

# КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



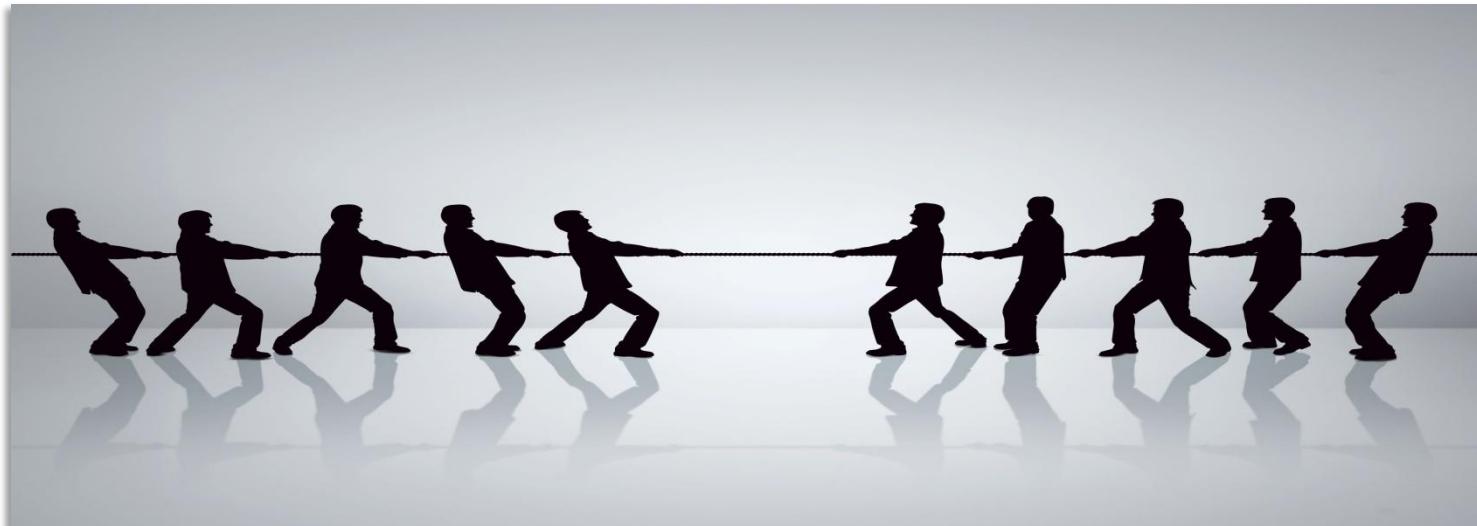
Подготовил: Макрушина Л.В.  
социальный педагог МОУ  
«Школа № 86 г. Донецка»



*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, унизить 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



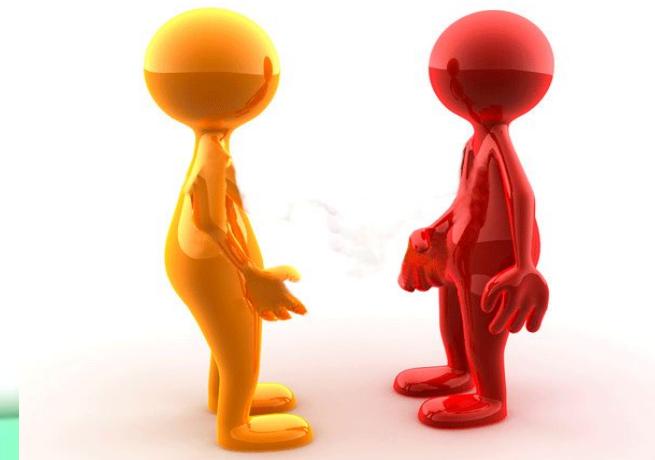
# ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

## ПАССИВНО

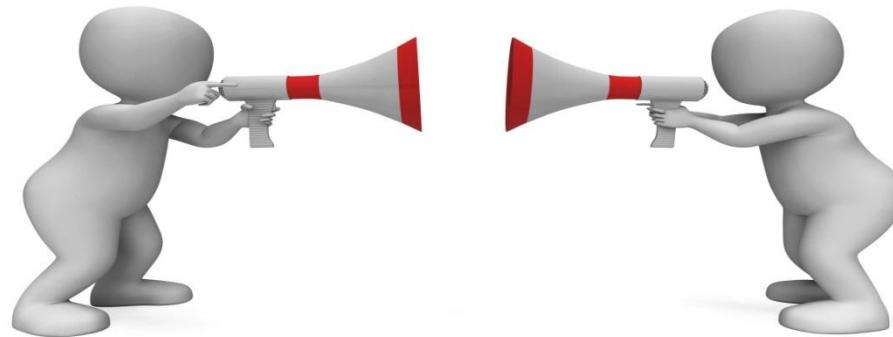
уже после конфликта, можно еще долго переживать, что не сообразил, как ответить на хамство или обиду, не успел, не заметил, не ... и еще много всяких «не»; настроение испорчено, чувствуешь себя униженно, сомневаешься в своих силах, недоволен собой. Налицо — моральный ущерб.

