

# КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Подготовил: Макрушина Л.В.  
социальный педагог МОУ  
«Школа № 86 г. Донецка»

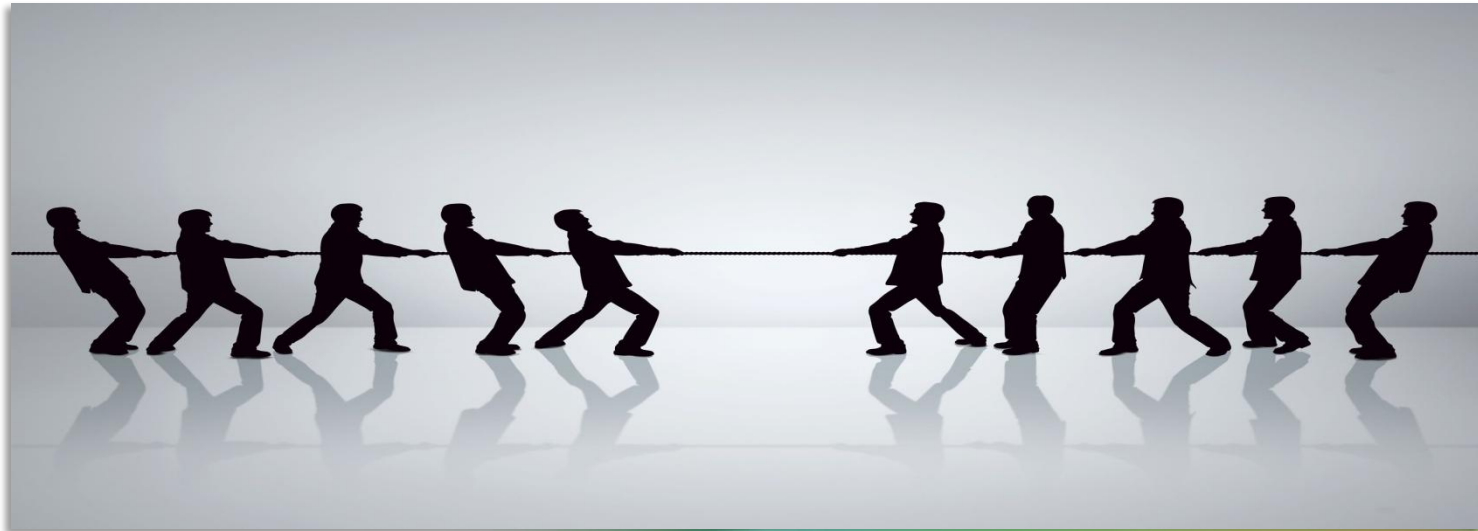


## ***Конфликт —***

***одно из самых распространенных явлений в жизни и общении людей. На протяжении всей своей истории люди не могли обойтись без того, чтобы не конфликтовать, начиная с незначительной ссоры между соседями и кончая войной.***

*«Конфликты – это норма жизни.  
Если в вашей жизни нет  
конфликтов, проверьте, есть ли  
у вас пульс».*

*Чарльз Диксон*



# Конфликт

В переводе с латинского означает «столкновение». Это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов.

Словарь синонимов дает такие сходные понятия для термина «конфликт»: борьба, столкновение, несогласие, враждебность, оппозиция и др



# Конфликт

## РЕАЛЬНЫЙ

противоречие, разногласие в интересах, желаниях, стремлениях, нарушающее нормальное взаимодействие людей, мешающее достигать цели и приводящее к противоборству. Разрешение такого конфликта направлено на *достижение определенного результата* — устранение противоречия.

## НАДУМАННЫЙ (НЕРЕАЛИСТИЧЕСКИЙ)

целью конфликтующих сторон является *выражение отрицательных эмоций*, выяснение отношений, а не устранение реального препятствия, противоречия. Конфликт здесь лишь повод обидеть, уязвить, унижить собеседника; зачастую, если спросить у конфликтующих: «Что вы реально хотите выяснить, чего добиться?», то они сами не могут ответить на этот вопрос.

# Виды конфликтов

- Межличностный конфликт.
- Конфликт между личностью и группой
- Межгрупповой конфликт



# ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

- Различия в целях, интересах, мнениях, взглядах на жизнь, способах достижения цели, в индивидуальных особенностях людей.
- На агрессию отвечаешь еще большей агрессией.





