

**Муниципальное бюджетное учреждение  
дополнительного образования  
«Детско-юношеский центр»**

**Дидактический материал  
«БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ»**

Для детей 1 года обучения

Возраст обучающихся: 15-18 лет

Автор-разработчик:

Тюняева Ольга Владимировна,

педагог дополнительного образования

2018г.

## **«Общение без конфликта»**

**Цель:** получение опыта конструктивного решения конфликтных ситуаций, развитие коммуникативных навыков.

**Задачи:**

- ознакомление с барьерами общения;
- развитие навыков сотрудничества;
- обучение методам нахождения решения в конфликтных ситуациях;
- знакомство со способами решения конфликтных ситуаций;
- сплочение детского коллектива.

**Оборудование:** мультимедийная презентация, памятка для обучающихся «Общение без конфликта»

**«Единственная известная мне роскошь - это роскошь человеческого общения»**

**(Антуан де Сент-Экзюпери)**

Все вы знаете, что общение сопровождает нас повсюду и всегда, и невозможно представить, как может человек обойтись без этого уникального дара. Но, к сожалению, общение не всегда бывает приятным: конфликты, ссоры – часто портят нам настроение, а проблема их возникновения – это неумение и незнание правил эффективного общения. Тема нашего урока «Общение конфликта», на этом занятии вы узнаете очень много нового о конфликтах и способах их позитивного разрешения.

Сегодня мы поговорим о бесконфликтном общении. Ваш жизненный опыт пока еще не очень богат, и порой вы не знаете, как вести себя в разных ситуациях, как избежать конфликтов.

Перед вами следующие понятия: **спор, конфликт, конфликтная ситуация**. Попробуйте самостоятельно дать определение этим словам, что они обозначают.

**СПОР** - Словесное состязание, обсуждение чего-либо между двумя или несколькими лицами, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение, свою правоту.

Слово конфликт происходит от **латинского глагола**, который в переводе на русский **означает противостоять, противоборствовать**.

**КОНФЛИКТ** – столкновение противоречивых взглядов, противоположных, несовместимых друг с другом точек зрения, разногласие, чреватое серьезными, далеко идущими последствиями, если оно своевременно не будет разрешено.

**Конфликты бывают:** внутриличностные (внутренние) и межличностные.

**ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ** – конфликт, который происходит внутри человека, в его индивидуальных, личностных особенностях.

**МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ** – конфликт, который касается взаимоотношений двух или нескольких людей и выражается в несовместимости, противоречивости их позиций. Межличностный конфликт препятствует установлению между людьми нормальных человеческих отношений.

В общем – то конфликты являются естественной частью нашей жизни. Они могут ожидать нас при встрече с новым человеком или новой ситуацией. В какой - то мере они даже необходимы для развития ситуации и отношений, для роста личности, иначе может наступить застой. Хотя чаще всего конфликт мы переживаем как серьезную неприятность.

**КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ** - противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу.

#### **4. Вопросы для обсуждения с учащимися:**

В чем сходство и различие понятий СПОР и КОНФЛИКТ?

Что такое КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ?

Приходилось ли вам попадать в конфликтную ситуацию?

С какими людьми вы чаще всего конфликтуете? Почему?

Что чаще всего для вас является причиной конфликта?

Можно ли разрешить конфликт, не ущемляя права и чувство достоинства всех людей, задействованных в конфликте?

Были ли вы свидетелями такого успешного разрешения конфликта?

#### ***Причины конфликтов.***

Существуют определенные правила поведения, выполнение которых помогает не провоцировать конфликты:

1. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда. Критикуйте, но не злорадствуйте. Во всем надо знать меру. Сказать правду тоже надо уметь!

Будьте независимы, но не самонадеянны. Не превращайте настойчивость в назойливость.

2. Будьте справедливы и терпимы к людям. Не переоценивайте свои способности и возможности и не умаляйте способности и возможности других.
3. Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.
4. Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах.
5. Проявляйте выдержанку, овладейте умениями саморегуляции. Уважение к людям, знание правил ведения спора, дискуссии, правил общения помогают предотвращать ненужные конфликты.

***Специальные правила предупреждения конфликтов:***

- не говорите сразу со звяинченным, возбужденным человеком;
- прежде чем сказать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела;
- постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, постарайтесь «встать на его место»;
- не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение своим товарищам, не сккупитесь на похвалу;
- умейте заставить себя молчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок!

