

# Конфликт и пути его преодоления

Автор: преподаватель ГАОУ СПО  
НСО «Купинский медицинский  
техникум»

I квалификационной категории  
Степанова Алена Владимировна

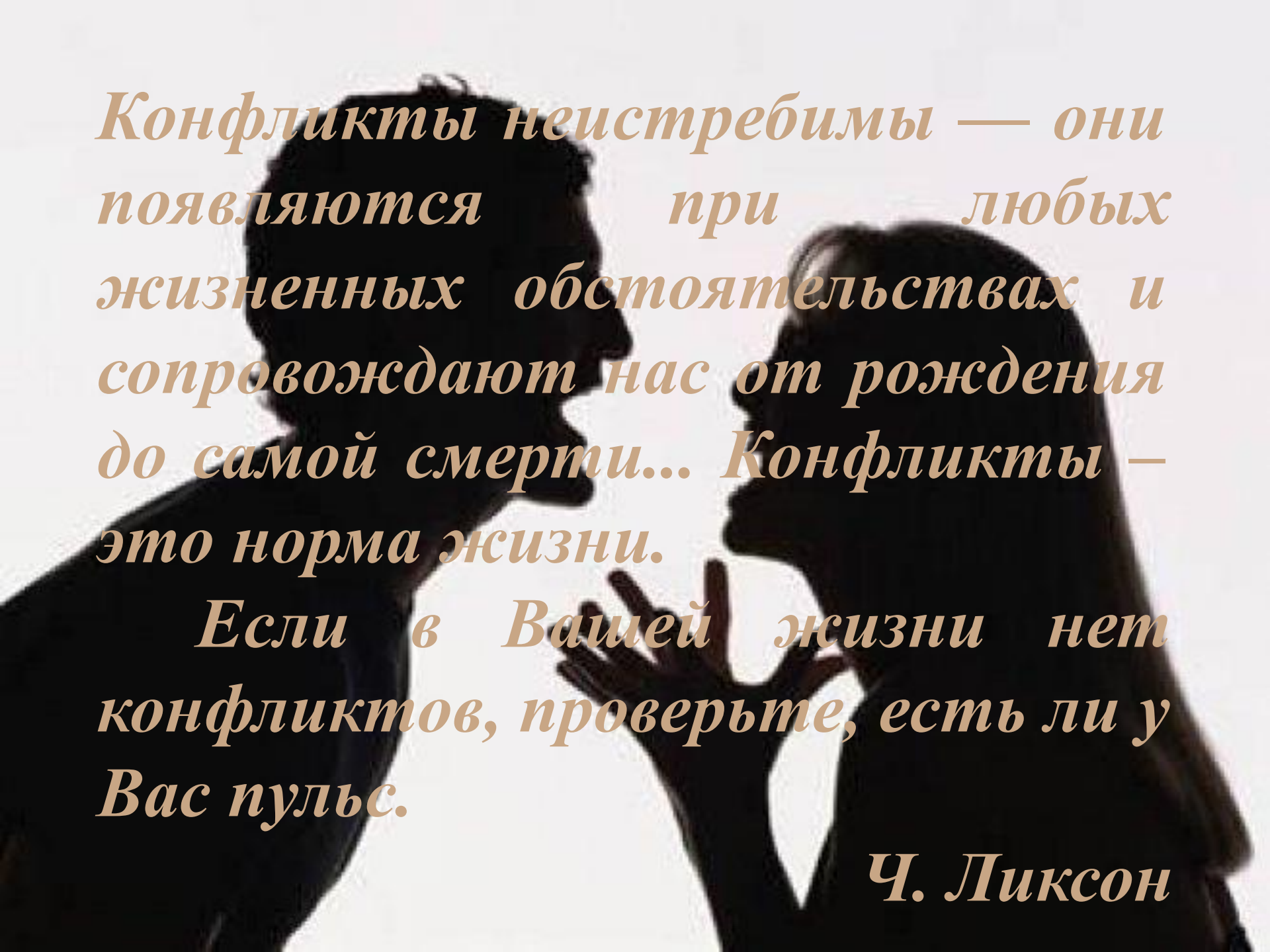
---

## Цели и задачи занятия

- ❖ Добиться усвоения понятий: конфликт, конфликтная ситуация, инцидент.
- ❖ Изучить модель конфликта.
- ❖ Показать: какие пути выхода из конфликта существуют.
- ❖ Сформировать конфликтную компетентность и способность толерантного поведения.
- ❖ Развивать умения отстаивать и аргументировать свою позицию, работать в группах, выступать публично.

