

# **Конфликтология**

**теория и практика  
управления конфликтом**

## 1 – Существуют абсолютно бесконфликтные люди

- Человек, который утверждает, что он абсолютно бесконфликтный – либо обманывает (может быть, даже самого себя), либо малообразован.
- Его единственная тактика – уход от конфликта – является причиной и следствием того, что он не умеет управлять конфликтом, боится, что не справится с эмоциями, или боится проиграть.

## 2 – Ни один человек не способен обидеть другого человека

- Есть существенная разница между «вы меня обижаете» и «когда вы поступаете так, я обижаюсь».
- Мы не можем быть ответственны за появление тех или иных эмоций у другого человека. Мы можем улыбаться и тем самым раздражать другого человека.

# Самая большая проблема конфликтологии

Конфликт (лат. *conflictus*) → столкновение.

**НО!**

Столкновение  $\neq$  (  $\geq$  ) конфликт.

# Структура конфликта

## 1. Объект конфликта

Конкретная *причина, мотивация, движущая сила* конфликта.

**КОНФЛИКТНАЯ  
СИТУАЦИЯ**

*Установить причину конфликта = выявить основной объект конфликта.*

Выявление основного объекта конфликта – неременное условие успешного решения любого конфликта.

# Правила формулирования конфликтной ситуации

- Правило 1. Помните, что конфликтная ситуация – это то, что надо устранить.
- Правило 2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.
- Правило 3. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, обойдитесь минимумом слов. Формулировка конфликтной ситуации должна подсказывать, что делать.
- Правило 4. Задавайте себе вопросы «почему?» до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой произрастают другие.

## 2. Субъекты конфликта

- Люди (два и более), противостоящие друг другу из-за объекта.

*Непосредственные участники,  
сочувствующие, сторонники,  
подстрекатели, арбитры, посредники*

# *Искажения восприятия в конфликтной ситуации*

□ Схематизация и категоричность. Выделяются лишь некоторые заметные свойства, которые абсолютизируются (ярлык).

*\* Вова Петров всегда хулиганил..!*

□ Уменьшается перспектива восприятия КС. Предпочтение принципа «здесь и теперь». Последствия не просчитываются.

*\* Хочу сейчас! Перестань немедленно!*

# ***Искажения восприятия в конфликтной ситуации***

□ Полярные оценки по типу «черное – белое».

*\* Ненавижу эти игрушки! Ну и дурак!*

□ Фильтрация информации и интерпретация в том русле, которое соответствует предубеждениям (стереотипам).

*\* Она же толстая – поэтому некрасивая!*

# Почему в конфликте наше восприятие искажается?

- ❑ Состояние стресса. Стресс затрудняет мышление, упрощает восприятие, снижает объем внимания.
- ❑ Низкий уровень информированности.
- ❑ Особенности интеллекта. Личности с низким когнитивным развитием оценивают ситуации поверхностно.

# Почему в конфликте наше восприятие искажается?

- Чем более важные потребности человека затрагиваются в конфликте, тем сильнее искажения.
- Доминирование в сознании человека «агрессивной (негативной) концепции мира».
- Негативная установка, сформировавшаяся в доконфликтный период.

# Структура конфликта

## 3. Инцидент (триггер, «спусковой крючок»)

Формальный повод, служащий толчком к началу открытого противоборства.

**КОНФЛИКТОГЕН**

# 80% конфликтов возникает помимо желания их участников

- КОНФЛИКТОГЕНОМ может являться любой предмет, вещь, идея, взгляд, выявляющие различия, отношения, слова, действия (или бездействие), могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт.

Слово «могущие» - ключевое. Поскольку конфликтоген не всегда приводит к конфликту, это уменьшает нашу бдительность по отношению к нему!

Коварность конфликтогенов можно объяснить так:

**Мы гораздо более чувствительны к словам и действиям других,  
нежели к тому, что говорим и делаем сами.**

# Закон эскалации конфликтогенов

Нам сделали неприятно. Мы полагаем, что намеренно.

Мы мстим! Потому что нас вынудили, конечно...

Нам мстят в ответ!

Любой ответ на конфликтоген **должен быть не слабее** и для уверенности делается «с запасом». Трудно удержаться от соблазна проучить обидчика, чтобы впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает.

