

**ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА ПО
ПСИХОЛОГИИ
ТЕМА: ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ. ПУТИ
РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА.**

**ЕВГЕНИЯ ЛАРИОНОВА
ЮЛИЯ ИЩУК
АННЕ ЛУЙСКА
11А КЛАСС**

**НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ:
ИРИНА МАКСИМЕНКО**

Работа посвящена:

**рассмотрению проблемы
разрешения конфликтов**

Цель работы:

- **исследовать конфликтные ситуации, которые происходят в организациях,**
- **определить пути конструктивного решения конфликтов**

Рассмотрены вопросы:

- **Каковы причины возникновения конфликтных ситуаций;**
- **Какие причины вызывают разногласия;**
- **Как проявляется конфликтное поведение и чем охарактеризуется конфликтная личность;**
- **Какие слова являются конфликтогенами и какие конфликтные ситуации они вызывают;**
- **Какие методики надо использовать для определения причин конфликтного поведения;**
- **Какие конструктивные действия можно принять для решения конфликтных ситуаций.**

ПРИЧИНЫ, ВЫЗЫВАЮЩИЕ РАЗНОГЛАСИЯ

- ❖ ограниченность ресурсов,
- ❖ различие в целях,
- ❖ различие в ценностях,
- ❖ различие в методах поведения,
- ❖ различие в уровне образования,
- ❖ неправильное распределение ответственности,
- ❖ плохие коммуникации,
- ❖ невозможность реализовать свои потребности,
- ❖ задеты личные интересы.

ХАРАКТЕРИСТИКА КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТИ

- **неадекватная оценка своих возможностей и способностей**
- **стремление доминировать**
- **консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции**
- **излишняя принципиальность и прямолинейность**
- **определенный набор эмоциональных качеств личности**

ПРОЯВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

1. открытое недоверие;
2. перебивание собеседника;
3. принижение значимости его роли;
4. подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу;
5. устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;
6. заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного вклада;
7. постоянное навязывание своей точки зрения;
8. неискренность в суждениях;
9. резкое ускорение темпа беседы и ее неожиданное свертывание;
10. неумение выслушать и понять точку зрения собеседника и еще многое другое, что обычно воспринимается окружающими крайне негативно.

СЛОВА-КОНФЛИКТОГЕНЫ

- ❖ Слова, выражающие недоверие: «вы меня обманываете», «я вам не верю»
- ❖ Слова-оскорбления: негодяй, подонок, дурак, бестолочь, лентяй
- ❖ Слова-угрозы: «мы еще встретимся», «я вам это припомню»
- ❖ Слова-насмешки: очкарик, лопоухий, мямля, дистрофик
- ❖ Слова-сравнения: «как скотина», «как свинья», «как попугай»
- ❖ Слова, выражающие отрицательное отношение: «я тебя ненавижу», «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен»
- ❖ Слова-долженствования: «вы обязаны», «ты должен»
- ❖ Слова-обвинения: «вы все испортили», «вы обманщик»
- ❖ Слова, выражающие категоричность: «всегда», «никогда», «все»

ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ ДЕЙСТВИЙ

- 1) **стремление к превосходству;**
- 2) **проявление агрессивности;**
- 3) **проявление эгоизма.**

КАК УДЕРЖАТЬСЯ ОТ КОНФЛИКТОГЕНОВ

- Преодоление стремления к превосходству
- Сдерживание агрессии
- Преодоление эгоизма

ФАКТОРЫ КОНСТРУКТИВНОГО РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

- **адекватность восприятия конфликта**
- **готовность к всестороннему обсуждению проблем**
- **создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества**

КРИТЕРИИ КОНСТРУКТИВНОГО РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

- ❖ приспособление,
- ❖ компромисс,
- ❖ сотрудничество,
- ❖ игнорирование,
- ❖ соперничество или конкуренция.

ИТОГИ:

Конфликт предусматривает наличие противоречия, которое принимает форму разногласий.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения.

Участие в конфликте определяется значимостью для человека поставленных целей и тем, насколько препятствие мешает их реализовать.

Реакция участника конфликта определяется социальной зрелостью личности, ее формами поведения, а также принятыми в коллективе социальными нормами и правилами.

ИТОГИ:

Чем более важная цель стоит перед субъектом, тем больше усилий он прилагает, чтобы ее достичь.

Способ решения конфликта зависит от эмоциональной устойчивости личности, средств защиты своих интересов, уровня власти и уровня агрессивности человека.

Для конструктивного решения конфликтной ситуации необходима адекватность восприятия конфликта, готовность к всестороннему обсуждению проблем и создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

Стиль поведения в конфликте, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы.

ИТОГИ:

Для решения конфликта нужно использовать последовательность действий одного из оппонентов, решившего взять инициативу разрешения конфликта на себя.

Стремление к превосходству, несдерживание агрессии и непреодоление в себе излишнего эгоизма, ведет человека к обязательному конфликту с окружающими.

Стремление к превосходству, агрессивность, эгоизм, ярко выраженный альтруизм - вот формула конфликтогенов, ведущая к возникновению непреодолимых разногласий.

Слова, называемые конфликтогенами заставляют вступать в борьбу за самого себя, включить весь арсенал оборонительных и оправдательных средств, вызывают желание защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства и не дают следить за своими словами и действиями.

Итоги:

Полученные результаты работы можно применить при решении конфликтных ситуаций для создания благоприятных условий обучения учащихся в школе.

Спасибо за внимание!