

# КОНФЛИКТ

## Пути разрешения конфликтных ситуаций

**Социально-психологическая служба  
МОАУ СОШ с УИОП №10 г. Кирова  
2016 г**

# ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?

Конфликт - столкновение  
противоположно-направленных  
целей, интересов, позиций, мнений  
и взглядов людей.

# ТИПЫ КОНФЛИКТОВ

- личностные
- межличностные
- межгрупповые
- внутригрупповые
- скрытые
- открытые
- случайные
- хронические
- сознательно провоцируемые...
- горизонтальные
- вертикальные (сверху вниз, снизу вверх)
- ...

# КАК ВОЗНИКАЮТ КОНФЛИКТЫ

# КОНФЛИКТОГЕНЫ

Конфликтогены – это слова, действия (или бездействие), приводящие к конфликту.

## Типы конфликтогенов:

- стремление к превосходству
- проявления агрессии
- проявления эгоизма

# СТРЕМЛЕНИЕ К ПРЕВОСХОДСТВУ

- прямые превосходства (приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм)
- снисходительное отношение
- хвастовство
- категоричность
- навязывание своих советов
- перебивание собеседника
- утаивание информации
- обман или попытка обмана
- подшучивание
- настойчивое напоминание
- перекладывание ответственности на другого человека
- нарушения этики (намеренные или преднамеренные)

# ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИВНОСТИ

- природная агрессивность
- ситуативная агрессивность

## ПРОЯВЛЕНИЯ ЭГОИЗМА

Это ценная ориентация человека, характеризующаяся преобладанием корыстных потребностей безотносительно к интересам других людей.

# ФОРМУЛА КОНФЛИКТА

**КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ = КОНФЛИКТ**

- Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.
- Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.
- Конфликт – это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

**Разрешить конфликт – это значит: устранить конфликтную ситуацию; исчерпать инцидент!**

# 5 СПОСОБОВ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТА

- **Конкуренция**
- **Избегание**
- **Компромисс**
- **Приспособление**
- **Сотрудничество**

# КОНКУРЕНЦИЯ

**«Акула».** Вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого.

- контроль
- давление
- обман, хитрость
- провокации
- отказ вступать в диалог

# ИЗБЕГАНИЕ

**«Черепашка».** Люди стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом».

- отказ вступать в диалог (демонстративный уход)
- избегание силовых приемов
- игнорирование информации, недоверие фактам
- отрицание серьезности конфликта
- систематическая медлительность в принятии решений

# КОМПРОМИСС

**«Лиса»** . Это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

- торгуется
- использует обман, лесть
- ориентирован на равенство

# ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

## **«Плюшевый мишка» .**

Это способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния.

- соглашательство (максимальные уступки)
- демонстрация непритязания на победу или серьезное сопротивление
- потакание противнику
- лесть

# СОТРУДНИЧЕСТВО

«**Сова**» Стремление разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все.

- собирает информацию о конфликте, о сути проблемы, о противнике
- ведет подсчет своих ресурсов и ресурсов противника для выработки альтернативных предложений
- обсуждает конфликт открыто, не боится разногласий
- если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.

# **ТЕСТ «КОНФЛИКТНЫЙ ЛИ ВЫ ЧЕЛОВЕК?»»**

**1. Я обычно спокойно переношу самодовольных людей**

а) да

б) нет

в) затрудняюсь ответить

**2. Я подозреваю людей, которые проявляют чрезмерное дружелюбие, в коварстве**

а) да

б) нет

в) затрудняюсь ответить

**3. Если на меня кто-либо сердится, то я :**

а) постараюсь успокоиться

б) рассержусь сам

в) затрудняюсь ответить

- 4. Я считаю, что нет совсем плохих людей, нужно постараться каждого понять, и он ответит тебе добром:**
- а) да
  - б) нет
  - в) затрудняюсь ответить
- 5. Когда мною командуют, я нарочно поступаю наоборот:**
- а) именно так
  - б) так не бывает
  - в) затрудняюсь ответить
- 6. Если руководство или члены моей семьи меня в чём-то упрекают, то, как правило, только за дело:**
- а) да
  - б) нет
  - в) затрудняюсь ответить
- 7. Иногда я выдаю шутку (даже глупость), чтобы удивить людей и посмотреть, как они будут реагировать:**
- а) случается
  - б) никогда
  - в) затрудняюсь ответить

**8. Я тщательно продумываю, как повлиять на товарищей, чтобы они помогли достигнуть моей цели:**

а) да

б) нет

в) затрудняюсь ответить

**9. Если моё удачное замечание осталось незамеченным, я:**

а) не повторяю

б) повторяю его снова

в) затрудняюсь ответить

**10. Меня огорчает, если обо мне говорят дурно без всяких оснований:**

а) да

б) нет

в) затрудняюсь ответить

# ОБРАБОТКА

2 балла присуждается

в вопросах 2, 5, 7, 8, 10 за ответ «а» и  
за ответы «б» в вопросах 1, 3, 4, 6, 9

# ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

- От 2 до 12 баллов – **зелёный**
- от 13 до 19 баллов – **жёлтый**
- от 20 баллов и выше – **оранжевый**