## АКТИВНО

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



ТЕСТ  
«ОЦЕНИТЕ УРОВЕНЬ КОНФЛИКТНОСТИ»

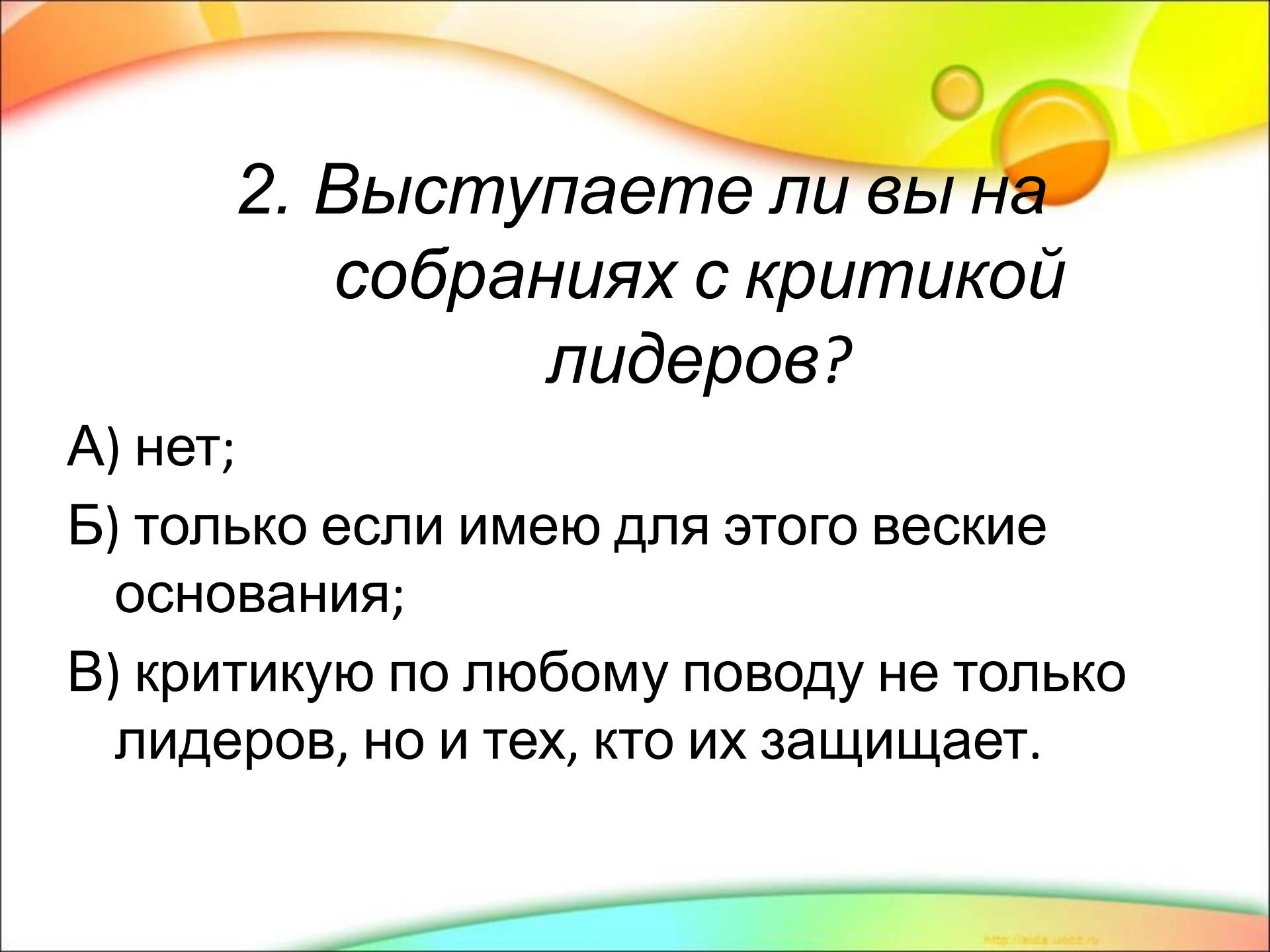


**Конфликтная ли вы личность?**

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

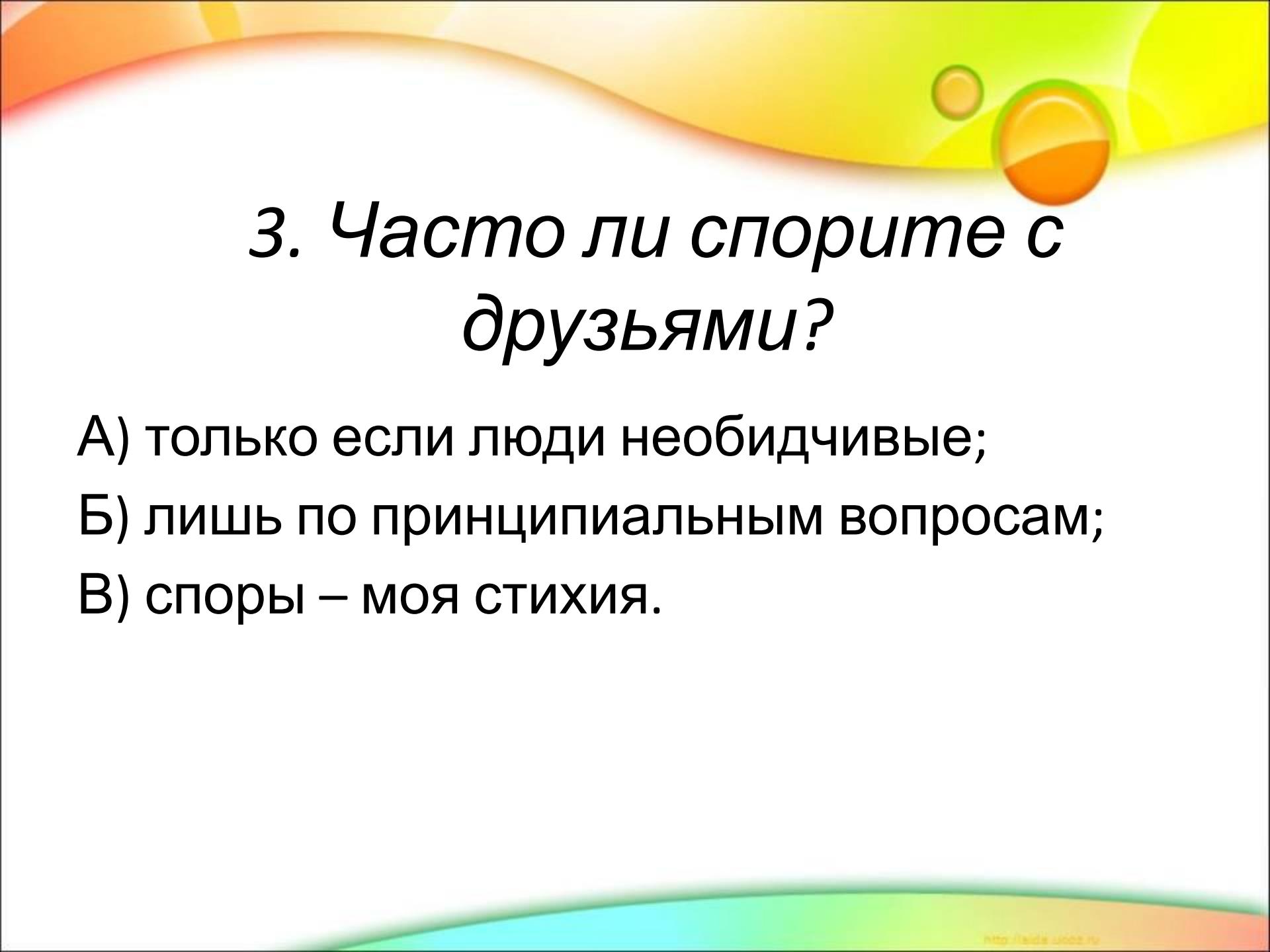
# *1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?*

- 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 необычные;
- 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 произшедшему 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 слыvете 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.

Reklama  
сайта

# 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 принятые решения быстрее и лучше претворяются 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  
оскорблений, не попадайте под влияние  
трудного человека*

**Дженни Скотт**





**Ребята,  
давайте жить движно!**