

Конфликты – это норма жизни. Если в Вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у Вас пульс.

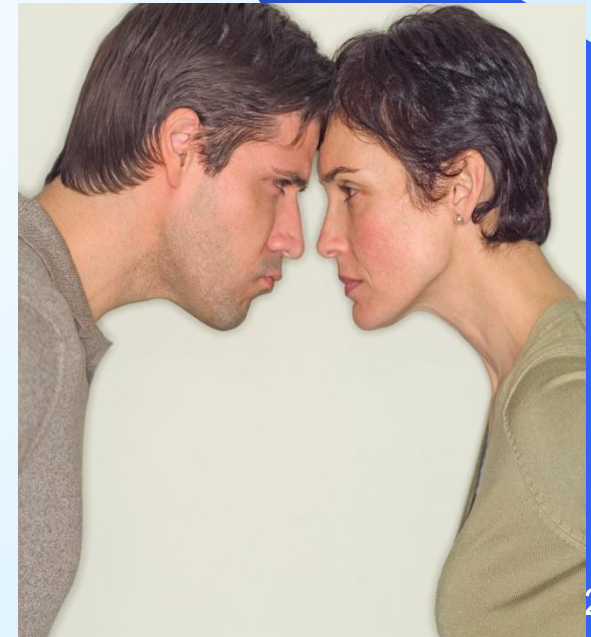
Ч. Ликсон

**Автор презентации: педагог-психолог
Гриднева Татьяна Викторовна
Самара 2013 г.**



КОНФЛИКТ

*Это столкновение
противоположно
направленных целей,
интересов, позиций,
мнений, взглядов, во
время которых
конфликтующие
стороны испытывают
неприятные чувства
или переживания.*



Основные этапы конфликта

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации.
2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта.
3. Начало открытого конфликтного взаимодействия.
4. Развитие открытого конфликта.
5. Разрешение конфликта.



Основные фазы конфликта:

- Начальная фаза.
- Фаза подъёма.
- Пик конфликта.
- Фаза спада.



С какой вероятностью на разных фазах можно прекратить конфликт

Фаза конфликта	Этап конфликта	Возможность разрешения конфликта
Начальная фаза.	Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации	92 %
Фаза подъёма.	Начало открытого конфликтного взаимодействия	46 %
Пик конфликта.	Развитие открытого конфликта	Менее 5 %
Фаза спада.	-----	Около 20 %

Что делать, чтобы конфликтов было меньше?

- Изучать и постоянно осуществлять контроль за формированием коллектива, выявлять лидеров, в том числе и негативных, постараться переориентировать их негативную направленность на позитивную;
- Определить детей с низким качеством, обычно это слабые или просто «другие» дети, попытаться изменить их статус посредством создания для них «ситуаций успеха»;
- Организовать интересную, интенсивную деятельность, обеспечивающую занятость детей, эмоционально насыщенные формы взаимодействия;
- Формировать нормы и традиции коллектива, в основе которых – забота, внимание друг к другу (например, закрепить такую традицию: перед входом в столовую мальчики образуют живой коридор, пропуская вперёд девочек);
- Организация игрового тренинга общения, способствующего формированию взаимопонимания, выработке принципов общения в детском коллективе, коррекции взаимоотношений между детьми.

Стадии и стили конфликта

Первая стадия конфликта – конфликтная ситуация.

Вторая стадия конфликта – открытое, осознаваемое его участниками столкновение, т.е. инцидент.

Стили поведения в конфликтной ситуации:

- 1. Стиль конкуренции – один из участников конфликта достигает своей цели путём подавления другого.**
- 2. Стиль уклонения – один из участников уходит от конфликта, избегает его.**
- 3. Стиль приспособления – участник конфликта подчиняется другому, делает то, что он требует, перестаёт отстаивать свои интересы.**
- 4. Стиль компромисса – участники конфликта частично уступают друг другу, заключают как бы временное перемирие.**
- 5. Стиль сотрудничества – происходит открытое обсуждение возникшей конфликтной ситуации, нужд и желаний каждого человека, поиск решения, позволяющего удовлетворить каждого.**

Способы конструктивного разрешения конфликта

- 1. Прежде всего, надо освободиться от отрицательных эмоций. Снять своё собственное эмоциональное раздражение помогут следующие приёмы: релаксация, направление гнева по другому руслу – кратковременный выход из помещения, переключение отрицательных эмоций на другой объект; вербализация.**
- 2. Высказывания, передающие то, как вы поняли слова и действия собеседника, и ваше стремление получить подтверждение того, что вы поняли его правильно.**
- 3. Далее необходимо продемонстрировать, что противник воспринимается вами как личность вопреки конфронтации.**
- 4. Проанализируйте ваши реальные желания и нужды, вашу цель – чего вы хотите достичь? Стоит ли её добиваться?**
- 5. Пригласите своего противника к совместному решению проблемы.**
- 6. Определите своё видение проблемы и возможные пути её решения.**
- 7. Побудите противоположную сторону выдвинуть свои предположения.**
- 8. Попытайтесь найти взаимовыгодное решение.**

**Что
делать, если
конфликты
всё же возникают?**

**А. Обратить
внимание
на своё поведение
во время
конфликта:**

**Б. Применить
метод
«Я-высказывания».**

**В. Использовать
навыки активного
слушания.**

Что делать, если конфликт всё же возник?