## План :

- Что такое конфликт?
- Модель конфликта.
- Разрешение конфликта.



*Конфликты неизбежны — они  
появляются при любых  
жизненных обстоятельствах и  
сопровождают нас от рождения  
до самой смерти... Конфликты —  
это норма жизни.*

*Если в Вашей жизни нет  
конфликтов, проверьте, есть ли у  
Вас пульс.*

*Ч. Ликсон*

*Конфликт* - ЭТО СТОЛКНОВЕНИЕ  
ОТДЕЛЬНЫХ ЛЮДЕЙ ИЛИ  
СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП, ВЫРАЖАЮЩИХ  
РАЗЛИЧНЫЕ, А НЕ РЕДКО И  
ПРОТИВОПОЛОЖНЫЕ ЦЕЛИ,  
ИНТЕРЕСЫ, ВЗГЛЯДЫ.

# *Модель конфликта*

## **Конфликтная ситуация**

Это наличие противоречивых позиций, разногласий сторон по какому-либо поводу. Это могут быть различные цели, интересы и желания либо различные способы их достижения.

## **Инцидент**

Это стечение обстоятельств, являющихся поводом для начала непосредственного столкновения сторон.

## **Конфликтное взаимодействие**

Если личность оценивает эту ситуацию как конфликтную, то она становится реальной. Конфликт начинает жить своей жизнью.

## **Разрешение конфликта**

## Ситуация №1

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре между собой один употребил какие-то неудачные слова. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен. Так ли это?

**Вопрос.** Обратитесь к модели конфликта и определите:

1. Что является здесь конфликтом, конфликтной ситуацией, инцидентом?

## «Сорняк»- конфликт в огороде (наглядная аналогия)

Инцидент

Конфликтная ситуация





## «Сорняк»- конфликт в огороде (наглядная аналогия)

Инцидент



Конфликтная ситуация



## Ситуация №2

Группа подростков собралась послушать музыку. Мнения разделились: одни хотели слушать поп – музыку, а другие были любителями «металла». Завязался спор. Страсти накалялись...

Вопрос. Какими могли быть пути разрешения конфликта?

# Разрешение конфликтов

## Конструктивное

1. Юмор
2. Уступка
3. Компромисс
4. Сотрудничество
5. Осознание позиции сторон

## Деструктивное

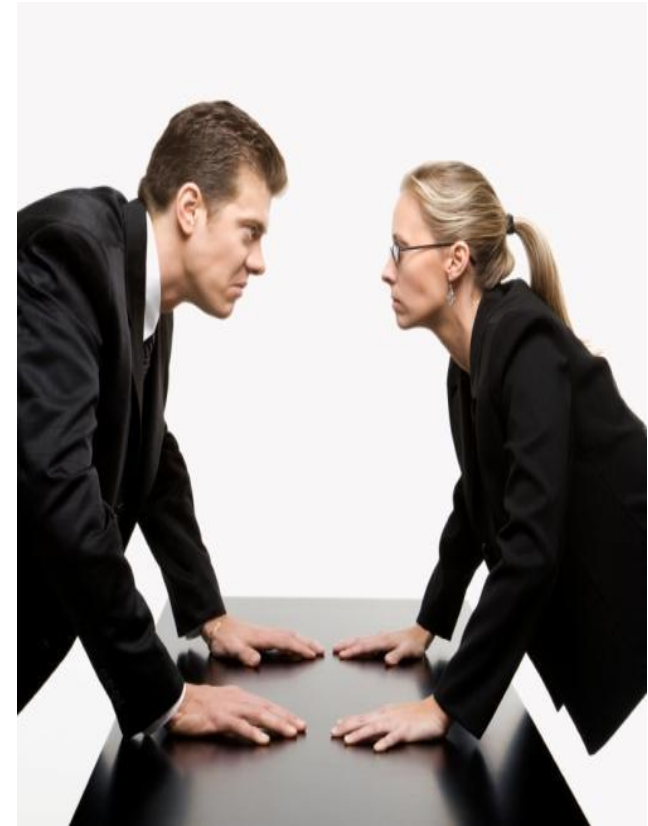
1. Угрозы, насилие
2. Грубость, унижение
3. Переход на личности
4. Разрыв отношений

