



LOGO



Бесконфликтное общение

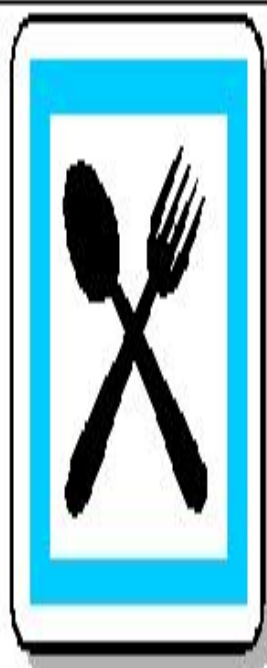
❖ "Не судите, да не судимы будете. Ибо, каким судом судите, таким будете судимы; и какою мерою мерите, такою и вам будут мерить".

Евангелие от Матфея, 7; 1-2.

- ◆ К Вам пришел клиент. Он у Вас уже не впервые? В каком он состоянии? Что он хочет? Он сам не знает, чего хочет? Ему все равно? Вы чувствуете враждебность с его стороны? Он критикует Вас? Кричит? Плачет? Молчит? Вы испытываете раздражение, возмущаетесь? У Вас не хватает терпения? Вы не знаете, как ему помочь? Думаете, как сохранить свое здоровье? Вы не можете уделять ему так много времени? А может быть, это вообще "не Ваш" клиент? Если такие мысли приходили Вам в голову, если у Вас есть силы и желание научиться работать с трудными клиентами, если Вы хотите уметь предупреждать агрессию у клиента и у самого себя, то следует учиться основам бесконфликтного общения.
-

Термин «конфликт»
происходит от латинского
слова «conflictus», что
означает столкновение,
борьбу, противостояние.

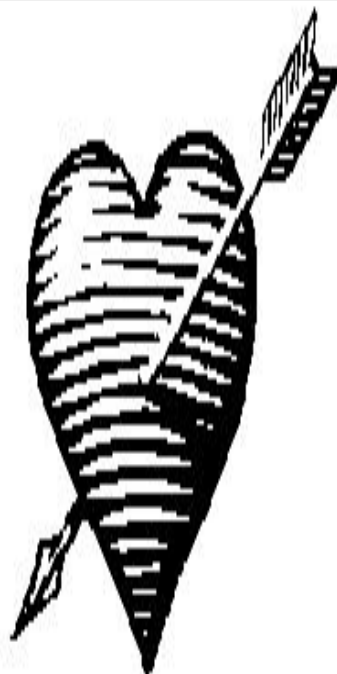
Агрессия - это мотивированное, деструктивное поведение, противоречащее нормам и правилам существования людей в обществе, наносящее физический вред объектам нападения (одушевлённым и неодушевлённым), а также моральный ущерб живым существам.



