

Конфликт. Способы предупреждения и решения конфликтов



Воспитатель
Шерстобитова О.Н.

Конфликт – это норма жизни. Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс.

- Конфликт – это столкновение, серьезное разногласие, во время которого вас обуревают неприятные чувства или переживания.
- Конфликт отличается от огорчения тем, что в конфликтной ситуации всегда есть не менее двух путей, двух вариантов поведения, причем один из них или оба могут оказаться приемлемыми.

Виды конфликтов

- Внутренние (проблему переживаем только мы сами)
- Прямые (направлены на нас)
- Индивидуальные (внутриличностные или межличностные)
- Внешние (проблему переживаем мы и другие люди или один человек)
- Косвенные (не направлены непосредственно на нас)
- Коллективные (участвуют трое и больше)

Реакции людей в процессе конфликтов

- Автоматические
(неконтролируемые)
- Приобретенные
(контролируемые)

Манера поведения в конфликте

- **Максималист.**

Ему необходимо быть правым во всем.



- Придерживается только своей позиции. Его трудно убедить, что другая сторона может быть права. Если проигрывает или идет на компромисс, остается недовольным, так как считает, что он все равно прав.

- **Миротворец.**

Идет на компромисс, чтобы разрядить напряженность или создать видимость согласия.



Притворяется, что все в порядке. Готов вывернуться наизнанку и прогнуться по-всякому, чтобы все стало хорошо, пусть даже проблема решится неправильно. Опасен, т.к. никогда не раскрывает своей истинной позиции.

- **Нейтрал.**

Никогда не занимает никакой позиции.

- Не отстаивает никакой позиции и избегает конфронтации даже старательней, чем миротворец. Опасен, т.к. имеет внутреннюю позицию, но не выражает ее, поэтому с ним окончательно уладить дело невозможно.

- **Борец.**

Любит бороться ради самой борьбы.

- Прошибает стену, «лезет в бутылку», угрожает насилием, но чаще его не применяет. Его позиция может быть необоснованной, но он отстаивает ее громогласно, с напором. Благодаря своей тактике нередко побеждает, но может и проигрывать, т.к. уже получил удовлетворение в ходе борьбы.

- **Реалист.**
- Смотрит на жизнь как возможность жить полной жизнью.
- Рассматривает неудачу как новую возможность. Не отступает от своего мнения, но при этом воспринимает и доводы другой стороны, ищет шанс уладить дело как только возможно. Знает, что взаимоотношения и позиции – вещи разные и работает с конфликтом, учитывая различие.

Реакция людей на конфликт может быть разной

(зависит от конкретной ситуации и от индивидуальных особенностей человека)

- Усиление – стараться еще сильнее.
- Обход – идти к цели окружным путем.
- Агрессия – добиваться своего с помощью силы.
- Обвинение – искать ошибку или виновных.
- Уход - уйти от проблемы

Для оценки любого конфликта
необходимо научиться
проделывать действия:

остановиться
присмотреться
прислушаться

Для этого можно задать себе следующие вопросы:

С чем я имею дело?

Спор ли это вообще?

Какова позиция другой стороны?

Чего ждут от меня?

Что может быть в итоге?

- Шаг 1. снимаем маски.
- Шаг 2. выявляем подлинную проблему.
- Шаг 3. отказываемся от установки «только победа».
- Шаг 4. находим несколько возможных вариантов решений.
- Шаг 5. оцениваем варианты и выбираем наилучший.
- Шаг 6. говорим так, чтобы нас наверняка услышали.
- Шаг 7. признаем ценность отношений и бережем их.

Самый верный
способ разрешать
конфликты –
это избегать их

Способы и приемы профилактики конфликтов

- Умение определить, что общение становится конфликтным и вернуться из конфликтной ситуации к нормальному взаимодействию.
- Умение понимать партнера и его позицию.
- Терпимость к инакомыслию.
- Заботиться о снижении собственной тревожности и агрессивности.
- Управлять своим психическим состоянием, избегать конфликтных ситуаций при переутомлении и перевозбуждении.

- В общении с окружающими нужно быть внутренне готовым к решению возникающих проблем путем сотрудничества и компромисса.
- Не нужно ждать от окружающих слишком много.
- Конфликтоустойчивость – способность человека сохранять конструктивный подход во взаимодействии с окружающими вопреки влиянию конфликтогенных факторов.
- Использовать чувство юмора для снижения напряженности.

Способы воздействия на партнера по общению на его поведение в конфликте

- Не требуйте от окружающих невозможного, учитывайте, что их способность к различным видам деятельности различны.
- Не стремитесь быстро, радикально, путем прямых воздействий перевоспитать человека.
- В процессе общения важно верно оценить психическое состояние партнера, избегая обсуждения острых проблем, если существует вероятность агрессивной реакции с его стороны.

- Своевременно информировать окружающих об ущемлении ими ваших интересов.
- Следует быть твердым, отстаивая свои позиции, но мягким по отношению к оппоненту.
- В процессе обсуждения проблемы важно не перебивать оппонента, дать ему выговориться.
- Необходимо заблаговременно информировать окружающих о решениях, затрагивающих их интересы.
- Не загоняйте оппонента в угол.
- Установите неформальный личный контакт с партнером по взаимодействию.

Профилактика конфликтов в школе

- Духовность во многом изменяет деятельность и поведение людей.
- Разумная дисциплина – умение обеспечить ребенку свободу в рамках разумного подчинения порядку.
- Стилль общения учителя с учениками служит примером для воспроизводства подобных отношений со сверстниками.
- Учитель обязан вмешиваться в конфликты между учениками, регулировать их.



Уменьшению конфликтов могут способствовать следующие факторы

- Нельзя, чтобы ученик (педагог) получал противоречивые указания от многочисленных старших (руководителей)
- Необходимо четко определить меру ответственности и функциональные обязанности педагогов и обслуживающего персонала.
- Равномерно и грамотно распределить учебную нагрузку педагогов и учеников в течение дня и недели.

- Конфликты – составная часть нашей жизни, они нормальны и даже необходимы для развития и продвижения, поэтому необходимо научиться извлекать максимальную пользу из данного конфликта. Простое изменение отношения к конфликту – важное жизненное достижение.
- Для жизни конфликт то же самое, что горячий сироп для мороженого, - немножко растопит, но вкус улучшит.