



# Конфликт



**ЧТО ЭТО ТАКОЕ?**

**СИНКВЕЙН – ПОЭТИЧЕСКАЯ ФОРМА, КОТОРАЯ  
ПОЗВОЛЯЕТ ОБОБЩИТЬ ФАКТИЧЕСКИЙ ИЛИ  
АССОЦИАТИВНЫЙ МАТЕРИАЛ ПО КАКОЙ-ЛИБО  
ТЕМЕ. СИНКВЕЙНСОСТОИТ ИЗ ПЯТИ СТРОК И  
ВЫСТРАИВАЕТСЯ СЛЕДУЮЩИМ ОБРАЗОМ:**



- СТРОКА 1 – ОПРЕДЕЛЯЕМОЕ ПОНЯТИЕ;**
- СТРОКА 2 – ДВА ПРИЛАГАТЕЛЬНЫХ К НЕМУ;**
- СТРОКА 3 – ТРИ ГЛАГОЛА К НЕМУ;**
- СТРОКА 4 – ФРАЗА ИЗ ЧЕТЫРЕХ-ПЯТИ СЛОВ;**
- СТРОКА 5 – ВЫВОД (ОБОБЩЕННОЕ ПОНЯТИЕ,  
СИНОНИМ И Т.П)**

# КОНФЛИКТ



ПРОТИВОСТОЯНИЕ СУБЪЕКТОВ  
ПО ПОВОДУ ВОЗНИКШЕГО  
ПРОТИВОРЕЧИЯ,  
ДЕЙСТВИТЕЛЬНОГО ИЛИ  
ВООБРАЖАЕМОГО.

# ТИПЫ КОНФЛИКТОВ



- ЛИЧНОСТНЫЕ
- МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ
- МЕЖГРУППОВЫЕ
- ВНУТРИГРУППОВЫЕ
  
- ГОРИЗОНТАЛЬНЫЕ
- ВЕРТИКАЛЬНЫЕ  
(СВЕРХУ ВНИЗ, СНИЗУ ВВЕРХ)

# КАК ВОЗНИКАЮТ КОНФЛИКТЫ



*Специалисты (Монина, Лютова) выделяют 4 стадии прохождения конфликта:*

1. Возникновение конфликта (появление противоречия)
2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы с одной стороны.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта)

# Конфликтогены

(способствующие конфликту)



**ЭТО СЛОВА , ДЕЙСТВИЯ (ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕ),  
МОГУЩЕЕ ПРИВЕСТИ 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
- ✓ Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные;
- ✓ Подшучивание;
- ✓ Обман или попытка обмана;
- ✓ Напоминание;
- ✓ Перекладывание ответственности на другого человека;
- ✓ Просьба одолжить деньги.

# ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИВНОСТИ



- ✓ Природная агрессивность;
- ✓ Ситуативная агрессивность.





# ПРОЯВЛЕНИЯ ЭГОИЗМА



Это ценная ориентация человека, характеризующая преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей.

# 1 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 СИТУАЦИЮ; КОНФЛИКТНУЮ
- ◆ ИСЧЕРПАТЬ ИНЦИДЕНТ.

## 2 ФОРМУЛА КОНФЛИКТА



***КС, КС<sub>1</sub>, КС<sub>2</sub>* – КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ**


ДАННАЯ ФОРМУЛА ДОПОЛНЯЕТ ПЕРВУЮ ФОРМУЛУ, В СООТВЕТСТВИИ С КОТОРОЙ КАЖДАЯ ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ СВОИМ ПРОЯВЛЕНИЕМ ИГРАЕТ РОЛЬ ИНЦИДЕНТА ДЛЯ ДРУГОЙ.

# **РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ ПО ЭТОЙ ФОРМУЛЕ**



**ЭТО ЗНАЧИТ УСТРАНИТЬ  
КАЖДУЮ ИЗ  
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

# 6 правил формулирования конфликтной ситуации



**ПРАВИЛО 1.** ПОМНИТЕ, ЧТО КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ – ЭТО ТО, ЧТО НАДО УСТРАНИТЬ.

**ПРАВИЛО 2.** КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ ВСЕГДА ВОЗНИКАЕТ РАНЬШЕ КОНФЛИКТА.

**ПРАВИЛО 3.** ФОРМУЛИРОВКА ДОЛЖНА ПОДСКАЗЫВАТЬ, ЧТО ДЕЛАТЬ.

**ПРАВИЛО 4.** ЗАДАВАЙТЕ СЕБЕ ВОПРОСЫ «ПОЧЕМУ» ДО ТЕХ ПОР, ПОКА НЕ ДОКОПАЕТЕСЬ ДО ПЕРВОПРИЧИНЫ, ИЗ КОТОРОЙ ПРОИСТЕКАЮТ ДРУГИЕ.