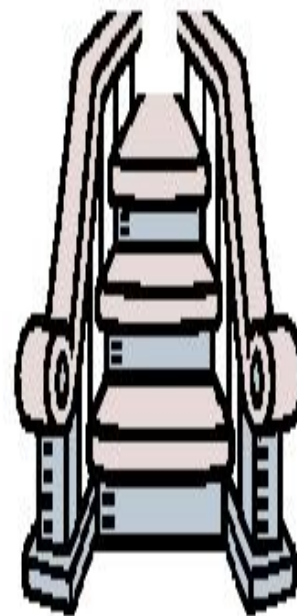
1. Физиологиче-
ские



2. В защите



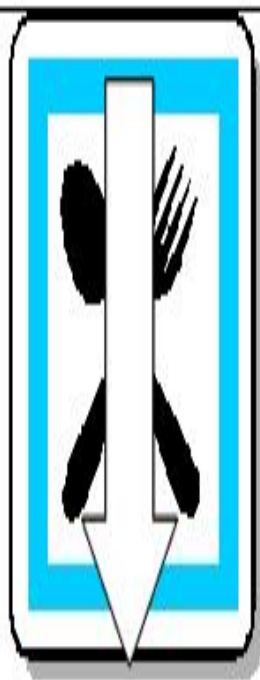
3. В любви



4. Во власти



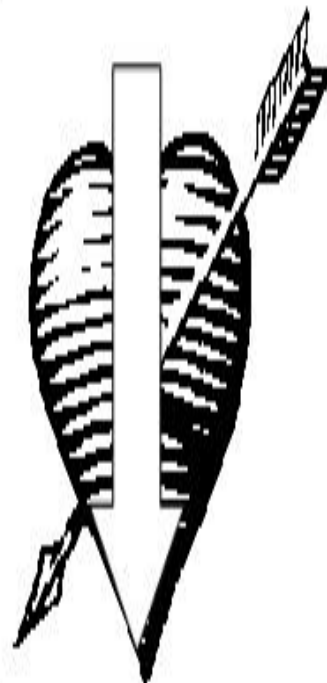
5. В успехе



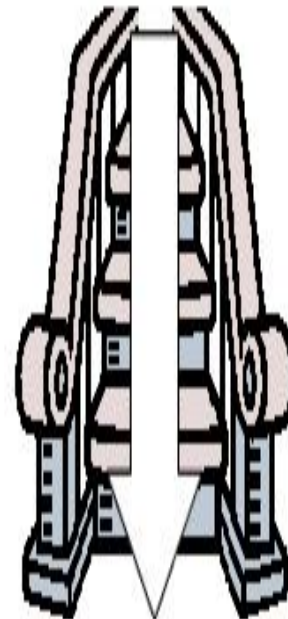
1. Голод, жажда,
скука и т.д.



