

# Классный час

Тема: «Навыки бесконфликтного разрешения трудных ситуаций».



## Навыки бесконфликтного разрешения трудных ситуаций

Английский поэт Г. Тейлор писал: *«Ничего хуже не показывает превосходства характера человека, чем его поведение в ссоре, которую нельзя избежать»*

Будучи людьми с разными потребностями и интересами, мы, увы, не можем избежать конфликтов. Конфликты должны приводить к ссоре и, тем более, к скандалу ?



**Конфликт может быть позитивным и негативным в зависимости от того, как мы его разрешим. Конфликт может**

# Конфликт - конфликтная ситуация

**Конфликт** – это взаимодействие двух или нескольких людей, имеющих взаимоисключающие цели (по крайней мере, воспринимаемые ими как таковые) и реализующих их один в ущерб другому.

**В основе любого конфликта – конфликтная ситуация.** В свою очередь в **структуре конфликтной ситуации** можно выделить **участников конфликта** и его объект – то, из-за чего возник конфликт, на что претендует каждый из его участников.

**Объект конфликта** может быть как материальным (например, какая-либо престижная вещь), так и идеальным (правила поведения, статус в группе и т.д.). Конфликтная ситуация может существовать задолго до возникновения конфликта, никак не проявляясь. Например, два соседа по комнате – поэт, музыкант и футболист, - один телевизор. Когда они одновременно выразят желание посмотреть свой любимый фильм, первый – концерт, второй – футбол – и попытаются завладеть телевизором, конфликт неизбежен. Конфликтные ситуации между соседями по комнате называют **инцидентом**.



гда,  
зии,  
я

# Типы межличностных конфликтов

*В зависимости от того порождена ли конфликтная ситуация объективными обстоятельствами или создана намеренно, возник ли инцидент случайно или инициативно, можно говорить о разных типах конфликтов.*

**Конфликты, происходящие из-за конкретных объектов, некоторые исследователи называют деловыми.**

Затянувшийся деловой конфликт может перейти в *эмоциональный*, т.е. основанный исключительно на чувствах антипатии и враждебности участников конфликта по отношению друг к другу. По количеству лиц, участвующих в конфликте, можно выделить:

- *диадические, локальные* (вовлечена некоторая часть группы);
- *всеобщие* (вовлечены все взаимодействующие люди);
- *межгрупповые* конфликты.

*Конфликты могут быть вертикальными (между руководителем и подчиненными в конкретной группе) и горизонтальными (между равноправными членами коллектива).*

С точки зрения осознания участниками конфликтной ситуации конфликт характеризуют как *адекватно или неадекватно понятый*, а также как *ложный* (объективная конфликтная ситуация отсутствует и отношения ошибочно воспринимаются людьми как конфликтные).

В зависимости от причины возникновения конфликтной ситуации

- *производственно-организационные* (из-за проблем в организации);
- *межличностные* (определяемые особенностями взаимодействия: несовместимость и т.д.);
- *личностные* (имеющие в основе особенности личности: эгоизм, зависть, разочарования) конфликты.

По критерию «целесообразность – нецелесообразность возникновения» конфликты делят на *необходимые, вынужденные и функционально неоправданные*.



# Этапы развития конфликтов

*Очень важно при разрешении конфликта учитывать, на каком из этапов развития находится конфликт в настоящий момент.*

Первый этап – напряжение и дискомфорт во взаимоотношениях людей; второй – инцидент, актуализация конфликтной ситуации; третий – осознание людьми взаимоотношений конфликта; четвертый – развитие конфликтных отношений и действий; пятый – завершение конфликта, установление новых взаимоотношений между участвовавшими в конфликте (в том числе возможен их полный разрыв).

*С этих позиций конфликт можно характеризовать как кратковременный, длительный или затяжной (зашедший в тупик); а также – как управляемый или неуправляемый. По результату специалисты различают мобилизующие и дезорганизующие, а также стабилизирующие (направлены на устранение поведения, отклоняющегося от принятых в группе норм), конструктивные (способствующие развитию группы) и деструктивные (приводящие к углублению проблемы) конфликты.*

Классифицировать конфликты можно и по другим основаниям.