# Притча. Мудрецы и слон



# ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

## ПАССИВНО

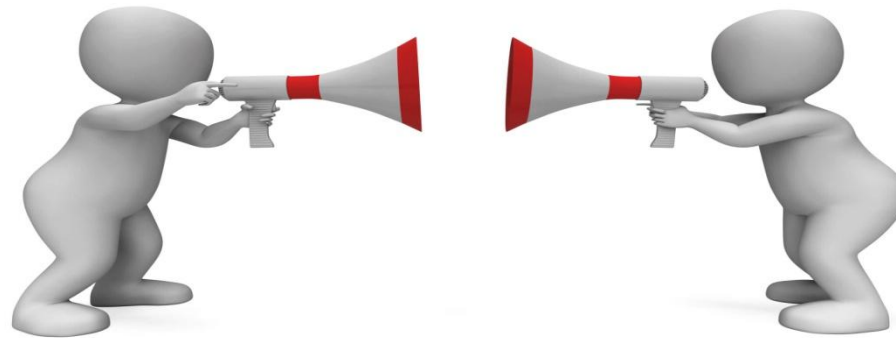
уже после конфликта, можно еще долго переживать, что не сообразил, как ответить на хамство или обиду, не успел, не заметил, не ... и еще много всяких «не»; настроение испорчено, чувствуешь себя униженно, сомневаешься в своих силах, недоволен собой. Налицо — моральный ущерб.

## АКТИВНО

есть серьезная опасность пострадать физически (или морально), если противник окажется сильнее. Опять-таки — моральная или физическая травма.



ТЕСТ  
«ОЦЕНИТЕ УРОВЕНЬ КОНФЛИКТНОСТИ»