**ПРАВИЛО 5.** СФОРМУЛИРУЙТЕ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ СВОИМИ СЛОВАМИ, ПО ВОЗМОЖНОСТИ НЕ ПОВТОРЯЯ СЛОВ ИЗ ОПИСАНИЯ КОНФЛИКТА.

**ПРАВИЛО 6.** В ФОРМУЛИРОВКЕ ОБОЙДИТЕСЬ МИНИМУМОМ СЛОВ.

# Как избежать конфликтогенов



## Правила бесконфликтного общения

1. Не употребляйте конфликтогены.
2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.
4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

К. Томас выделяет пять  
способов выхода из  
конфликтной ситуации:



- КОНКУРЕНЦИЯ**
- ИЗБЕГАНИЕ**
- КОМПРОМИСС**
- ПРИСПОСОБЛЕНИЕ**
- СОТРУДНИЧЕСТВО**



# Типология конфликтных личностей



Виктор Шейнов выделил 6 характерных типов:

- «Демонстративные»
- «Ригидные»
- «Неуправляемые»
- «Сверхточные»
- «Рационалисты»
- «Безвольные»

Дженни Грехем Скотт (1991) считает, что у каждого человека в зависимости от жизненного опыта есть собственная классификация трудных в общении людей. Он приводит одну из классификаций, предложенных Робертом М Бремсоном.



- ✓ «ПАРОВОЙ КАТОК»
- ✓ «СКРЫТЫЙ АГРЕССОР»
- ✓ «РАЗГНЕВАННЫЙ РЕБЕНОК»
- ✓ «ЖАЛОБЩИК»
- ✓ «МОЛЧУН»
- ✓ «СВЕРХПОКЛАДИСТЫЙ»

# Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В. Предлагают техники, снижающие и повышающие напряжение.



## ТЕХНИКИ, СНИЖАЮЩИЕ НАПРЯЖЕНИЕ:

- ❖ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПАРТНЕРУ ВОЗМОЖНОСТИ ВЫГОВОРИТЬСЯ.
- ❖ ВЕРБАЛИЗАЦИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ:  
СВОЕГО;  
ПАРТНЕРА.
- ❖ ПОДЧЕРКИВАНИЕ ОБЩНОСТИ С ПАРТНЕРОМ (СХОДСТВО ИНТЕРЕСОВ,  
МНЕНИЙ, ЕДИНСТВО ЦЕЛИ И ДР.)
- ❖ ПРОЯВЛЕНИЕ ИНТЕРЕСА К ПРОБЛЕМАМ ПАРТНЕРА.
- ❖ ПОДЧЕРКИВАНИЕ ЗНАЧИМОСТИ ПАРТНЕРА, ЕГО МНЕНИЯ В ВАШИХ ГЛАЗАХ.
- ❖ В СЛУЧАЕ ВАШЕЙ НЕПРАВОТЫ – НЕМЕДЛЕННОЕ ПРИЗНАНИЕ ЕЕ.
- ❖ ПРЕДЛОЖЕНИЕ КОНКРЕТНОГО ВЫХОДА ИЗ СЛОЖИВШЕЙСЯ СИТУАЦИИ.
- ❖ ОБРАЩЕНИЕ К ФАКТАМ.
- ❖ СПОКОЙНЫЙ УВЕРЕННЫЙ ТЕМП РЕЧИ.
- ❖ ПОДДЕРЖАНИЕ ОПТИМАЛЬНОЙ ДИСТАНЦИИ, УГЛА ПОВОРОТА И КОНТАКТА  
ГЛАЗ.

# Техники, повышающие напряжение:



- Перебивание партнера.
- Игнорирование эмоционального состояния:
  - Своего;
  - Партнера.
- Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
- Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
- Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
- Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
- Поиск виноватых и обвинение партнера.
- Переход на «личности».
- Резкое убыстрение темпа речи.
- Избегание пространственной близости и наклона тела.

В практике работы педагога (как и в общении между любыми категориями людей) конфликты возникают не только при взаимодействии с «трудными» родителями. Очень часто конфликты возникают в ситуациях, когда одна из сторон пытается манипулировать другой.



# **МАНИПУЛЯЦИИ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАЩИТЫ**

# Спасибо



## ЗА

# ВНИМАНИЕ