**ВАЖНО!**

**Игнорирование закономерности эскалации конфликтогенов – это прямая дорога к конфликту.**

# ВИДЫ КОНФЛИКТОГЕНОВ

1) СТЕЧЕНИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ

2) СТРЕМЛЕНИЕ К ПРЕВОСХОДСТВУ

Приказание, угроза, жесткая критика, насмешка, издевка, сарказм.

**Снисходительный тон** – проявление превосходства с оттенком доброжелательности.

**Хвастовство, Категоричность, безапелляционность.**

**Навязывание своих советов, Перебивание собеседника.**

# ВИДЫ КОНФЛИКТОГЕНОВ

## 3) ПРОЯВЛЕНИЕ ЭГОИЗМА

**Нарушение правил, дисциплины, правил этики, внутреннего трудового распорядка.**

**Нарушения правил дорожного движения, техники безопасности.**

**Подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу.**

**Устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту.**

**Заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного.**

**Перекладывание ответственности на других.**

# ВИДЫ КОНФЛИКТОГЕНОВ

## 4) ПРОЯВЛЕНИЕ АГРЕССИВНОСТИ

Латинское слово *aggressio* означает «нападение».

Агрессия может проявляться как **черта личности** или **ситуативно**, как реакция на сложившиеся обстоятельства.

Людей, агрессивных от природы, – меньшинство.

У подавляющего большинства природная агрессивность в норме, а проявляется лишь ситуативная агрессивность.

Человек с повышенной агрессивностью конфликтен, является «ходячим конфликтогеном».

**Работа с конфликтогенами** — это работа по выявлению, осознанию и формированию правильного отношения к ним.

- **Правило 1. Узнавайте конфликтогены «в лицо».**
- **Правило 2. Не употребляйте конфликтогенов.**
- **Правило 3. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.**
- *Проявляйте эмпатию.*
- *Старайтесь действовать по принципу «если не я, то кто же?».*
- *Стремитесь к ясности высказываний, недвусмысленности и информативности.*
- *Делайте как можно больше благожелательных посылов.*  
Благожелательные посылы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение.

# Конфликты между детьми

- Конфликты между детьми – довольно частое явление, неизменный атрибут их взросления и эмоционального развития.
- В группе ярко выделяются дети популярные и непопулярные. Популярные дети – это ловкие, умелые, смышленные, опрятные; к непопулярным зачисляются неопрятных, тихих, плаксивых, вредных, агрессивных, слабых и плохо владеющих игровыми действиями и речью.
- У сверстников вызывают раздражение те дети, с которыми трудно договориться, кто нарушает правила, не умеет играть, медлительные, неумелые.

# Конфликты между детьми

- Дети конфликтуют чаще, чем взрослые, потому что они еще не умеют гасить конфликт, не умеют «ловить» настроение оппонента и предугадывать его реакцию.
  
- **Причины возникновения конфликтов у младших школьников:**
  - неприязнь детей друг к другу (возможно, навязанная взрослыми);
  - пытаются занять лидирующую позицию в группе;
  - не поделили игрушку;
  - соперничество характеров;
  - разница в возрасте.

# «Трудные» дети (Ходячие «Конфликтогены»)

1. Агрессивные («Танки») – задирают других и раздражаются сами, если их не слушают.
2. Жалобщики – всегда на что-нибудь или кого-нибудь жалуются.
3. Молчуны – спокойные и немногословные, но узнать, чего они хотят, очень сложно.
4. Сверхпокладистые – со всеми соглашаются.
5. Всезнайки – считают себя выше, умнее других.
6. Нерешительные – сильно медлят с принятием решений, боятся ошибиться.
7. Максималисты – хотят чего-то прямо сейчас.
8. Скрытные – затаивают обиды и неожиданно набрасываются на обидчика.
9. Невинные лгуны – вводят других в заблуждение ложью и обманом.

# РАЗРЕШЕНИЕ ОСТРОЙ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- Прервать конфликт.
- Избавиться от «зрителей».
- Развести конфликтующих в разные стороны, чтобы они не видели или не могли коснуться друг друга, пока придут в себя.
- **Успокоить** участников конфликта.
- При необходимости **подключить другого** педагога, воспитателя.
- Расспросить детей в индивидуальной беседе, **что случилось**.
- Когда дети успокоятся, провести с ними **совместный разбор конфликта** (или в отдельности провести беседу).
- Обговорить **выводы**: какие последствия влечет за собой такое поведение, какие порицания (наказания) должны получить участники конфликта.
- Спросить детей, поняли ли, из-за чего возник конфликт, как они будут действовать, **если ситуация повторится**.

