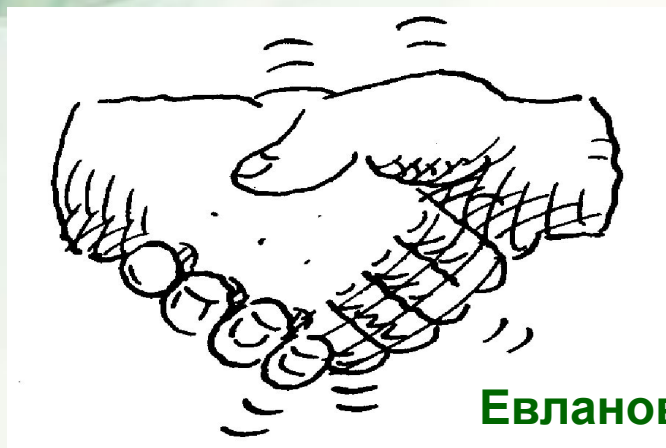


# Конфликты и пути их разрешения



Евланова Людмила Ильинична

# **Конфликт**

– это резкое обострение противоречий (*конфликтная ситуация*) и столкновение (*инцидент*) двух или более участников (*субъектов*) в процессе решения проблемы (*объект*), имеющий деловую или личную значимость для каждой из сторон

# Формула конфликта

$$\mathbf{Конфликт} = \begin{matrix} \text{участники} \\ + \\ \text{конфликтная} \\ \text{ситуация} \\ + \\ \text{инцидент} \end{matrix}$$

# Типы конфликтов

- По остроте противоречий
- По проблемно-деятельностному признаку
- По степени вовлечённости людей

# Классификация конфликтов

- **внешние/внутренние**
- **осознаваемые/неосознаваемые**
- **социальные**
- **личностные**
- **познавательные**
- **организационные**
- **открытые**
- **закрытые**

# Общие причины конфликта

- Недостаток общения
- непонимание
- Неверное предположение
- Отсутствие сочувствия
- Трудные люди

# Причины внутреннего конфликта

- Деморализация страхом
- Отсутствие информации...
- Убеждение в неспособности...
- Конфликт рационального и эмоционального

# **Причины конфликта – противоречия в :**

- целях, интересах, позициях;**
- мнениях, взглядах, убеждениях;**
- личностных качествах;**
- межличностных отношениях,**
- знаниях, умениях, способностях;**
- функциях управления;**
- средствах, методах деятельности;**
- оценках и самооценках и др.**



# Виды педагогических конфликтов

- *Конфликты деятельности*
- *Конфликты поведения*
- *Конфликты отношений*

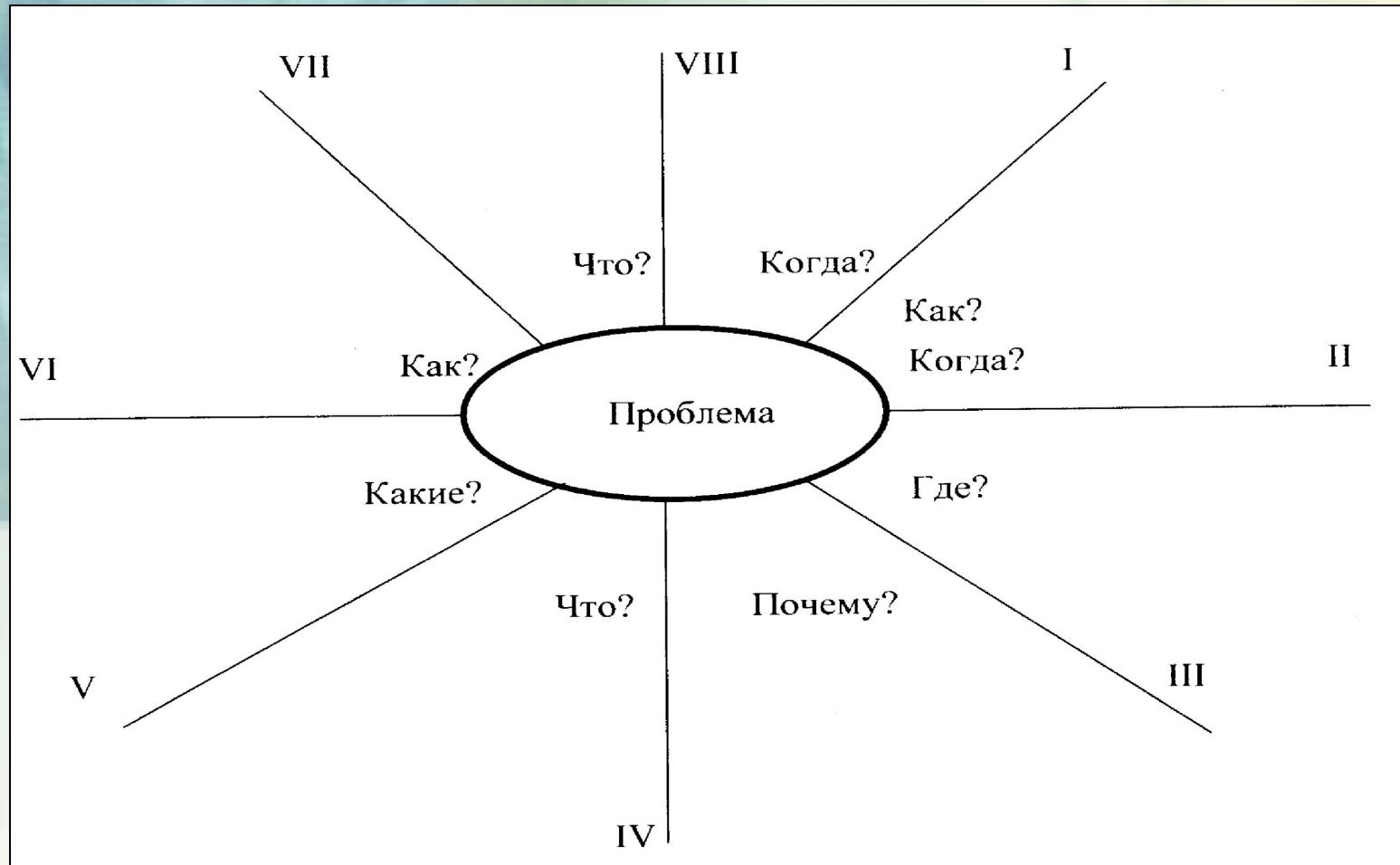
# Правила поведения в конфликтной ситуации

