

Разрешение конфликтов



Что такое конфликт?

- Конфликт – это столкновение противоположных интересов, взглядов, серьезное разногласие, спор.



Разрешение конфликта — это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющего общую значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их отношений.



Типы конфликтов

Внутриличностный конфликт

конфликт внутри личности, может также являться ответом на чрезмерную перегрузку или недогрузку, а также вызываться чисто личными, психологическими проблемами.

Межличностный конфликт

проявляется и как столкновение личностей, взгляды и цели которых в корне различаются.

Конфликт между личностью и группой

возникает тогда, когда эта личность занимает позицию, отличную от позиции группы.

Межгрупповой конфликт

возникает в связи с тем, что любая организация состоит из множества формальных и неформальных групп, мнение которых о принятых решениях и действиях иногда прямо противоположно.

Любой конфликт можно рассматривать с двух позиций: деструктивной и конструктивной

Конфликт деструктивен

- разрушает состояние духа, укрепляет низкую самооценку и вызывает стресс,
 - поляризует группы людей и ужесточает позиции внутри групп,
 - углубляет различия в ценностных ориентациях,
- вызывает безответственное или заслуживающее сожаление поведение или проявление насилия.

Конфликт конструктивен

- если он открывает для всех острую проблему,
 - приводит к столкновению с реальной проблемой,
- расширяет вовлечение сотрудников в решение проблем,
 - вызывает реальное общение,
 - дает выход скопившимся эмоциям, тревогам, стрессу,
- помогает признанию взаимозависимости и укреплению единства,
- помогает совершенствоваться и использовать полученные знания и опыт.

Деструктивные функции конфликта



- отвлекает время и силы от решения более важных дел;
- вызывает поведение, противоречащее моральным нормам, ведет к проявлению заниженной самооценки;
- поляризует позиции людей в группе и препятствует внутригрупповому взаимодействию;
- усугубляет различия в ценностях;
- провоцирует неприемлемые способы действий и поведения.



Деструктивная модель поведения в конфликте

- постоянно стремится к расширению и обострению конфликта;
- постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность;
- проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения.

ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

Функция конфликта – это роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: индивидам, социальным группам, организациям

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ

На группу:

Разрядка сложившейся напряженности.

Стимуляция социальных процессов.

Сплочивание единомышленников.

Толчок к изменению и развитию.

Устранение противоречия в функционировании группы.

На личность:

Познание друг друга.

Ослабление психической напряженности.

Стимуляция активности человека.

Улучшение качества деятельности.

Повышение авторитета в случае правильного поведения.

Развитие личности.

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ

На группу:

Нарушение межличностных отношений.

Ухудшение социально-психологического климата.

Ухудшение качества совместной деятельности.

Снижение сплоченности группы.

На личность:

Ухудшение настроения.

Ощущение насилия.

Ухудшение качества индивидуальной деятельности.

Закрепление социальной пассивности личности.

Угроза здоровью.



Как вовремя непроясненная
ситуация может перерасти в
острый конфликт



Возможные зоны конфликтов в классном коллективе

- Между личностью и классом
- Между группами
- Между мальчиками и девочками
- Между учителем-предметником и учениками
- Между классным руководителем и учениками
- Между ребенком и родителями
- Ресурсы Интернет и переписка



ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Разрешить конфликт - это значит:

- устранить конфликтную ситуацию;
- исчерпать инцидент.

Вторая формула конфликта:

- сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту.
- Каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой.
Разрешить конфликт - значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

В любых конфликтных ситуациях необходимо:

- Отстаивать свою личную позицию открыто, лицом к лицу;
- Стремиться оценивать саму конфликтную ситуацию, ее содержание, а не человеческие качества своего партнера;
- Стремиться к сохранению личностных отношений всех участников конфликта.

Способы решения конфликтов



- Компромисс = договориться, уступить
- Переговоры = мирная беседа о решении проблемы
- Посредничество = пригласить третью сторону как независимого судью
- Арбитраж = обратиться в специальный орган власти
- Применить силу = война, заставить, принудить



Непрерывным условием для разрешения конфликта является:

- Умение понять оппонента, посмотреть на ситуацию его глазами;**
- Желание объективно разобраться в причинах конфликта и его течении;**
- Готовность сдерживать свои негативные чувства;**
- Готовность обоим найти выход из трудной ситуации. Необходимо делать акцент не на «Кто виноват?», а на «Что делать?»**

особенности педагогических конфликтов:

- присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
- профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;
- всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;
- конфликт в педагогической деятельности легче предупредить,

Правила поведения в конфликте

- **Дай партнеру «выпустить пар».**
- **Если Ваш партнер раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не произойдет, договориться с ним будет трудно или невозможно. Наилучший прием в эти минуты – представить, что вокруг тебя оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты будешь надежно защищён, как в коконе.**
- **Потребуй от него спокойно обосновать претензии.**

**Конфликтную ситуацию
нельзя решить следующими**

мерами:

- угрозы, указания, приказы;
- диктовка ребенку выхода из ситуации, принятого вами, но не принятого им;
- морализаторско-менторские поучения;
- гнев, раздражение.



Этапы выбора стратегии

1. Анализ конфликтной ситуации

2. Оценка собственных сил и сил
оппонента

3. Четкое формулирование
собственной цели

4. Анализ действий и мотивов
оппонента

5. Принятие решения о выборе
стратегии

Алгоритм действия в конфликтной ситуации :

- Выделить суть проблемы.
- Увидеть ее со стороны.
- Поставить себя на место другого человека.
- Найти конструктивное решение проблемы.