Для того чтобы взаимодействовать с другим человеком, необходимо иметь какое-то представление о нем. Общаясь, люди составляют впечатление о собеседнике на основании своего опыта, эталонов, внутренних установок, сознательной или бессознательной интерпретации неверbalных (бессловесных) сигналов. Первое впечатление о человеке всегда очень важно для установления контакта с ним. Внешность человека действительно несет много информации: мы можем узнать о социальном и материальном положении, уровне образования, состоянии здоровья, а порой и о наличии вредных привычек. Манеры помогают уточнить социальный статус, меру воспитанности, а иногда и профессию. Походка, жесты позволяют заглянуть

еще глубже — понять темперамент, характер, то есть дорисовать психологический портрет.

**Общению между людьми обычно мешают:**— барьеры; — ошибки восприятия. Разберем подробнее.

## **6. Ошибки восприятия и ошибки привлекательности**

Если человек нам нравится (внешне!), то мы склонны считать его более умным, хорошим, интересным и т.д. Существуют несколько типичных ошибок восприятия:

### **Ошибки превосходства**

Если человек превосходит нас по какому-то важному для нас параметру, то мы склонны оценивать его более положительно, чем могли бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы склонны его недооценивать.

### **Ошибка отношения к нам**

Если человек хорошо к нам относится, мы склонны наделять его хорошими качествами.

### **Установка**

Это наше сознательное или бессознательное убеждение в чем-то, восприятие мира под определенным углом зрения.

Конечно, мы перечислили не все ошибки восприятия, но наиболее распространенные.

## **7. Упражнение «Эффекты восприятия»**

Сейчас я всем вам покажу портрет одного человека. И отправлю вам о нем некоторую информацию.

**Задание:** определить личностные качества этого человека, основываясь на собственном восприятии и пояснении к фотографии.

**Пояснение 1-й группе:** Иванов Григорий Сергеевич. За последние три года ограбил несколько ювелирных магазинов и 2 банка (из газеты «Криминальные новости», 2004, № 7).

**Пояснение 2-й группе:** Петров Виталий Иванович. Доктор химических наук, профессор. Получил Государственную премию за вклад в науку (из газеты «Аргументы и факты», 2003, № 5).

Ребята обсуждают в группах, а затем высказывают свое мнение. В результате они приходят к выводу, что у них был портрет одного и того же человека, а характеристики они дали разные.

Например, профессор — человек сосредоточенный, глубоко мыслящий, альтруистичный, так как для людей старается, для науки, взгляд у него внимательный.

Человек, который грабил людей, — жестокий, скрытный, напряженный, брови сдвинуты, нахмурены, взгляд исподлобья.

Итак, сейчас мы увидели одного и того же человека, а описание услышали разное. Почему?

(Ребята делают вывод, что на их мнение повлияли разные установки на человека, разное пояснение.)

## 8. Упражнение «Цена улыбки»

Наше общение подходит к концу, и напоследок я хотела бы поделиться с вами еще одним важным секретом, помогающим сделать каждое общение приятным и успешным. Я вам прочитаю описание этого средства, а вы попробуйте отгадать, о чем идет речь.

*Она ничего не стоит, но многое дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ее отдает. Она длится мгновение, а в памяти остается порой навсегда. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без нее, и нет такого бедняка, который не стал бы от нее богаче. Она создает счастье в доме, порождает атмосферу доброжелательности в деловых взаимоотношениях и служит паролем для друзей. Она – отдохновение для уставших, дневной свет для тех, кто пал духом, солнечный луч для опечаленных, а также лучшее противоядие, созданное природой от неприятностей. И, тем не менее, ее нельзя купить, нельзя запросить, нельзя ни одолжить, ни*

*украсть, поскольку, она сама по себе ни на что не годится, пока ее не подарили.*

Ребята высказывают свои предположения.

Ну конечно же, это улыбка! Вот такой простой, но ценный секрет общения.

*«Если вы хотите нравиться людям – улыбайтесь им»,* - советует нам известный американский психолог Дейл Карнеги.

Будем следовать его советам? Тогда давайте подарим друг другу улыбки от всей души и почувствуем, как становимся богаче, получая улыбки окружающих, а также от того, что дарим свою улыбку друзьям. Почувствовали? А я дарю каждому из вас памятки «Общение без конфликтов».

## **9. Рефлексия занятия: «РЕЦЕПТ СЧАСТЬЯ»**

Спасибо, наше общение закончено. Я думаю, что мы еще раз задумались о нашем отношении к близким нам людям.

### **«РЕЦЕПТ СЧАСТЬЯ»:**

**Возьмите чашу терпения, влейте в нее полное сердце любви, добавьте две горсти щедрости, посыпьте добротой, плесните немного юмора и добавьте как можно больше веры. Все это хорошенько перемешайте. Намажьте на кусок отпущенной вам жизни и предлагайте каждому, кого встретите на своем пути.**