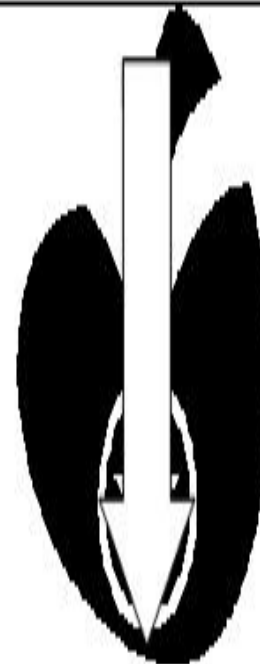
2. Страх



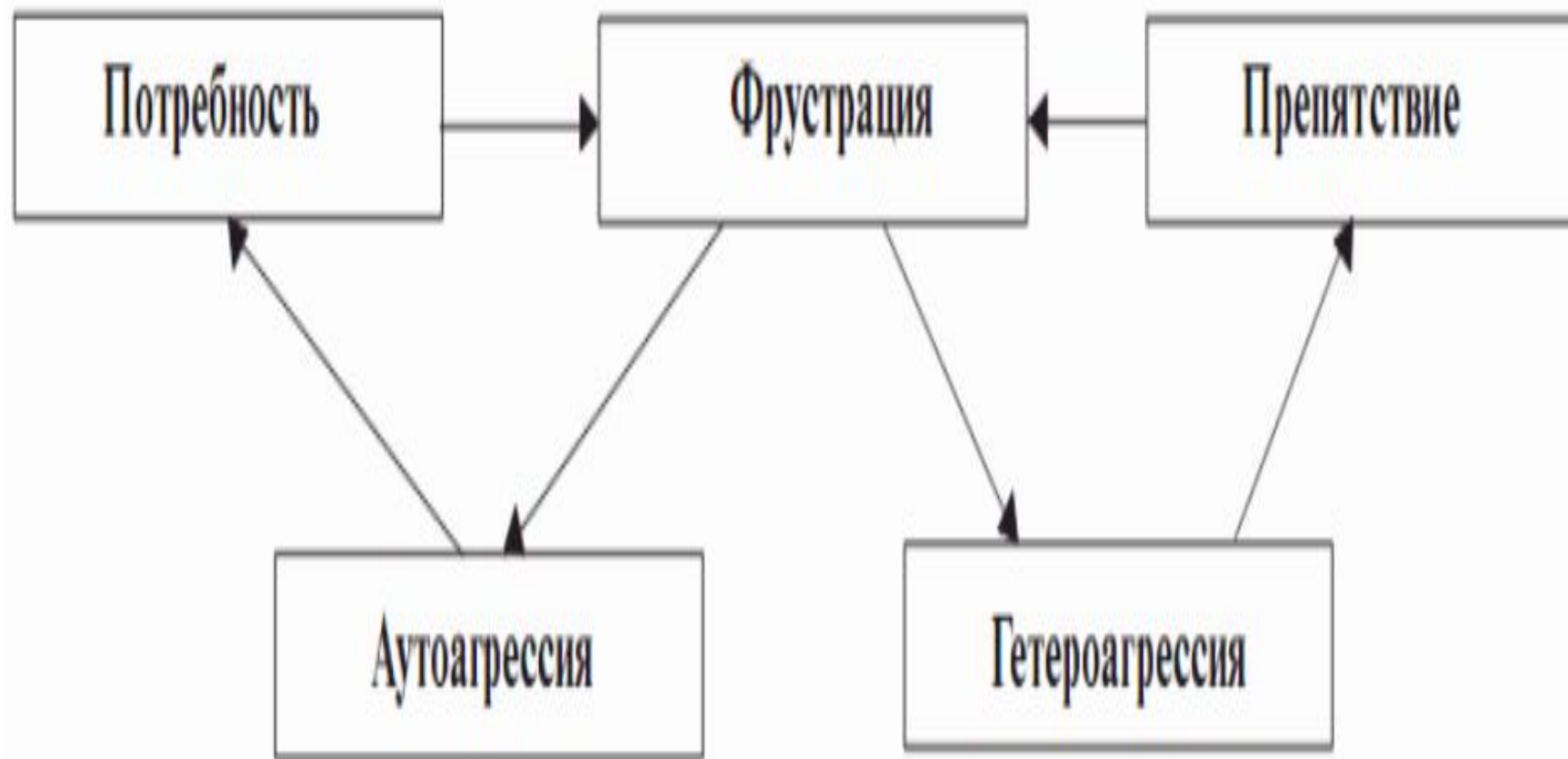
3. Одиночество



4. Обида и уни-
жение



5. Стыд и вина

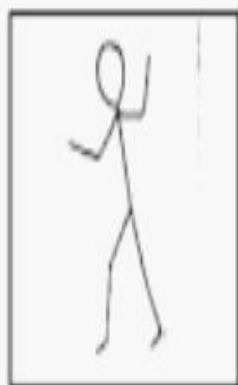


- ◆ Если человек направляет свою реакцию на себя, занимается самообвинением, унижает себя, подавляет свои желания, относится к себе с презрением и антипатией, такая реакция называется аутоагрессивной, сопровождается чувством печали, а в крайних случаях может приводить к состоянию депрессии.

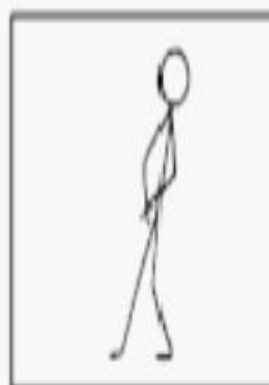
- ❖ **Если человек вольно или невольно направляет свою агрессию на других людей, обвиняет окружающих в своем несчастье, то такая реакция; сопровождаемая гневом, называется гетероагрессивной.**
 - ❖ **Степень агрессии может различаться от демонстрации неодобрения и неприязни до словесных оскорблений и применения грубой физической силы.**
-

- ❖ **Люди различаются по степени чувствительности к стрессу и устойчивости к фрустрации. Некоторые индивидуальные особенности личности могут ослаблять или усиливать чувствительность человека к неудовлетворению потребностей и тем самым повышать или снижать вероятность агрессивных реакций.**
-

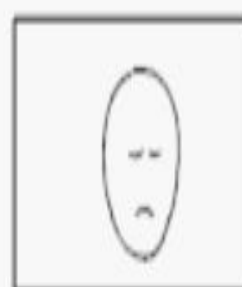
- ◆ **К таким чертам относятся, например, возраст и состояние здоровья. Известно, что молодежь, старики и больные люди более эмоциональны, возбудимы и неуравновешенны, поскольку они имеют меньше возможностей для удовлетворения самых обычных потребностей по причине меньшего опыта или нехватки физических сил.**



Гетероагрессия, наступа-
тельная форма



Гетероагрессия, оборони-
тельная форма



Аутоагрессия

- ◆ Соперничающая (противоборство) - «Акула»
 - ◆ Проблемно-решающая (сотрудничество) - «Сова»
 - ◆ Взаимоуступающая (компромисс) - «Лиса»
 - ◆ Избегающая - «Черепаха»
 - ◆ Бездействие (приспособление) - «Медвежонок»
-