

**Общение – это то, что  
сопутствует человеку на  
жизненном пути. Но не  
все могут его осилить**

*Карл Клаус,  
австрийский писатель*

Тема

Конфликт.

Пути

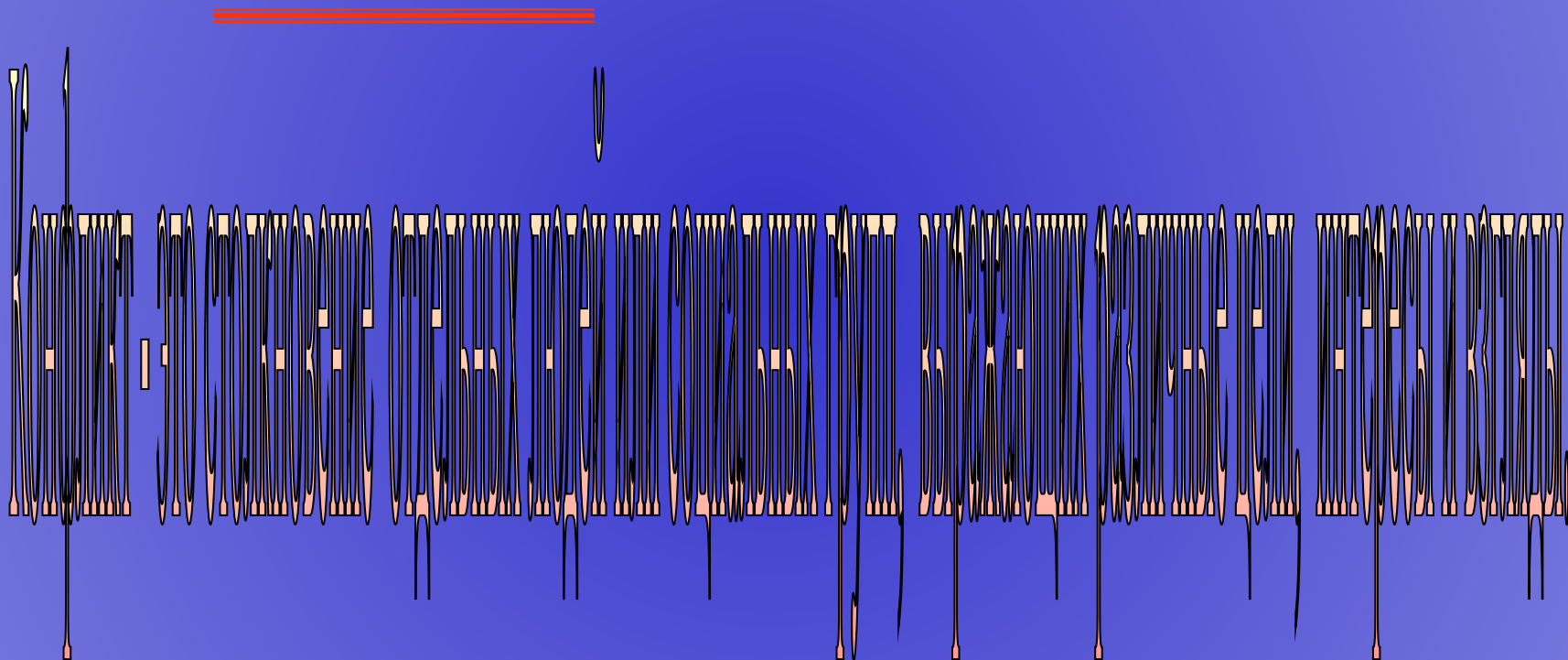
разрешения.

# Цель

- Показать возможные пути выхода из конфликтных ситуаций путем их конструктивного решения

## Понятия:

- конфликтная ситуация
- конфликт
- причины возникновения
- структура конфликта
- функции конфликта
- модели поведения в конфликтной ситуации



# Конфликт – это:

процесс резкого обострения противоречий и борьбы двух или более сторон-участников в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждого из участников

актуализировавшееся противоречие, то есть воплощённые во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы

противостояние двух субъектов, проявляющееся в активности сторон, направленной на преодоление противоречий