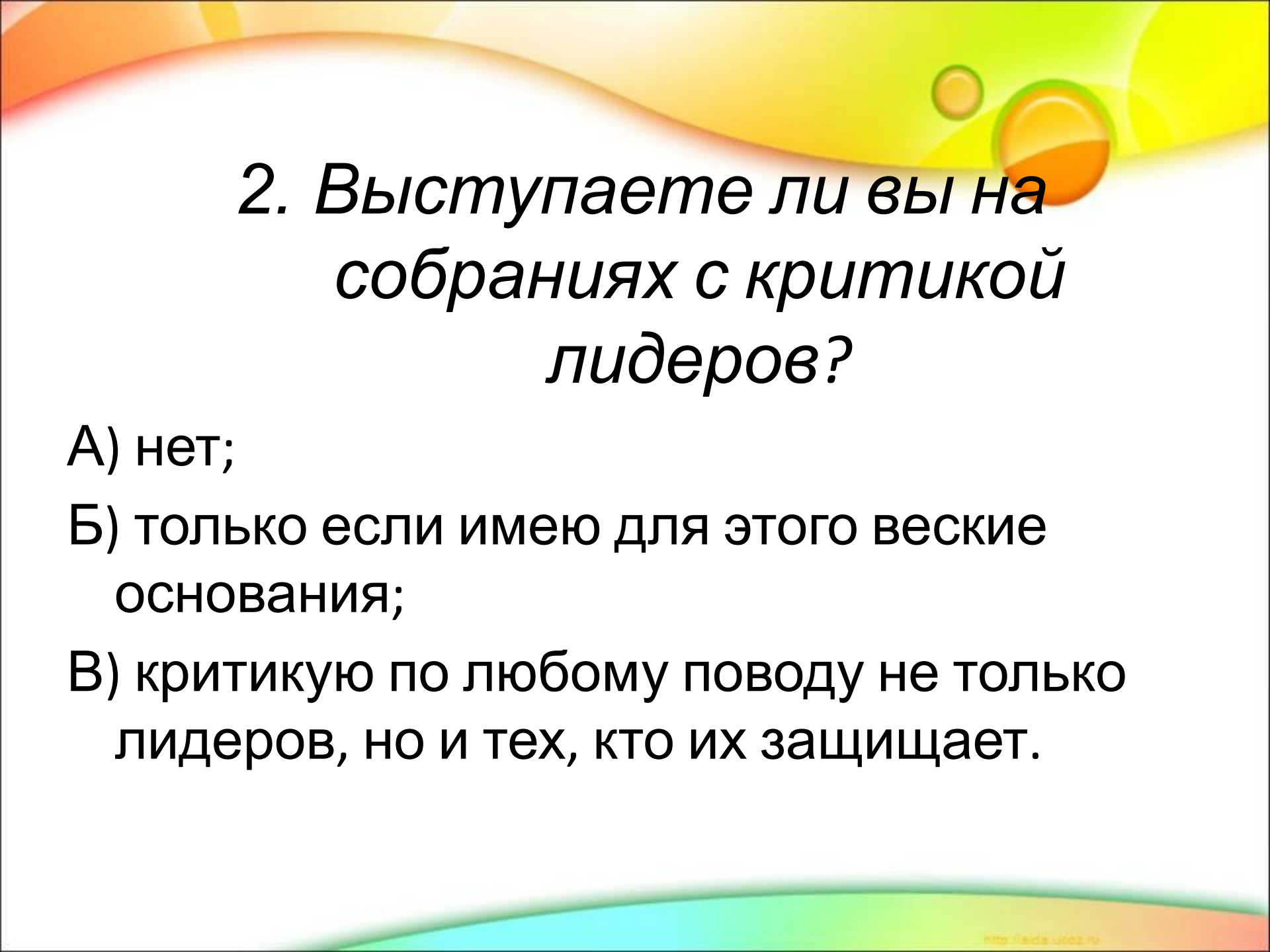


***Конфликтная ли вы личность?***

***Чтобы узнать это, воспользуйтесь тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.***

*1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?*

- А) не принимаю участия;
- Б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- В) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».



## *2. Выступаете ли вы на собраниях с критикой лидеров?*

А) нет;

Б) только если имею для этого веские основания;

В) критикую по любому поводу не только лидеров, но и тех, кто их защищает.



### *3. Часто ли спорите с друзьями?*

- А) только если люди необидчивые;
- Б) лишь по принципиальным вопросам;
- В) споры – моя стихия.

*4. Очередь. Как вы реагируете, если кто-то лезет в обход?*

А) возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

Б) делаю замечание;

В) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. *Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?*

- А) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- Б) молча возьму солонку;
- В) не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.





6. Если на улице, в транспорте  
вам наступили на ногу...

- А) с возмущением посмотрю на обидчика;
- Б) сухо делаю замечание;
- В) выскажусь, не стесняясь в выражениях!

*7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась*

А) промолчу;

Б) ограничусь коротким тактичным комментарием;

В) устрою скандал.

*8. Не повезло в лотерее. Как вы к этому отнесетесь?*

- А) постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- Б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- В) проигрыш надолго испортит настроение.

ТЕСТ  
«ОЦЕНИТЕ УРОВЕНЬ КОНФЛИКТНОСТИ»

***Теперь подсчитайте набранные очки,  
исходя из того, что каждое  
«А» - 4 очка,  
«Б»- 2,  
«В» - 0.***

ТЕСТ  
«ОЦЕНИТЕ УРОВЕНЬ КОНФЛИКТНОСТИ»

**От 22 до 32 очков.**

Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций в школе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

## **От 12 до 20 очков.**

Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете, лишь если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем положении в обществе или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение

## **До 10 очков.**

Споры и конфликты – это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

# Стратегии поведения в конфликте

- Соревнование
- Избегание
- Приспособление
- Компромисс
- Сотрудничество





# Соревнование или соперничество

Стремление добиться своего за счет другого, «силовой» способ разрешения конфликта.

Эта стратегия оправдана в критических ситуациях, когда решаются жизненные вопросы. Выигрывает тот кто сильнее.

Цена победы – разрыв отношений, страдания проигравшего.

Чаще всего эту стратегию используют люди, уверенные в себе, агрессивные, амбициозные.

