

# Ребята, давайте жить дружно!

Профилактика конфликтного поведения в учреждениях образования



Подготовила  
педагог-психолог МБДОУ «Детский сад № 11 г.  
Челябинска»

Сенько Е.Ю.

**Разгневан - потерпи, немного  
охладев,**

**Рассудку уступи, смени на  
милость гнев.**

**Разбить любой рубин недолго и  
несложно,**

**Но вновь соединить осколки  
невозможно.**

*Саади, великий персидский писатель и мыслитель.*

**Конфликт** (от лат. conflictus - столкновение), согласно толковому словарю, трудноразрешимое противоречие, связанное с противоборством и острыми эмоциональными переживаниями. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели и средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний партнёров.



# Причины конфликтов:

- Противоречия между интересами, взглядами.
- Противоборство между лидерами, между отдельными группами в коллективе.
- Особенности темперамента, восприятия убеждений.
- Ошибки в общении (неумение слушать, правильно задавать вопросы, проявлять эмпатию (умение сопереживать чувствам собеседника), реагировать на критику).



# **5 стратегий поведения в конфликте**

**I Соревнование**

**(конкуренция)**

**II Приспособление**

**(улаживание)**

**III Избегание (уклонение)**

**IV Компромисс**

# 1. Соревнование (конкуренция) «Акула»

Полное отстаивание своих интересов, в ущерб интересам других.

**Тактический девиз «Переть  
напро**



# Тактические действия

- жестко контролирует действия противника и его источники информации;
- постоянно и преднамеренно давит на противника всеми доступными средствами;
- использует обман, хитрость, пытаясь завладеть положением;
- провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки;
- выражает нежелание вступать в диалог, так как уверен в своей правоте, и эта уверенность переходит в самоуверенность.

# Качества личности

- властность, авторитарность;
- нетерпение к разногласиям и инакомыслию;
- ориентировка на сохранение того, что есть;
- боязнь нововведений, неоднозначных решений;
- боязнь критики своего стиля поведения;
- использование своего положения с целью достижения власти;
- игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии решений в критических ситуациях.



# Важно знать

При столкновении с таким типом поведения в конфликте нужно помнить, что «Акула» боится, когда о ней собирается информация, и старается перекрыть все информационные источники о себе, а также не хочет и боится открытого обсуждения проблемы конфликта, так как она ее не интересуется, для нее важна лишь своя позиция. Вступая в конфликтный процесс, она предпочитает, чтобы другие избегали или улаживали конфликты.

## 2. Приспособление (улаживание)

### «Плюшевый мишка»

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

*Тактический девиз: «Все, что Вы хотите – только давайте жить дружно».*



# Тактические действия

- постоянное соглашательство с требованиями противника, т.е. делает максимальные уступки;
- постоянная демонстрация неприятия на победу или серьезное сопротивление;
- потакает противнику, льстит.

# Качества личности

- *бесхребетность – отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях;*
- *желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений;*
- *идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют;*
- *преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе.*

# 3. Избегание (уклонение) «Черепаша»

Участник конфликта старается избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». В этом случае человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает и интересы других.

**Тактический девиз «*Оставьте мне немножко и не трогайте меня*».**



# Тактические действия

- отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода;
- избегает применения силовых приемов;
- игнорирует всю информацию от противника, не доверяет фактам и не собирает их;
- отрицает серьезность и остроту конфликта;
- систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход. Это ситуация упущенных возможностей.

# Качества личности

- застенчивость в общении с людьми;
- нетерпение к критике - принятие ее как атаки на себя лично;
- нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;
- неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе.

# 4. Компромисс «Лиса»

Частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

**Тактический девиз**

*«Я уступлю немного, если вы тоже готовы уступить».*





# Тактические действия

- торгуется, любит людей, которые умеют торговаться;
- использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника;
- ориентирована на равенство в дележе, действует по принципу: «Всем сестрам – по серьгам».

# Качества личности

- *предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью. Такие качества являются, несомненно, элементом высокой культуры личности;*
- *настороженное отношение к критическим оценкам других людей;*
- *ожидание мягких формулировок, красивых слов;*
- *желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.*

# 5. Сотрудничество

участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все.

**Тактический девиз:** *«Давайте оставим взаимные обиды, я предпочитаю... А Вы?»*



# Тактические действия

- 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, старается определить конфликт;
- если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.

# Качества личности

*в любом конфликте направлен на решение проблемы, а не на обвинение личности;*

*- положительно относится к новациям, переменам;*

*- умеет критиковать, не оскорбляя личности, как говорят, «по делу», опираясь на факты;*

*- использует свои способности для достижения влияния на людей.*

# Плюсы и минусы разных стратегий поведения в конфликтах

Стратегия	Плюсы	Минусы
Соревнование	Когда правда на твоей стороне; когда тебе во что бы то ни стало надо победить	Эта стратегия может сделать тебя непопулярным
Приспособление	Когда хорошие отношения для тебя важнее, чем твои интересы; когда правда на стороне другого	Твои интересы остались без внимания, ты уступил
Избегание	Когда хочешь выиграть время, конфликт может разрешиться сам собой	Проблема остается неразрешенной
Компромисс	Когда другие стратегии неэффективны	Ты получаешь только часть того, на что рассчитывал
Сотрудничество	разрешить конфликт удобным для всех способом	Требует много времени и сил, успех не гарантирован

# 10 «нельзя» в конфликтной ситуации:

- 1) Критически оценивать партнера.
- 2) Приписывать ему негативное поведение и нечестные намерения.
- 3) Демонстрировать свое превосходство.
- 4) Игнорировать интересы оппонента.
- 5) Рассматривать всю ситуацию со своей стороны (тянуть одеяло на себя).
- 6) Уменьшать и принижать заслуги собеседника и его вклад.
- 7) Преувеличивать свои заслуги.
- 8) Нервничать, кричать, оскорблять.
- 9) Напоминать об ошибках и промахах собеседника.
- 10). Демонстрировать недовольство партнером и обиду на него.

# Полезные советы, когда ты очень раздражен, разгневан.

- 1) Дай себе минуту на размышление и, что бы ни произошло, не бросайся сразу "в бой".
- 2) Сосчитай до десяти, сконцентрируй внимание на своем дыхании.
- 3) Попробуй улыбнуться и удержи улыбку несколько минут.
- 4) Если не удастся справиться с раздражением, отвернись или уйди и побудь наедине с собой некоторое время



# Правила управления конфликтом:

- 1) Не прерывайте. Слушайте.
- 2) Не делайте предположений.
- 3) Не переходите на личности и не оскорбляйте.
- 4) По-настоящему работайте над решением проблемы. Предлагайте множество решений конфликта, пока не достигните соглашения, которое устроит вас обоих.
- 5) Закончите на позитивной ноте.

# Методики успешного решения конфликтов

- Упражнение «Замена «Ты» фразы «Я»-фразой»
- Упражнение «Если бы..., я стал бы...»
- Упражнение «Прощение»
- Приемы активного слушания»
- Техника слушания

# Факторы бесконфликтного общения:

- \* Улыбка;
- \* Доброжелательный тон;
- \* Вежливость;
- \* Нейтральность речи;
- \* Приветливость;
- \* Заинтересованность;
- \* Непринуждённость жестов.

**Плох не конфликт,  
а тот, кто не умеет  
управлять им**

# Спасибо за внимание!



© "Солнышко" 1999–2002 <http://www.solnyshko.ee>