова.

Сбивай его злость неожиданными приемами. Например, задай вопрос совсем о другом, но важном для него. Скажи комплимент или что-то приятное. Поверь, очень трудно кричать на человека, который только что сказал тебе комплимент.

Говори о своих чувствах, но не обвиняй человека. Вместо: «Ты меня обманул» скажи «Я чувствую себя обманутым».

Предложи человеку высказать претензии к тебе. Не отвечай грубостью на его грубость – он этого не простит. Сохраняй достоинство.

Не ищи виновных. Твоя задача – решить проблему. Для этого нужно знать, в чем проблема и чего бы хотел человек. Чем больше вы будете друг друга обвинять, тем дальше уйдете от решения проблемы.

Не бойся извиняться. Особенно если и правда виноват. Помни – к извинениям способны только уверенные и зрелые личности.

Попробуй договориться. Как только вы это сделаете, конфликту придет конец.

Помни! Результат зависит от тебя!