# РАЗРЕШЕНИЕ ОСТРОЙ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- **Не вставать на чью-либо сторону.** Вы должны выступать в роли судьи, который **готов выслушать все стороны.** Дайте слово одному ребенку, выслушайте его (используйте навыки активного слушания), затем выслушайте второго, третьего и т.д.
- Дети порой не готовы слышать друг друга, но они часто **готовы выслушать взрослого, к которому испытывают уважение.** Не говорите, кто поступил неправильно, кто обязан извиниться.
- Приучите детей к мысли, что, **кто бы ни начал ссору, ответственность** за дальнейшее развитие событий **несут всегда все.** Делайте акцент не на «кто виноват?», а на «что делать?».
- Не забудьте напомнить детям, что они нравятся вам, что бы они ни сделали, и поэтому **их ссоры очень вас огорчают.**

# РАЗРЕШЕНИЕ ОСТРОЙ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

## ТАКТИЧЕСКИЙ ПОДХОД

- найти компромисс, который удовлетворит всех участников конфликта;
- частично или полностью устранить причину ссоры;
- изменить цели конфликтующих;
- достичь соглашения по спорному вопросу.

**НАПРИМЕР**, два мальчика поругались из-за того, что один хочет строить из конструктора башню, а второй – вертолет. У ВАС несколько вариантов, как помирить спорщиков:

- достать второй конструктор;
- предложить разделить конструктор – каждому отобрать нужные для постройки детали;
- предложить собрать из конструктора вместе что-то новое, например, мост;
- предложить построить сначала башню с вертолетной площадкой, а потом и сам вертолет.

# Рекомендации по преодолению конфликтов между детьми

1. Установите четкие строгие правила, объясните их детям, чтобы каждый из них понял. Укажите на необходимость придерживаться установленных определенных **норм поведения** не только в лагере, но и в повседневной жизни.
2. Играйте в ролевые игры или применяйте сказкотерапию.
  - Создаем сюжет, повторяющий проблемную ситуацию
  - Придумываем персонажей, дублирующих детей из группы.
  - Рассказываем детям сказочное вступление и предлагаем им продолжить сюжет.
  - Аккуратно корректируем сюжет до конструктивного (желательного) исхода.

**Изложите в сюжете игры или сказки в доступной форме свои мысли по поводу, того, стоит ли решать конфликты с помощью силы и жестокости.**

# Рекомендации по преодолению конфликтов между детьми

3. Поощряйте умение вести себя бесконфликтно.

4. Учите детей идти на компромисс, договариваться.

- Игры на сплоченность и сотрудничество : «Доброе животное», «Объятия», «Паровозик», «Музей скульптур», «Поменяйся местами», «Лебедь, рак и щука»;
- Игры на обучение эффективным способам общения : «Поделись игрушкой»; «Подарок другу»;
- Игры на снятие конфликтности : «Примирение», «Коврик мира», «Стол переговоров»;
- Игры на развитие эмпатии : «Смайлики», «Крокодил», «Опасное путешествие»;
- Драматизация (проигрывание) конфликтных ситуаций;
- Чтение и обсуждение рассказов, где разрешаются конфликтные ситуации.

