

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

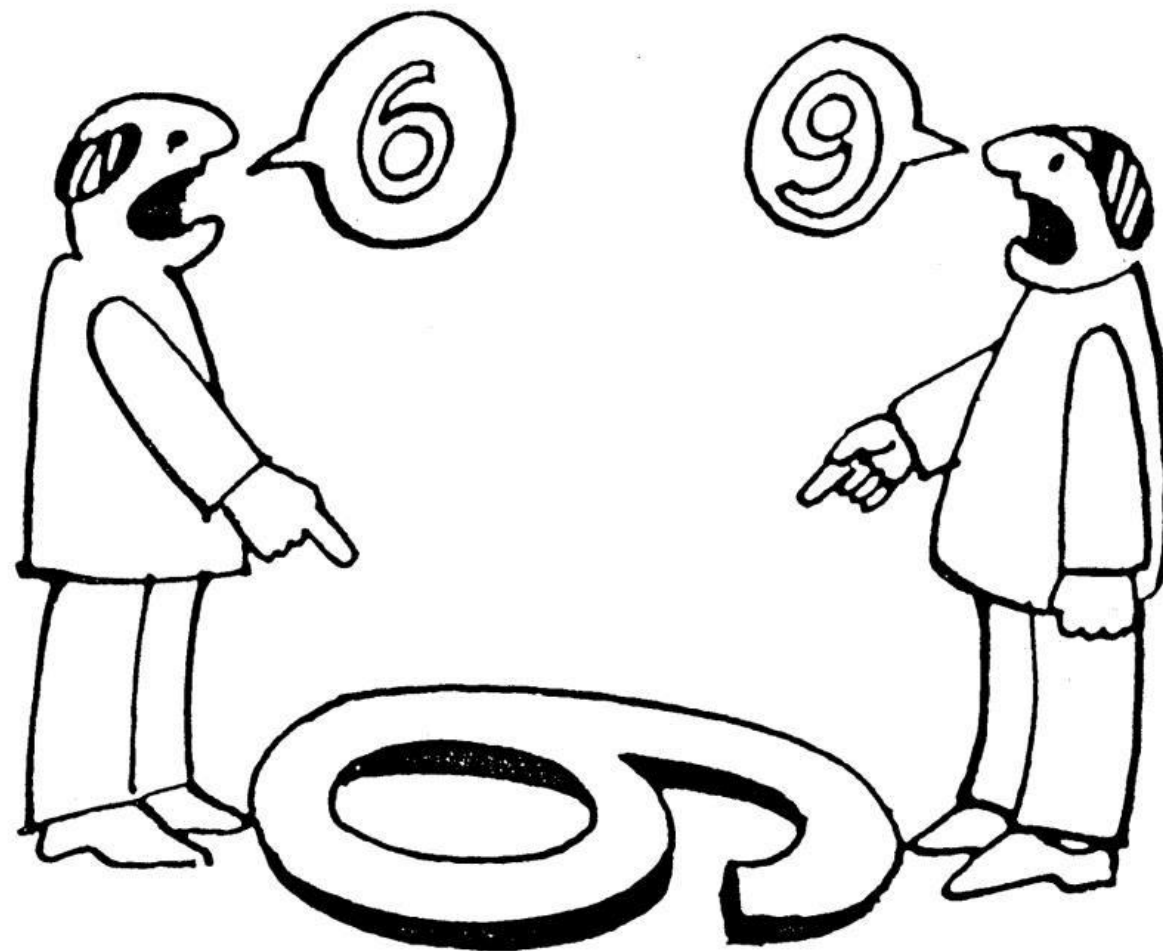
5. Обращайте внимание на эмоциональное состояние детей, вступивших в конфликт, постарайтесь понять причины этого состояния, урегулировать бурные реакции (несколько раз вдохнуть и выдохнуть, умыться и поправить одежду, выпить воды, сесть...).
6. Наблюдайте за динамикой процесса развития конфликтной ситуации. 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!