

БПОУ ВО «Острогожский медицинский колледж»

# Бесконфликтное общение



Конфликт – (от лат. *conflictus* – столкновение), согласно толковому словарю, трудноразрешимое противоречие, связанное с противоборством и острыми эмоциональными переживаниями.

Люди очень часто страдают от того, что неправильно понимают своего собеседника. Неправильно интерпретировав слова человека, легко обидеться на него.



Бесконфликтное общение – это взаимодействие, основанное на взаимном понимании, терпимости, эмпатии, взаимопомощи, толерантности и дружеском отношении

**Бесконфликтное общение** заключается в том, что оппоненты слушают друг друга и не допускают ситуаций, когда их диалог выходит из-под контроля разума и передается под контроль чувств.



# Главные принципы бесконфликтного общения, которые необходимо соблюдать:

1. **Порядочность.** Означает вежливое отношение к любому человеку, независимо от его богатства, личных качеств, внешности, знаний, национальности и социального статуса.



2. **Внимание к индивидуальности собеседника.** Означает построение диалога на принципе взаимного уважения, сотрудничества.

3. **Терпимость.** Нельзя нарушать нормы общения и гуманистическую направленность разговора.

# Главные принципы бесконфликтного общения, которые необходимо соблюдать:



4. Благородство и терпимость. Общение проходит «на равных». Исключаются любые факторы, которые могли бы позволить одному собеседнику показать превосходство над оппонентом. Также не допускается заносчивость, избегаются какие-либо конфликтогены.

5. Милосердие. Участники беседы такие какие они есть и это надо принимать. Если человек пришел рассказать о своих проблемах, его надо выслушать и проявить сострадание. Оно должно быть искренним.

6. Отрицание насилия. Разговор должен протекать без оскорблений или унижения собеседника, либо кого-то из окружающих.

# На самом деле отдавать предпочтение бесконфликтному общению — достаточно легко, надо просто соблюдать следующие рекомендации:

- \* Следить за словами и жестами — важно правильно подбирать каждый жест и слово, чтобы потенциально не обидеть собеседника, особенно если он другой национальности. Некоторые люди воспринимают такой стиль общения как слишком подчеркнутую вежливость, но это единственный способ безопасно установить контакт с незнакомым человеком.
- \* Тотально контролировать мысли — поскольку именно они превращаются в слова, некоторые люди могут увлечься беседой и начать общаться с незнакомым человеком, словно перед ними старый знакомый, что может стать причиной сильной обиды.





- \* Не судить людей предвзято — каждый человек имеет хорошие черты, это надо держать в голове, иначе конфликтов избежать будет сложно.
- \* Общаться без раздражения — одного из главных источников любых проблем.
- \* Уметь признавать ошибки — надо быть способным признать вину, а также сделать выводы из ситуации, чтобы не допустить ее в дальнейшем.

Соблюдение принципов бесконфликтного общения – очень ценное умение, которое непременно будет полезно каждому человеку



**Предупредить конфликт  
гораздо легче, чем  
конструктивно разрешить его.**





**Спасибо за  
внимание!**