*Правильное понимание конфликта – обязательное условие для его эффективного разрешения как непосредственно участниками конфликта, так и посредниками (друзьями, руководителями, специалистами – конфликтологами и др.).*

# Линии поведения в конфликтных ситуациях

*Выделяют несколько основных стилей поведения людей в конфликтных ситуациях.*

**Уклонение** (уход, избегание): действия направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии; в ответ на обвинения проявляется стремление перевести разговор на другую тему. Для человека, использующего этот стиль поведения, прежде всего важно сохранить взаимоотношения, что в ряде жизненных ситуаций целесообразно. Вместе с тем, конфликт не разрешается и, при наличии объективной конфликтной ситуации, может возникнуть снова.

**Приспособление** (уступка): также выражается в стремлении уйти от конфликта, но при этом человек готов пренебречь своими интересами в пользу другого. Такой стиль поведения может быть характерен человеку в силу его индивидуально-психологических особенностей, а также проявляться во взаимоотношениях «подчиненный – руководитель». Целесообразен, когда исход дела не существенен для данного человека, но весьма значим для другого, а также – на этапе поиска путей разрешения другой, более сложной конфликтной ситуации.

**Конкуренция** (противоборство): действия человека направлены на то, чтобы настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы (с использованием принуждения, психологических средств давления). Этот стиль поведения целесообразен в экстремальных ситуациях. Если используется постоянно, без учета объективных обстоятельств и интересов группы, приводит к нарушению взаимоотношений и психологического климата в группе.

**Компромисс**: действия человека направлены на то, чтобы урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другой стороны. Принимается «среднее» решение, устраивающее в основном всех участников, несмотря на сохраняющуюся «зону взаимного несогласия». Преимущества данного стиля в быстром разрешении конфликта. Однако это решение не всегда справедливое, а потому, хотя и не так выражено, как в других ситуациях, сохраняется эмоциональная неудовлетворенность у участников конфликта.

**Сотрудничество**: предполагает поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы всех участников конфликта, в ходе открытого обмена мнениями. Этот способ - самый трудоемкий, требующий времени и внимания к партнеру. Вместе с тем, это - единственный путь, который может привести к справедливому и окончательному разрешению конфликта.

# Пути разрешения конфликтов.

Участники конфликта могут как самостоятельно предпринимать соответствующие действия по разрешению конфликта, так и обратиться за помощью к «постороннему» человеку – посреднику, который поможет организовать диалог между ними.

**Для конструктивного разрешения конфликта важны следующие условия:**

- 1) *адекватность восприятия конфликта;*
- 2) *открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;*
- 3) *создание климата взаимного доверия и сотрудничества;*
- 4) *совместный поиск взаимных интересов, альтернативных способов выхода из конфликта и решения по разрешению конфликта.*

Часто в ситуации конфликта мы неправильно воспринимаем действия и намерения как свои, так и другого человека, нашего оппонента.

**К типичным искажениям восприятия конфликта относятся:**

- «иллюзия собственного благородства» (кажется, что истина и справедливость полностью на нашей стороне),
- «поиск соломинки в глазу другого» (замечаем недостатки прежде всего у нашего оппонента, но не у себя),
- «двойная этика» (одинаковые поступки свои и оппонента оцениваем по-разному),
- «все ясно» (чрезмерное упрощение ситуации конфликта и однозначная оценка намерений оппонента как враждебных). Может иметь место так называемое самоподтверждающееся допущение: приписывая другому враждебные намерения, мы своим поведением невольно действительно толкаем его к такому поведению. К человеку, который вступил с нами в конфликт, следует проявить максимальное дружелюбие и готовность заняться разрешением общих проблем, не пуская их «на самотек».

# Средства для эффективного поведения, направленные на преодоление конфликта

Последовательность совместных действий, направленных на преодоление конфликта, предполагает несколько этапов:

- 1) определение основной проблемы;
- 2) определение вторичных причин конфликта;
- 3) поиск возможных способов разрешения конфликта;
- 4) принятие общего решения о выходе из конфликта;
- 5) реализация намеченного плана;
- 6) оценка эффективности предпринятых усилий.

*Большинство конфликтов имеет несколько причин, и этот факт делает возможным взаимовыгодные решения. Ключ к получению взаимовыигрышного решения проблемы состоит в том, чтобы удовлетворить важное для человека желание, а взамен добиться уступок в других, не очень важных для него, вопросах.*

## ***Качества личности, важные для бесконфликтного общения и конструктивного разрешения конфликтов***

***1. Эмпатия.***

***2. Доброжелательность.***

***3. Аутентичность*** (умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями).

***4. Конкретность*** (отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений, готовность однозначно отвечать на вопросы).

