**Бесконфликтное общение**

****

**Бесконфликтное общение**— это взаимодействие на основе взаимопонимания, эмпатии, взаимопомощи, терпимого, дружеского отношения и толерантности.

Бесконфликтное общение предполагает общение без разногласий, противоречий, на основе согласия и сотрудничества.

*Вопрос: может ли быть абсолютно бесконфликтное общение?*

В обществе, коллективе, семье всегда имеют место разногласия, рассогласования, противоречия, конфликтные ситуации и конфликты.

Говоря о бесконфликтной среде, следует подчеркнуть, что мы говорим о *минимизации конфликтов*, о *создании условий по предупреждению конфликтов.*

А это могут быть и организационно-управленческие, и психологические, и материально-технические и другие условия.

**Какие личностные качества обеспечивают бесконфликтное общение и конструктивное разрешение конфликтов.**

* эмпатия;
* доброжелательность;
* аутентичность (умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями);
* конкретность (готовность однозначно отвечать на вопросы, отказываться от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений);
* инициативность (способность устанавливать новые контакты, идти вперед в отношениях с другими людьми, а не только реагировать на их действия);
* непосредственность (умение говорить и действовать напрямую, честная демонстрация своего отношения);
* открытость (готовность человека говорить о своих мыслях и чувствах);
* способность принимать чувства других и отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства;
* честность (способность устанавливать искренние и честные отношения);
* самокритичность (готовность к самопознанию и саморазвитию, в том числе используя информацию о себе, поступающую от других людей).



**Стратегии поведения в ситуации конфликта**

* **Избегание** - уход от конфликтной ситуации без попытки ее решения (в результате интересы могут быть удовлетворены, а могут и нет),
* **Приспособление** (позиция жертвы),
* **Компромисс** (не полностью удовлетворяются интересы обоих участников),
* **Сотрудничество**(поиск общих интересов),
* **Соперничество** (свои интересы удовлетворяются в ущерб другим людям)



**Стили поведения в конфликте**

* ***«Человек-вулкан»* -** это человек, у которого во время конфликта могут быть непредсказуемые вспышки.
* ***«Глиняный горшок»***- тот, кто медленно разогревается и долго обижается.
* ***«Волна»***- когда вопрос уже решен, может быть, новая волна возмущений.
* ***«Собиратель»***- человек, долго собирающий обиды, а другие люди могут об этом даже не знать.
* ***«Реактор»***- человек резко расходится, его трудно остановить.

*Рефлексия: подумайте, какой стиль для Вас более привычен?*

***Конфликтогены***

Бывают конфликты, которые возникают по *незначительным поводам* или, вообще без таковых, когда двое или больше человек встали на тропу взаимных обвинений. Это ситуация *«слово за слово».*

Если хоть один человек поведет себя психологически грамотно и не ответит агрессией на агрессию, то цепочка обвинений прервется, и конфликт не состоится.

*Конфликтогены* - слова, действия, поступки, запускающие конфликт.

Это такие высказывания, как:

* **незаслуженные и унизительные упреки** («На тебя ни в чем нельзя положиться!», «Что это за гадость ты приготовила на обед?» и т. п.);
* **негативные обобщения, навешивание ярлыков** («Все вы, такие…»)
* **настойчивые советы по поводу того, как другому человеку следует себя вести** («На твоем месте я бы задумалась о своем будущем!»);
* **указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии** («А твой отец — алкоголик!»);
* **решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем** для обсуждения («Все, не будем это обсуждать!», «Не смей так говорить!»);
* **неуместная ирония, сарказм** («А ты видела кино, где лопнул самый толстый на Земле человек?»);
* **ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, цель которых —** «выпустить пар» (примеры здесь чаще нелитературные)

**Конфликтогены - мусор общения.**

Рефлексия: подумайте характерно ли для вас употребление слов – конфликтогенов?

**Уменьшают остроту**конфликта**следующие методики и техники:**

* Обесценивание проблемы («неужели наша дружба этого стоит?»),
* Снижение эмоционального накала (дыхание, счет до 10 и т. д.),
* Перенос разговора («Прости, я сейчас не готова разговаривать»),
* Техника «Я-высказывания».
* Умение слушать и слышать другого человека(активное слушание).

**Принцип амортизации**

В ситуации, когда невозможно изменить течение конфликта, когда с вами агрессивно общаются при помощи конфликтогенов, то можно применять **принцип амортизации:**

Цель: не вступать в пререкания и не оправдываться, а создать иллюзию общего согласия.

Получается, как будто бьют в резиновую стену: сумма ударов гасится, а стена стоит.