- Не стремитесь доминировать во чтобы то ни стало.
- Будьте принципиальны, но не боритесь за принципы.
- Помните, принципиальность хороша, но не всегда.
- Критикуйте, но не критиканствуйте.
- Чаще улыбайтесь. Улыбка мало стоит, но дорого ценится.
- Традиции хороши до определенного предела.
- Сказать правду тоже надо уметь.
- Будьте независимы, но не самоуверенны.
- Не превращайте настойчивость в назойливость.
- Не переоценивайте свои способности в возможности.
- Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.
- Проявляйте доброжелательность
- Проявляйте выдержку и спокойствие в любой ситуации.
- Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах.

# Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций

- Установить действительных участников конфликтной ситуации.
- Изучить по возможности мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность участников конфликта.
- Изучить существовавшие ранее межличностные отношения.
- Определить истинную причину конфликта.
- Изучить намерения, представления субъектов о способах разрешения конфликта.
- Выявить отношение к конфликту тех, кто в нем не участвует, но заинтересован в его разрешении.
- Определить и применить способы разрешения конфликтных ситуаций.

# Картография конфликта



# Комментарий к заполнению «Карты проблемы»

## I этап

- Когда возникла и как долго существует данная проблема?
- При каких условиях, обстоятельствах?
- Каким образом она проявляется?
- Частота проявления проблемы.

## II этап

- Где более всего проявляется данная проблема?
- В каком виде деятельности, эмоционально-волевой или познавательной сферах?
- Внутренне или внешне проявляется?

# Комментарий (продолжение)

## III этап

- Причины возникновения этой проблемы.
- С чем или с кем она связана?
- В чем сложность проблемы?

## IV этап

- Мои опасения.
- Что происходит при действии данной проблемы (с моим состоянием, общением, деятельностью, целеполаганием, мотивацией, самооценкой, успешностью/результативностью, что-то др.)?

# Комментарий (продолжение)

- V этап

- Какие ресурсы (возможности), средства (внутренние, внешние) у меня имеются по решению данной проблемы?
- Кто может помочь?
- Можно ли ее разрешить самостоятельно?
- С чем я могу столкнуться при проработке проблемы?
- Какие могут возникнуть барьеры?

- VI этап

- Стратегии и тактики, план решения проблемы.
- Как подстраховать себя и снизить вероятность появления барьеров?
- Как снять противоречия, если они будут?
- Как настроить себя?

# Комментарий (продолжение)

## VII этап

- Что я хочу получить в результате решения своей проблемы?
- Как можно будет оценить результат?
- Как я узнаю, что достиг цели?

## VIII этап

- Сроки и условия исполнения намеченного плана по разрешению проблемы.



### **Её потребности:**

- незагражденное пространство
- неповрежденная недвижимость
- сохранение добрососедские и дружелюбные отношения с её соседом

## **Забор**

### **Опасения:**

- чувство стесненности забором
- игнорирование ее пожеланий соседом
- ответные меры в случае...
- изоляция
- возможные денежные издержки
- потеря вида из-за забора

### **Его потребности:**

- уединение
- безопасность
- собаки в закрытом дворе
- сотрудничество и понимание со стороны соседа

### **Опасения:**

- **потеря собак**
- **собаки мешают соседям**
- **ограбление**
- **нежелательный контакт**

# Алгоритм выработки решения

## I этап. Выработка альтернатив.

1. Определите проблему с точки зрения нужд.
2. Совместная разработка альтернатив.
3. Разбиение проблемы на более мелкие и «удобоваримые» куски.
4. Выбор наилучшей альтернативы.
5. Обсуждение последствий.