***5. Инициативность*** (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед», а не только реагировать на их действия),

***6. Непосредственность*** (умение говорить и действовать напрямую, честная демонстрация своего отношения к ним).

***7. Открытость*** (готовность и умение говорить о своих мыслях и чувствах).

***8. Принятие чувств*** (отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства).

***9. Отсутствие страха перед конфронтацией***, если это необходимо в случае несходства мнений. Но не с целью испугать, а с надеждой на установление искренних и честных отношений.

***10. Готовность к самопознанию***, в том числе используя информацию, поступающую от других людей, о себе.

# Посредничество

*Посредник выполняет важнейшие функции косвенного управления ходом конфликта.*

*Посредничество включает пять основных этапов.*

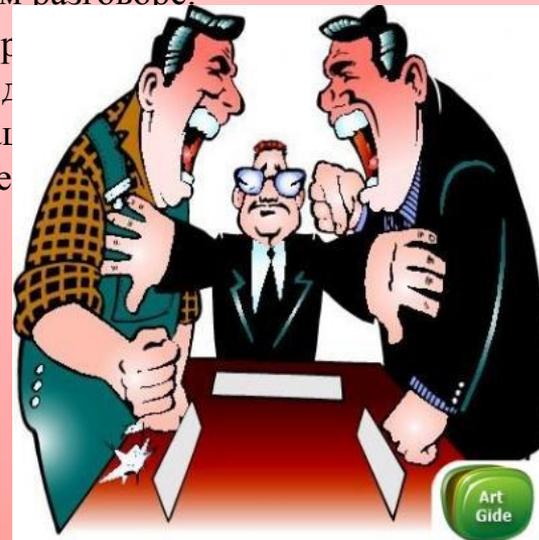
**Первый - организация опосредования конфликта.** Предполагает инициирование и индивидуальную подготовку (мотивирование, объяснение основных условий эффективного разрешения конфликта и пр.) участников конфликта к предстоящему взаимодействию, а также поиск удобного (лучше на нейтральной территории) места для их встречи.

**Второй этап – мотивация и установление отношений** между участниками разрешения конфликта в начале их встречи и формулирование правил поведения на всех стадиях совместной работы.

**Третий этап – монологическое опосредование конфликта** – в организации поочередного высказывания участниками конфликта своих позиций, взглядов, чувств, отношений, оказание помощи им в этом проясняющими вопросами.

**Диалогическое опосредование конфликта** – четвертый этап посредничества, главной задачей которого является постепенный перевод общения участников конфликта в прямой, непосредственный диалог и помощь при затруднениях в этом разговоре.

**Заключительный этап - подведение итогов конфликта.** Проведение краткого процесса краткий обзор конфликтной ситуации, обобщение достигнутых результатов, формулирование (даже в письменном виде) взаимного соглашения, подписание результатов разрешения конфликта. В основе стратегии разрешения конфликта посредством посредничества лежит методика эффективного общения.



иками

# Выводы

1. Межличностные конфликты можно охарактеризовать по разным основаниям.
2. Правильное понимание конфликта важно для выбора адекватной стратегии и тактики поведения в конфликте и его разрешения.
3. В зависимости от того, чьи интересы и как отстаивают участники конфликта, выделяют пять типовых стилей поведения: уклонение, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество.
4. Эффективность того или иного стиля поведения определяется его соответствием особенностям ситуации и индивидуальным характеристикам человека.
5. Конфликт в своем развитии проходит ряд этапов.
6. Конструктивное разрешение конфликтов, непосредственно участниками конфликта или с помощью посредника, предполагает использование методов эффективного общения.
7. Не существует универсальных и чудодейственных стилей разрешения конфликтов. Очень важна готовность личности к поиску эффективных методов разрешения конфликтов.



ТОВ.  
ИИ.

# АЙСБЕРГ ОБЩЕНИЯ



# ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА

*Не "ТЫкай мне"*

*"Сама не ТЫкай!"*

*Ах, ты...*

*Ах, ты...*

**ТЫ!**

*Сам ты!*

*Сама ты!*

*Ну, ты...*

*Ну, ты...*

*А ты...*

*А ты...*