## Игнорирование

1. Уход от решения проблем

**Соревнование** предполагает сосредоточение  
внимания только на своих интересах, полное  
игнорирование интересов партнера

Например: Начальник поручил много работы своему сотруднику, которая не входит в должностные обязанности. Сотрудник не намерен выполнять поручение руководителя следуя стилю соревнования, он просто отказывается от поручения.



**Уклонение** характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера



Например: Начальник поручил много работы своему сотруднику, которая не входит в должностные обязанности. Сотрудник не намерен выполнять поручение руководителя следуя стилю уклонения из конфликтной ситуации, просто решает уйти на больничный, в надежде на то что задания перепоручат другому сотруднику.

## Компромисс представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной

Например: Начальник поручил много работы своему сотруднику, которая не входит в должностные обязанности. Видя то что сотрудник не хочет выполнять поручение, руководитель решает половину работы поручить другому подчиненному.





**Приспособление** предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на задний план.



Например: Начальник поручил много работы своему сотруднику, которая не входит в должностные обязанности. Подчиненный конечно не в восторге но, следуя данной стратегии разрешения конфликтной ситуации, работник беспрекословно должен сделать все, что ему поручено.

## Сотрудничество является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон

Например: Начальник  
Поручил много работы  
Своему сотруднику, которая  
не входит в должностные  
обязанности. Учитывая  
сложность и большой  
объем работы начальник  
решает поощрить  
сотрудника денежной  
премией.





# Задание

Сравните представленные тексты девизов с названием стилей в конфликте и выберите правильное соответствие девиза и стратегии.

Девизы:

- ❖ «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него».
- ❖ «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
- ❖ «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
- ❖ «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
- ❖ «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

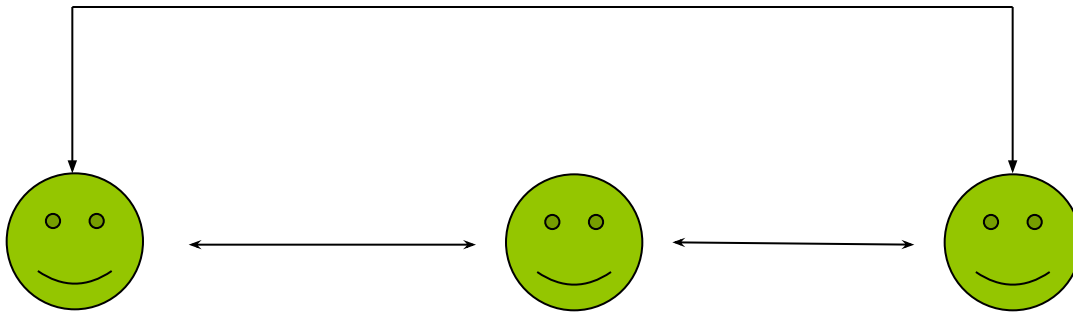
# Как успешно разрешить конфликт?

**Переговоры** – это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путем непосредственного обсуждения между собой. Сильная сторона переговорного процесса состоит в том, что все зависит от самих сторон – как процесс, так и результат непосредственного обсуждения. Сильная сторона переговорного процесса состоит в том, что все зависит только от самих сторон как сам процесс, так и его результат.