Как выйти из конфликта?



- ❖ Если возник спор, обсуждайте только его предмет, не переходя на личности.
- ❖ У каждого человека может быть свое личное мнение. Уважайте мнение партнера. Выслушайте до конца, не перебивая, быть может, оно в чем-то совпадает с вашим.
- ❖ Улыбка и доброжелательность- лучшие помощники в решении самых спорных вопросов.
- ❖ Сохраняйте свое лицо, гнев, злоба и крик явно его портят.
- ❖ Проявляйте чувство юмора- хорошая и уместная шутка может разрядить обстановку и помочь в решении даже самых напряженных вопросов.

Способы разрешения конфликта

К.Томас выделяет пять видов основных стратегий разрешения конфликта: соперничество, компромисс, сотрудничество, уход, приспособление.

Соперничество заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения.

Уход от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях.

Приспособление или уступок, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций.

Компромисс состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками.



Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

Разрешение конфликта

ПОДЧИНЕНИЕ –
одна сторона полностью
принимает правила,
навязанные другой стороной

КОМПРОМИСС –
обоюдные уступки

**ПРЕРЫВАНИЕ
КОНФЛИКТНЫХ
ДЕЙСТВИЙ**



ИНТЕГРАЦИЯ –
обе стороны делают
важные выводы
и изменяют свою позицию

Как решить конфликт

- **Соблюдайте их требования**

Если вы обещали в десять быть дома — придите в десять, ведь даже из-за опоздания в пять-десять минут вас дома может ждать скандал.

- **Истерикам — нет!**

Старайтесь не кричать, не плакать и не устраивать истерик в разговоре с родителями. Эта детская модель поведения. Покажите свою зрелость и взрослость: приведите аргументы, тезисы, расскажите о причинах.

- **Следи за речью!**

Очень часто в приступе гнева человек говорит то, о чём пожалеет в будущем. Им руководят отрицательные эмоции, а рассудок уходит на второй план.

- **Совместный досуг**

Лучшее решение конфликтов — это придумать совместное занятия-ритуал. Например, вечернее чаепитие и обсуждение прочитанных книг

Памятка разрешения конфликтов для ученика:

- Не отвечать на агрессию агрессией.
- Следить за культурой общения (не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом).
- Старайтесь сохранять чувство взаимного уважения и понимания.
- Выберите стиль общения: компромисс; сотрудничество; уклонение (избегание).

Поведение педагога в конфликтной ситуации



Конструктивное
разрешение



СПОКОЙСТВИЕ



анализ ситуации



открытый диалог



выявление общей цели



выявление способов решения проблемы



ВЫВОДЫ

Как избежать конфликтов?



- Не срывай на других плохое настроение
- Старайся погасить ссору, а не раздувай ее
- Говори спокойно, не кричи и не груби
- Объясни свою точку зрения и выслушай другого
- Защищайся с помощью аргументов, а не с помощью оскорблений
- Будь терпимее, ведь ты тоже не ангел



МОДЕЛЬ КОНСТРУКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

1. Старайтесь не употреблять слов и не производить действий, которые могут привести к возникновению конфликта.
2. Старайтесь не следовать правилу "око за око, зуб за зуб", например, на слово "Дурак!" не отвечайте "Сам дурак!" и, если Вам кажется, что Вас обидели - не старайтесь в ответ обидеть еще сильнее.



- **Один из способов предупреждения конфликтов – «мягкое противостояние»** – это решительное возражение, высказанное в мягкой форме. Так можно отстоять свою позицию, и не обидеть другого человека.
- **Другой способ называется «конструктивное предложение»** – это попытка найти компромисс, т.е. выход, который мог бы устроить всех.



Как избежать
конфликта

Разрешение конфликтов:

1. Контролируйте свой гнев.
2. Определите, в чем причина.
3. Относитесь к другому человеку с уважением.



Разрешение конфликта – это диалог

Обсуждать необходимо следующее

- Что произошло? *(Сформулировать суть конфликта)*
- Что привело к конфликту? Почему это произошло? *(Выяснить причины)*
- Какие чувства вызвал конфликт у участников?
- Как быть в этой ситуации?
- Что необходимо, чтобы в будущем такие ситуации не повторялись?

Памятка студентам

Формула успешного решения конфликтов

1. Доброжелательность.
2. Установить причину конфликта, стараясь услышать друг друга, и правильно понять друг друга.
3. Тактичность
4. Разговор по существу
5. Поиск компромисса
6. Способность признать свою ошибку
7. Соблюдение чужого персонального пространства
8. Правильный выбор роли
9. Умение слушать и слышать друг друга
10. Справедливость.



Правила предупреждения конфликтов:



- Не говорите сразу с взвинченным, возбуждённым человеком.
- Прежде чем сказать о неприятном человеку, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте его заслуги и его хорошие дела.
- Постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, постарайтесь «встать на его место».
- Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение своим товарищам, не скупитесь на похвалу.
- Умейте заставить себя молчать, когда вас задевают в мелкой ссоре ,будьте выше мелочных разборок !

Помни: любая конфликтная ситуация приносит пользу, если выбрать правильную стратегию поведения.

Злиться — это нормально, а вот идти по трупам — нет ●

**Конфликты в нашей жизни
неизбежны, но мы можем
извлечь пользу даже из
конфликтных ситуаций, умело
решая их.**