## II этап. Выбор альтернатив.

Оцените:

- Осуществимость?
- Достаточность?
- Справедливость?

# Алгоритм выработки решения (продолжение)

## III этап. Претворение в жизнь избранной альтернативы

- Задачи, требующие исполнения.
- Кем?
- Когда?
- Сроки проверки?

# Противоядия от конфликта

Конфликтогены	Преобразующие вопросы
Дурак!	Что Вы хотите? Как это можно исправить?
Я прав, они не правы	В чем, по Вашему, Ваша точка зрения отличается от их точки зрения?
Я не буду...	Что могло бы помочь Вам сделать это?
Это невозможно...	Если бы это было возможным, что потребовалось тогда?
Слишком много/мало	По сравнению с чем?

# Найти противоядия

## Конфликтогены:

- Все пропало
- Он безнадежен
- Я должен/вынужден...
- Они всегда...
- Я не хочу...
- Я не могу...
- Он никогда не...
- Это невозможно...

# Противоядия от конфликта

<b>Конфликтогены</b>	<b>Преобразующие вопросы</b>
<b>Все пропало</b>	Как сделать это успешным? Как можно это улучшить?
<b>Я не хочу...</b>	Какого исхода Вы хотите?
<b>Я не могу...</b>	Вы не можете? Или, быть может, Вы просто не видите, как?
<b>Он никогда не...</b>	Что произойдет, если Вы увидите такую возможность?
<b>Это невозможно...</b>	Если бы это было возможным, что потребовалось бы тогда?
<b>Они всегда...</b>	При каких обстоятельствах они не делают этого?

# Памятка для разрешения конфликтов

## 1. «Выиграть/выиграть»:

- В чем мои подлинные нужды?
- И в чем их?
- Хочу ли я благоприятного исхода для нас обоих?

## 2. Творческий подход

- Какие новые возможности раскрываются этой ситуацией?
- Вместо того, чтобы думать, «как это могло бы быть», вижу ли я новые возможности в том, что есть?

## 3. Эмпатия

- Как бы я чувствовал себя на их месте?
- Что они пытаются сказать?
- Выслушал ли я их как следует?
- Знают ли они, что я слышу их?

# Памятка (продолжение)

## 4. Оптимальное самоутверждение

- Что я хочу изменить?
- Как я могу сказать им это без обвинений и нападок?
- Отражает ли это заявление мои чувства, а не мое мнение о том, кто прав и кто виноват?

*(Будь мягким с людьми и жестким с проблемой)*

## 5. Совместная власть

- Не злоупотребляю ли я своей властью?
- Не делают ли этого они?
- Вместо противостояния не можем ли мы сотрудничать?



# Памятка (продолжение)

## 6. Как управлять эмоциями?

- Что я чувствую?
- Возлагаю ли я на кого-то вину за свои чувства?
- Поможет ли это делу, если я расскажу им о том, что я чувствую?
- Что я хочу изменить?
- Избавился ли я от желания наказать их?
- Что я могу сделать, чтобы лучше владеть моими чувствами?

## 7. Готовность разрешить конфликт

- Хочу ли я разрешить конфликт?
- Вызвана ли моя обида:
  - каким-то всё ещё болезненным прошлым инцидентом?
  - какой-то потребностью, в которой я отказываю себе?
  - чем-то, что не нравится мне в них, потому что я хочу признать этого за собой?

# Памятка (продолжение)

## **8. Картография конфликта**

- В чем заключается вопрос, проблема или конфликт?
- Кто его главные участники?
- Опишите потребности каждого человека.
- Опишите тревоги или опасения каждого участника.
- Указывает ли эта карта на какие-то точки совпадения интересов?
- Над чем мы должны ещё поработать?

## **9. Разработка альтернатив**

- Каковы возможности?
- Какие альтернативы удовлетворяют наибольшее количество наших нужд?

# Памятка (продолжение)

## 10. Переговоры

- Чего я хочу добиться?
- Как мы можем добиться справедливого результата – при взаимном выигрыше?
- Что они могут дать мне?
- Что могу дать им я?
- Игнорирую ли я их возражения? Как я могу включить их в свои предложения?
- Какие вопросы я хочу включить в соглашение?
- Могу ли я включить что-то, что позволит им сохранить лицо?

# Памятка (продолжение)

## **11. Посредничество**

- Можем ли мы разрешить это сами или мы нуждаемся в помощи нейтрального третьего лица?  
Кто может исполнить эту роль для нас?
- Подходит ли мне роль посредника в данной ситуации?
- Как я должен подготовить сессию и разъяснить свою роль участникам?
- Могу ли я создать атмосферу, в которой люди смогут открыться, найти общий язык и выработать их собственные решения?  
Что может помочь этому?

# Памятка (продолжение)

## 12. Расширение кругозора

- Вижу ли я всю картину, а не только свою собственную точку зрения?
- Какое воздействие может оказать это за пределами нашей непосредственной проблемы?
- К чему это может привести в будущем?

**Спасибо за внимание**