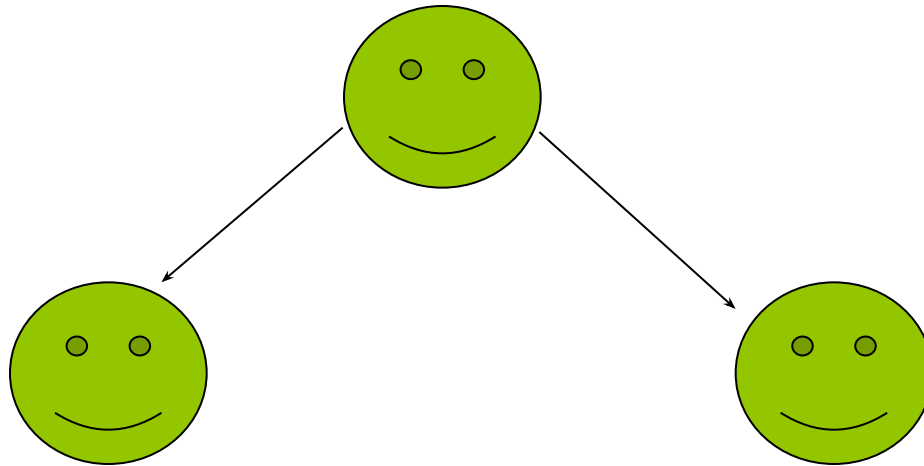
# Медиация

При медиации в процесс вступает третья сторона - посредник, цель которой помочь первым двум договориться. Выслушивая стороны и помогая их общению, медиаторы стараются способствовать нахождению сторонами решения типа «выигрыш – выигрыш». И хотя медиатор берет на себя ответственность за процесс, оппоненты все же контролируют предмет дискуссии и ее исход.



# Арбитраж

В случае арбитража третья сторона контролирует не только процесс, но и исход. Арбитры решают, что именно сторонам необходимо сделать для разрешения их конфликта, и, обычно, наделены властью, способной принудить стороны выполнить соответствующее решение. В спорах между детьми арбитрами часто выступают родители.



## «Последствия конфликтов»

| <i>Развитие конфликта</i>                      | <i>Разрешен или не разрешен конфликт</i> | <i>Чувства участников конфликта</i>        |
|--|--|--|
| <b>Игнорирование</b> (уход от решения проблем) | Конфликт не разрешен. Проблема осталась  | Чувство неудовлетворенности, обиды, горечи |

# «Последствия конфликтов»

| <i>Развитие конфликта</i>         | <i>Разрешен или не разрешен конфликт</i>  | <i>Чувства участников конфликта</i>  |
|-----------------------------------|---|--|
| <b>Деструктивное</b><br>(силовой) | 1 вариант: Конфликт не разрешен.<br>Порожден новый конфликт.<br>2 вариант: Конфликт разрешен в пользу сильного.<br>Ущемлены права и интересы потерпевшей стороны. | Чувство неудовлетворенности, злости, обиды.<br>Победитель: чувство удовлетворенности, превосходства, злорадства.<br>Потерпевший: чувство горечи, обиды, унижения, стыда. |

## *«Последствия конфликтов»*

| <i>Развитие конфликта</i>                    | <i>Разрешен или не разрешен конфликт</i> | <i>Чувства участников конфликта</i>                       |
|--|--|---|
| <b>Конструктивное (компромисс, согласие)</b> | Мирное разрешение конфликта.             | Удовлетворенность, радость, гордость за принятое решение. |

## *Порядок написания синквейна:*

1. строка - одно ключевое слово, определяющее содержание синквейна.
2. строка – два прилагательных, характеризующих данное понятие.
3. строка – три глагола, показывающие действие понятия.
4. строка – короткое предложение, в котором автор высказывает своё отношение.
5. строка – одно слово, обычно существительное, через которое человек выражает свои чувства, ассоциации, связанные с данным понятием.



**Конфликтная ситуация может коренным образом изменить Вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы эти изменения были в лучшую сторону!**

1. Прежде чем Вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат Вы хотите от этого получить.
2. Утвердитесь в том, что этот результат для Вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека, чтобы потом не стогать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
7. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
8. Умейте вовремя остановиться.
9. Дорожите уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее Вас.

*Желаю вам удачи!*