# Рекомендации по преодолению конфликтов между детьми

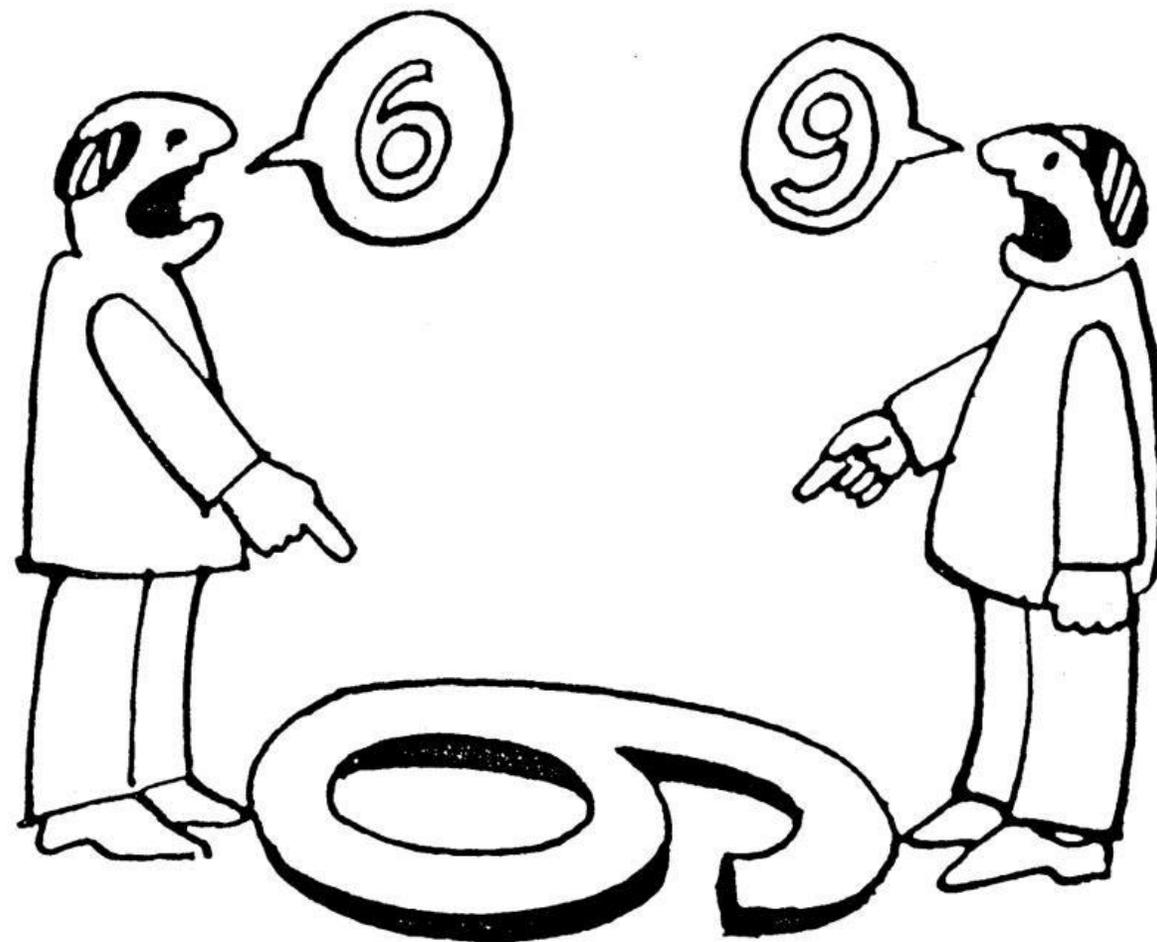
5. Обращайте внимание на эмоциональное состояние детей, вступивших в конфликт, постарайтесь понять причины этого состояния, урегулировать бурные реакции (несколько раз вдохнуть и выдохнуть, умыться и поправить одежду, выпить воды, сесть...).
6. Наблюдайте за динамикой процесса развития конфликтной ситуации. Если проблему нельзя решить сходу, то стоит определить время и присутствие посредника – родителя, психолога, сменного воспитателя.

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕХНИКИ, СНИЖАЮЩИЕ СТРЕСС И НЕГАТИВНЫЕ ЭМОЦИИ В КОНФЛИКТЕ

1. **Вербализация** в диалоге эмоционального состояния. Описание своего состояния с помощью «Я-высказывания». *«Мне это было неприятно», «Это было крайне неожиданно».*
2. **Подчеркивание общности** (сходство интересов, мнений, личностных черт). *«Все мы люди», «Мы с вами на одной стороне», «Конфликт невыгоден нам обоим».*
3. **Проявление интереса к проблемам окружающих.** Вопросы «в сторону» отвлекают от эмоций. *«Вы сегодня устали».*
4. **Подчеркивание значимости мнения других.** *«Ваше мнение очень важно», «Вашу точку зрения мы все знаем».*
5. **Предложение конкретного выхода из ситуации.** Смена окружения и ситуации. *«Извините, продолжим через 10 минут», «Давайте поговорим завтра», «Давайте отложим этот разговор до вечера».*
6. **Спокойная уверенная речь.**

**В конце каждого трудного дня  
(и смены) напоминайте себе:**

- 1) Я не Супермен
- 2) Carry on dancing



***Успехов в разрешении конфликтов!***