А. Обратит внимание на своё поведение во время конфликта:

- Следить за своими интонациями, жестами и выражением лица;
- Соблюдать такую дистанцию, чтобы и Вы, и Ваш оппонент чувствовали себя спокойно;
- Не отворачиваться от собеседника, не показывать всем своим видом, что Вам безразлична его точка зрения.
- Стараться не кричать, а говорить спокойным тоном.

Что делать, если конфликт всё же возник?

Б. Применить метод «Я-высказывания».

- Опишите ситуацию, вызвавшую напряжение, начиная фразу словами: «Когда я вижу, что ты...», «Когда это происходит...», «Когда я сталкиваюсь с тем, что...».
- Точно назовите свои чувства, возникающие в этой ситуации: «Я не знаю, как реагировать...», «Я чувствую... (раздражение, боль, обиду)».
- Назовите причину, по которой это происходит: «Потому, что...», «В связи с тем, что...».

Что делать, если конфликт всё же возник?

В.Использовать навыки активного слушания:

- Постараться создать атмосферу сочувствия или, другими словами, попытаться мысленно встать на место оппонента и посмотреть на ситуацию его глазами.
- Не давать советов и не критиковать.
- Не притворяться, что Вы этого не поняли, когда этого не произошло, - лучше уточнить, переспросить ещё раз.
- Не перескакивать с темы на тему, не переводить разговор на себя.
- Не принижать значение проблемы.

Как разрешать конфликты, возникающие между детьми?

Причины конфликтов:

- а) борьба за лидерство;
- б) ущемление достоинства или амбиций одного из детей;
- в) неподтверждение ролевых ожиданий, например: один из конфликтующих сторон считала другую своей подругой, а та не поддержала её в ситуации, когда надо «выручать»;
- г) психологическая несовместимость (например, экстраверта и интроверта);
- д) примитивный тип общения одного из противников: для него конфликтное поведение является нормой, он грубит, «задевает» других, постоянно провоцирует их на конфронтацию.

Прямые методы погашения конфликтов

1. Примирение – на основе компромисса, который не ущемлял бы личного достоинства обеих сторон:
 - а) воспитатель поочерёдно приглашает к себе враждующих сторон и просит каждого изложить суть и причины столкновения. При этом пресекаются попытки очернить другого, выслушиваются только факты, а не эмоции. Затем педагог принимает решение;
 - б) конфликтующие высказывают свои претензии друг к другу в группе. Решение принимается на основе выступления детей и объявляется от лица группы. Но в этом случае группа должна находиться на достаточно высоком уровне развития и способна выступать посредником в разрешении конфликта.
2. Если конфликт не утихает, педагог прибегает к санкциям в отношении к конфликтующим.
3. Если и это не помогает – как вынужденная мера предоставляется необходимость развести конфликтующих по разным группам.

Косвенные методы погашения конфликтов

1. Прежде всего надо дать конфликтующим возможность выговориться, «выплеснуть эмоции». Задача педагога - не оценивать, не делать замечания, а внимательно слушать до тех пор, пока не выйдут все отрицательные эмоции и конфликтующие не будут готовы принять спокойно и разумно доводы педагога и друг друга.
2. Затем воспитатель повторяет, уточняет высказанное обеими сторонами, пытается помочь им определить суть разногласий, сформулировать проблему, которую надо решить.
3. После этого следует предложить конфликтующим найти выход: «Что будем делать?» Посредник выслушивает предложения обеих сторон, подталкивает их к достижению компромисса или совместному решению проблемы.

- **Приём «Обнаружение агрессии».**

Педагог организует игру или дискуссию, в процессе которой намеренно предоставляет враждующим возможность выразить свою неприязнь друг к другу. Он побуждает их ссориться в его присутствии и достаточно длительное время не пресекать ссоры, чтобы дать возможность выговориться.

- **Приём «Принудительное слушание оппонента».**

Воспитатель побуждает конфликтующих ссориться в его присутствии, а затем останавливает ссору и даёт следующую инструкцию: «А теперь каждый из вас, прежде чем отвечать оппоненту, должен как можно точнее повторить его последнюю реплику». Таким образом, посредник принуждает спорящих к внимательному слушанию друг друга, что уменьшает накал взаимного ожесточения и способствует росту самокритичности.

- **Приём «Обмен позициями».**

Воспитатель предлагает спорящим поменяться местами, на которых они сидели, и продолжить спор, но при этом предъявлять друг другу обвинения от имени противника. Это приём побуждает конфликтующих взглянуть на ссору глазами оппонента.

Правила поведения в конфликтной ситуации

1. Игнорировать незначительную агрессию.
2. Если возник спор, обсуждайте только его предмет, не переходя на личности.
3. Контролировать собственные негативные ЭМОЦИИ.
4. Не усиливать напряжение ситуации.
5. Обсуждать проступок.
6. Сохранять положительную репутацию.
7. Демонстрировать модели неконфликтного поведения.



Общие рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций.

- Признать существование конфликта, то есть признать наличие у участников противоположных целей и методов.
- Выработка взаимовыгодных решений путём переговоров.
- Заранее определить круг вопросов, составляющих предмет конфликта; на этом же этапе определить, что в вашем восприятии предмета конфликта - домыслы, а что - конкретные факты.
- Постараться посмотреть на предмет конфликта неэмоционально; занять позицию оппонента, представить, как конфликт видит он; определить для себя, на какой компромисс вы готовы и что может быть целью переговоров.
- Открытое общение - это основное условие конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

Творческих Вам успехов!

Спасибо за внимание!

Автор: Гриднева Татьяна Викторовна.