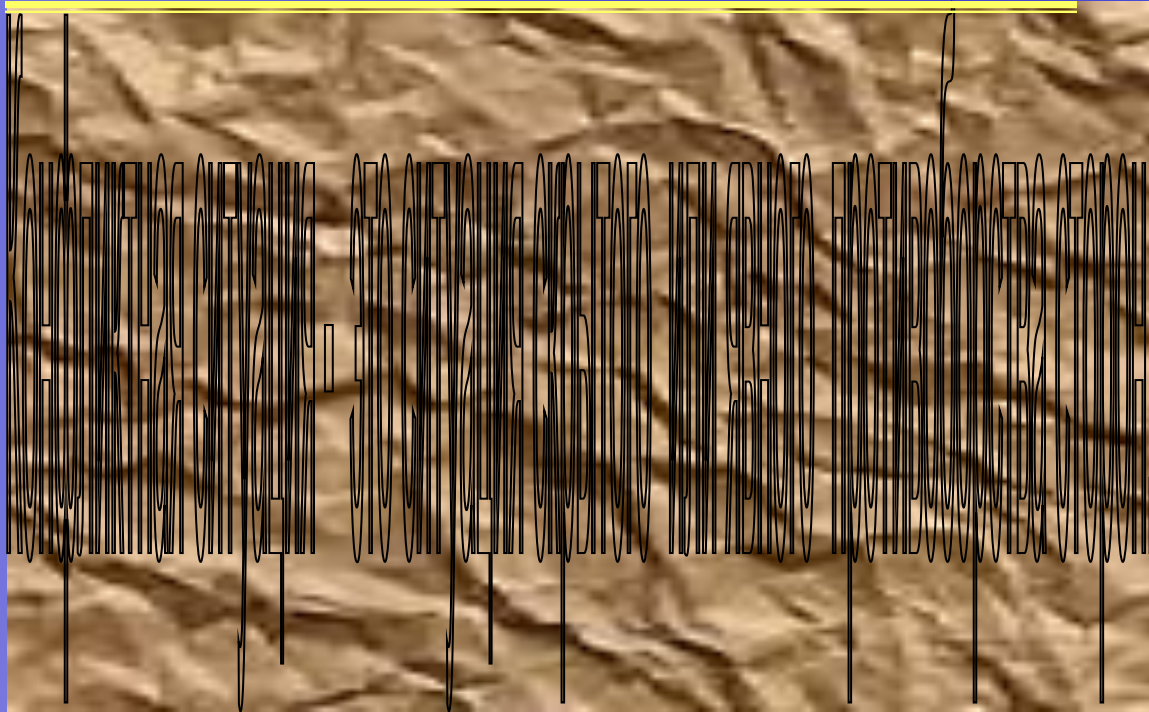
# Причины конфликтов – это рассогласование:

1. Целей, интересов
2. Взглядов, убеждений
3. Личностных качеств
4. Понимания информации
5. Ожиданий, позиций

# Структурные элементы конфликта

- Стороны конфликта – люди или группы людей, находящиеся в конфликтных отношениях или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих (участники).
- Предмет конфликта – то, из-за чего он возникает (объект, идея).
- Образ конфликтной ситуации – отражение предмета конфликта в сознании втянутых в него людей (переживания).
- Мотивы конфликта – внутренние или внешние силы, подталкивающие к нему людей (причины).
- Позиции конфликтующих сторон – то, что люди заявляют друг другу, какие требования предъявляют (действия).







# Модель конфликта

*Конфликтная ситуация*

**Инцидент**

**Конфликтное взаимодействие**

**Разрешение конфликта**

# Типология конфликтов

*По степени  
вовлечённости людей  
в конфликт:*

1. Внутриличностные
2. Межличностные
3. Межгрупповые

*По проблемно-  
деятельностному  
признаку:*

1. Педагогические
2. Управленческие
3. Производственные
4. Творческие
5. Политические

# *По степени остроты противоречий:*

1. Недовольство
2. Разногласие
3. Противодействие
4. Раздор
5. Вражда

# Функции конфликта

---



Позитивные

Позитивные

Негативные

Негативные



Познание друг друга

Повышение авторитета

Позитивные функции

Развитие личности

Ослабление психического напряжения



Снижение качества деятельности

Социальная пассивность

Негативные функции

Депрессия. Угроза здоровью

Ощущение насилия, давления

# КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

- Не употребляйте конфликтогены.
- Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
- Проявляйте эмпатию к собеседнику.
- Делайте как можно больше благожелательных посылов.

# КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

- Не говорите сразу со взвинченным, 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.

# КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

*Дайте партнеру «выпустить пар».*

Если партнер раздражен и агрессивен, переполнен отрицательными эмоциями и договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

# КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

- Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение, не скупитесь на похвалу.
- Умейте заставить себя замолчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок!

Терпеть и верить -  
Все на свете  
Прекрасны -  
Взрослые и дети,  
Коты, собаки и  
Медведи,  
И сослуживцы, и соседи.  
Терпимость -  
Наш взаимный шанс,  
Ведь кто-то - также терпит нас.

*Пит Хейн, датский поэт*

Спасибо за урок!