**Отражение чувств**

* *Отражение чувств собеседника.*
* Когда вы называете чувства, которые испытывает человек, понимаете его и «попадаете» в его ощущения, ваш собеседник ощущает «родственность душ», начинает больше доверять вам и общение переходит на качественно новый уровень.»Я вас понимаю, обидно,когда не замечают ваших усилий!»
* *Отражение своих чувств.*
* Говоря о своих чувствах, можно решить сразу несколько проблем.
* Во-первых, можно существенно снизить негативные чувства и переживания самим фактом того, что эти чувства озвучены.
* Во-вторых, сама беседа становится более искренней.
* И, в-третьих, побуждает собеседника открыто выражать и свои чувства.

***Всегда ли нужно делать именно так?***

* Если ситуация такова, что критикующий продолжает критиковать, не смотря на все ваши трансакции Взрослого, общение лучше прекратить на время.
* Это может быть фраза *«давай вернемся к этому разговору в более удобное время»,* после которой необходимо сменить тему, желательно, на такую, которая будет очень интересна собеседнику.
* Прием «Диссонанс» работает в большинстве ситуаций, но стоит помнить, что не всегда нужно занимать позицию взрослого.
* Иногда целью критики является *желание быть замеченным (*если вы не уделяете должного внимания человеку с его точки зрения – позиция Ребенка).
* Тогда необходимо не просто *«принять атаку» и «уладить дело».*
* Нужен откровенный разговор и ряд изменений в отношениях.
* Такой разговор нередко нужно вести с *позиции Родителя (но уже заботливого и участливого),* приняв сначала критику как Ребенок – ведь именно ему она была адресована. Позиция Взрослого тут пока неуместна, *так как нужно просто выслушать и проявить соучастие.*
* И только когда разговор уже вышел из стадии «критика» и принял более мирный характер, можно начинать вести объективную конструктивную беседу.
* Как видим, эмоции – не лучший помощник, *когда вас критикуют.*

Гораздо полезнее и эффективнее анализировать ситуацию и искать выход с помощью здравого, взрослого подхода к человеку и событиям. Тогда и последствия будут приятными.

**Принципы бесконфликтного общения**

Когда начались разногласия, в беседе нужно стараться вовремя превратить их в конструктивную форму общения.

Чтобы избегать конфликтов, изначально необходимо обратить внимание на незатейливые правила:

* Не быть провокатором конфликта. Порой даже интонация, показавшаяся собеседнику оскорбительной, может стать искрой для очага ссоры.
* Быть внимательным к оппоненту, обязательно его выслушать, уважать его мнение, даже если ваше ему противоречит. (активное слушание – упражнение)
* Если дело дошло до критики, то она должна быть осторожной, не относиться к личности и ее качествам, а быть направленной конкретно на определенный поступок (я – высказывание)
* Еще до начала беседы подготовить себя к позитивному исходу общения, быть доброжелательным и всегда улыбаться. Не стоит подлизываться к партнеру, просто нежно создайте благоприятную атмосферу во время взаимного общения (настрой)
* Если ваш оппонент является подчиненным, то никогда не нужно говорить о том, что его дела непоправимы. Всегда можно исправить ошибки, а вселяя в людей легкость решения вопроса, можно избежать катастрофы в беседе.

**Правила общения с людьми**

* Не стоит обвинять собеседника. Его нужно постараться понять. Это лучше критики, так как развивает в человеке терпимость, сочувствие и доброту.
* Главное - возбудить в человеке интерес, чтобы появилось личное желание сделать что-то в ответ.
* Необходимо перестать думать о личных желаниях и достоинствах. Лучше распознать положительные качества других людей и искренне одобрить их.
* Лучшее влияние на собеседника - это разговоры о его желаниях, чтоб в дальнейшем дать дельный совет по поводу того, как добиться желаемого, если конечно у вас этот совет попросят.
* Всегда нужно учитывать мнение, точки зрения, планы и стремления всех лиц, участвующих в разговоре.

**Рекомендации**:

При зарождении конфликта в среде психологически совместимых людей необходимо соблюдать следующие правила:

✓ сохранять спокойствие и хладнокровие;  
✓ тщательно подбирать выражения, избегать эмоционально–оценочных высказываний;

✓ предвидеть конфликт, его вызревание;

✓ не переходить на личности, критиковать поступки, но не саму личность;

✓ проявлять интерес к стремлениям противоборствующей стороны, выяснить точку зрения, позицию, которую занимает оппонент;

✓ беспристрастно посмотреть на собственное поведение;

✓ найти точки соприкосновения — сферы взаимных интересов и возможных компромиссов.

**Вы можете обратиться в школьную службу примирения!**

1 корпус каб.29

2 корпус каб.39