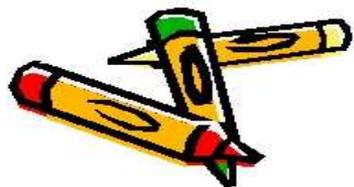
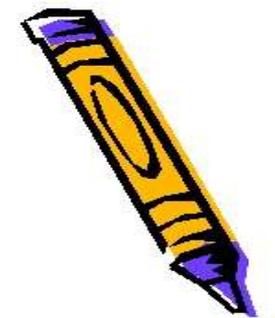


МАТЕРИАЛЫ ПО КУРСУ «ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ УЧИТЕЛЯ-ЛОГОПЕДА»

СОСТАВИТЕЛЬ: ДОЦЕНТ КАФЕДРЫ ЛОГОПЕДИИ И.Н.ЛОГИНОВА



Тема:
**«Конфликты в
межличностных
отношениях»**



Причины конфликтов

1. Противоположные желания или интересы.
2. Смысловые барьеры в общении.
3. Эмоциональный барьер.
4. Моральные барьеры.



Виды конфликтов

Конструктивный (полезный)



- *открывает для всех важную проблему и необходимость ее решения; *приводит к столкновению с реальной проблемой;
- *расширяет вовлечение личности в решение проблем; *вызывает реальное общение;
- *помогает самоутверждению, укреплению единства; *помогает личности совершенствоваться и использовать полученные знания и опыт;

Деструктивный (ссоры, раздоры, разборки)



- *уводит в сторону от более важных проблем и дел; направлен на выяснение отношений;
- *разрушает психическое состояние, вызывает отрицательные эмоции;
- *поляризует группы, ужесточает позиции внутри групп; *вызывает безответственное поведение или проявление агрессии;



Конфликт - столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьёзное разногласие.

Стадии развития конфликта



ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ В КОНФЛИКТЕ

Стратегия поведения	Характеристика
1. Избегание	Д. Это реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании или фактическом отрицании конфликта. Это минимальный, практически нулевой степенью настойчивости в удовлетворении собственных интересов
2. Конкуренция	А. Стремление к доминированию и в конечном счете устранение одной из сторон в конфликте. Максимальная настойчивость в удовлетворении собственных интересов
3. Приспособление	Б. Уступка противоположной стороне в достижении ее интересов вплоть до их полного удовлетворения и отказа от своих интересов
4. Сотрудничество	В. Стремление к интеграции интересов всех участников конфликта. В содержании интересов каждой из сторон входит удовлетворение основных интересов другой стороны
5. Компромисс	Г. Взаимные уступки, согласие на частичное удовлетворение собственных интересов в обмен на достижение частных интересов другой стороны



Варианты разрешения конфликта:



- Интеграция
- Компромисс
- Прерывание



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ



- **1. Дай партнеру «выпустить пар».**
- Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.
- Если человек агрессивен, значит он переполнен отрицательными эмоциями. Представьте, что вокруг вас оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии.
- **2. Потребуй от партнера спокойно обосновать претензии.**
- При этом скажи, что будешь учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отметай, спрашивая: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению?».
- **3. Сбивай агрессию неожиданными приемами.**
- Например, спроси доверительно у партнера совета, задай неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него. Напомни о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Скажи комплемент, вырази сочувствие... Главное, чтобы твои просьбы, воспоминания, комплементы переключали сознание разъяренного партнера.



ПРОДОЛЖЕНИЕ

- **4. Не давай партнеру отрицательных оценок, а говори о своих чувствах.**
- Не говори: «Вы меня обманываете», лучше: «Я чувствую себя обманутым».
- **5. Попроси сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.**
- Проблема – это то, что надо решить. Отношение к человеку – это фон или условия, в которых приходится ее решать. Определи вместе с партнером проблему и сосредоточься на ней. Не позволяй эмоциям управлять тобой.
- **6. Предложи партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.**
- Не ищи виновных и не объясняй создавшееся положение, а ищи выход из него. Не останавливайся на первом приемлемом варианте решения, а создавай спектр вариантов. Потом из него выберите лучший.
- При поиске путей решения проблемы помни, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Ты и партнер должны быть удовлетворены взаимно. Вы оба должны стать победителями.
- Если не смогли договориться о чем-то, то ищи объективную меру для соглашения (нормативы, факты, инструкции и т. п.).
- **7. В любом случае дай партнеру возможность «сохранить свое лицо».**
- Не позволяй себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевай его достоинства. Он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивай его личности. Давай оценку только его действиям.
- Отражай, как эхо, смысл его высказываний и претензий. Чаще спрашивай: «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать именно это?». Эта тактика устраняет недоразумения и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает агрессию.
- **8. Держись как на острие ножа в позиции «на равных».**
- **9. Держись в позиции спокойной уверенности.**
- Это удерживает партнера от агрессии, помогает обоим не «потерять лицо».
- **10. Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват.**
- Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.
- **11. Оформи принятую договоренность и оговори взаимоотношения на будущее**
- **12. Независимо от результата разрешения противоречия старайся не разрушить отношения. .**

ПРАВИЛА

- • Определить проблему в категориях целей, а не решений.
- • После определения проблемы выявить решения, которые приемлемы для обеих конфликтующих сторон.
- • Концентрировать внимание на говорящем, его сообщении, а не на его личных качествах.
- • Уточнять, правильно ли я понял то, что хотел сказать собеседник.
- • Сообщать другой стороне в перефразированном виде смысл принятой информации.
- • В процессе приема информации не перебивать говорящего, не давать советы, не критиковать, не подводить итог, не отвлекаться на подготовку ответа. Это лучше сделать после получения информации и ее уточнения.
- • Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходить к новым сообщениям.
- • Поддерживать атмосферу доверия, взаимного уважения, проявлять эмпатию к собеседнику.
- • Использовать невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз, кивание головы в знак понимания, благожелательное выражение лица и другие.



- • Определить проблему в категориях целей, а не решений.
- • После определения проблемы выявить решения, которые приемлемы для обеих конфликтующих сторон.
- • Концентрировать внимание на говорящем, его сообщении, а не на его личных качествах.
- • Уточнять, правильно ли я понял то, что хотел сказать собеседник.
- • Сообщать другой стороне в перефразированном виде смысл принятой информации.
- • В процессе приема информации не перебивать говорящего, не давать советы, не критиковать, не подводить итог, не отвлекаться на подготовку ответа. Это лучше сделать после получения информации и ее уточнения.
- • Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходить к новым сообщениям.
- • Поддерживать атмосферу доверия, взаимного уважения, проявлять эмпатию к собеседнику.
- • Использовать невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз, кивание головы в знак понимания, благожелательное выражение лица и другие.