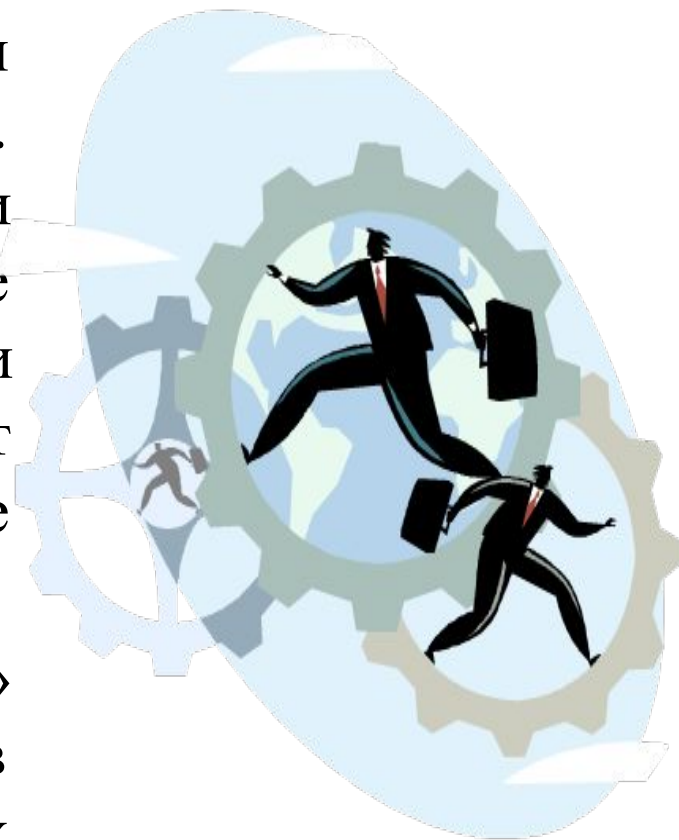


# Избегание или УХОД

Уклонение от принятия решений.

Эта стратегия используется в том случае, когда цена вопроса не велика или нужна пауза для принятия окончательного решения. Достоинством этой стратегии можно считать сохранение отношений, однако в этом случае ни одна из сторон не получает преимущества, конфликт не разрешен, а только притушен.

Чаще всего стратегию «избегания» используют люди, неуверенные в себе или находящиеся в тисках непреодолимых обстоятельств.



# Приспособление

Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Эта стратегия уместна в том случае, когда ради сохранения отношений человек готов жертвовать своей выгодой. В этом случае сторона, идущая на уступки, проигрывает другой стороне. Сохранение истинных партнерских отношений в этом случае проблематично.

Данная стратегия характеризует мирного, уступчивого человека.



# КОПРОМИСС

Метод взаимных уступок. Компромисс дает возможность частично учесть интересы обеих сторон. Стратегия уместна в том случае, если сохранение отношений с партнером важнее выгоды или когда другие способы разрешения конфликта не эффективны.

Она свидетельствует о гибкости, дипломатичности применяющих ее людей.



# СОТРУДНИЧЕСТВО



Поиск решения, устраивающего обе стороны. Эта стратегия является самой эффективной, потому что в этом случае выигрывают обе стороны.

Этой стратегии обычно придерживаются сильные, зрелые, уверенные в себе люди. Стратегия укрепляет отношения и дает взаимные выгоды.

# Правила поведения в конфликтной ситуации

- Если возник спор, обсуждайте только его предмет, не переходя на личности.
- У каждого человека может быть свое личное мнение. Уважайте мнение партнера.
- Улыбка и доброжелательность — лучшие помощники в решении спорных вопросов.
- Сохраняйте лицо. Гнев, злоба и крик его испортят.
- Проявляйте чувство юмора — хорошая и уместная шутка может разрядить обстановку и помочь в решении даже самых напряженных вопросов.

# Позитивные последствия конфликта.

- Проблема решена так, что это устраивает все стороны.
- Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
- Приобретается опыт сотрудничества, который может использоваться в будущем.
- Отношения между людьми улучшаются.
- Разногласия рассматриваются как зло, приводящее к плохим последствиям.

# Негативные последствия конфликта

- Обостряются конкурентные отношения между людьми.
- Отсутствует стремление к добрым отношениям.
- Представление о противоположной стороне как о враге.
- Убеждение, что проблема важнее, чем её решение.
- Чувство обиды, плохое настроение.



*Успех выхода из конфликтной ситуации во многом зависит от того, сумеете ли Вы взять под контроль свои эмоции и дать выход эмоциям собеседника. Не принимайте на свой личный счет оскорбления, не попадайте под влияние трудного человека*



**Дженни Скотт**



**Ребята,  
давайте жить дружно!**