

КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



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

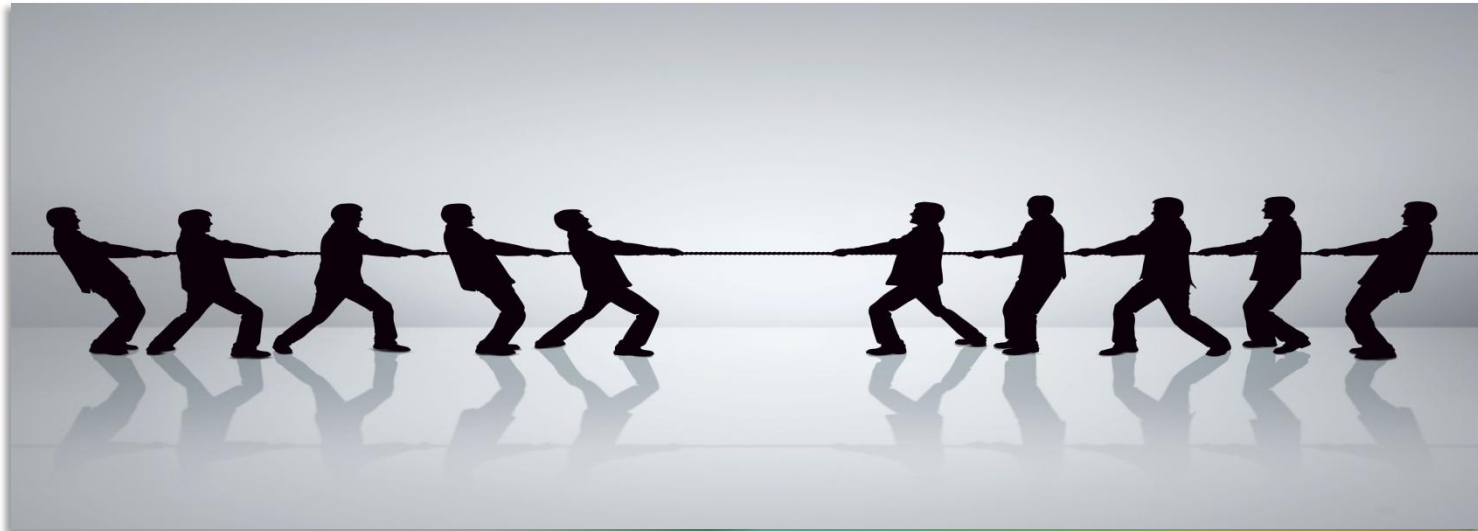


Конфликт —

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

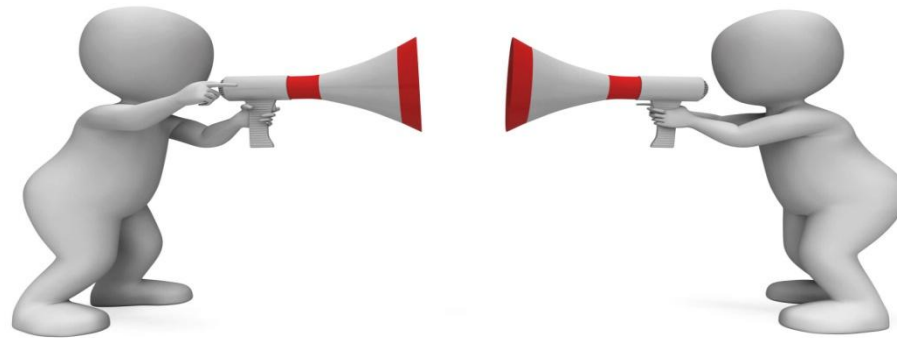
уже после конфликта, можно еще долго переживать, что не сообразил, как ответить на хамство или обиду, не успел, не заметил, не ... и еще много всяких «не»; настроение испорчено, чувствуешь себя униженно, сомневаешься в своих силах, недоволен собой. Налицо — моральный ущерб.

АКТИВНО

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



ТЕСТ
«ОЦЕНИТЕ УРОВЕНЬ КОНФЛИКТНОСТИ»

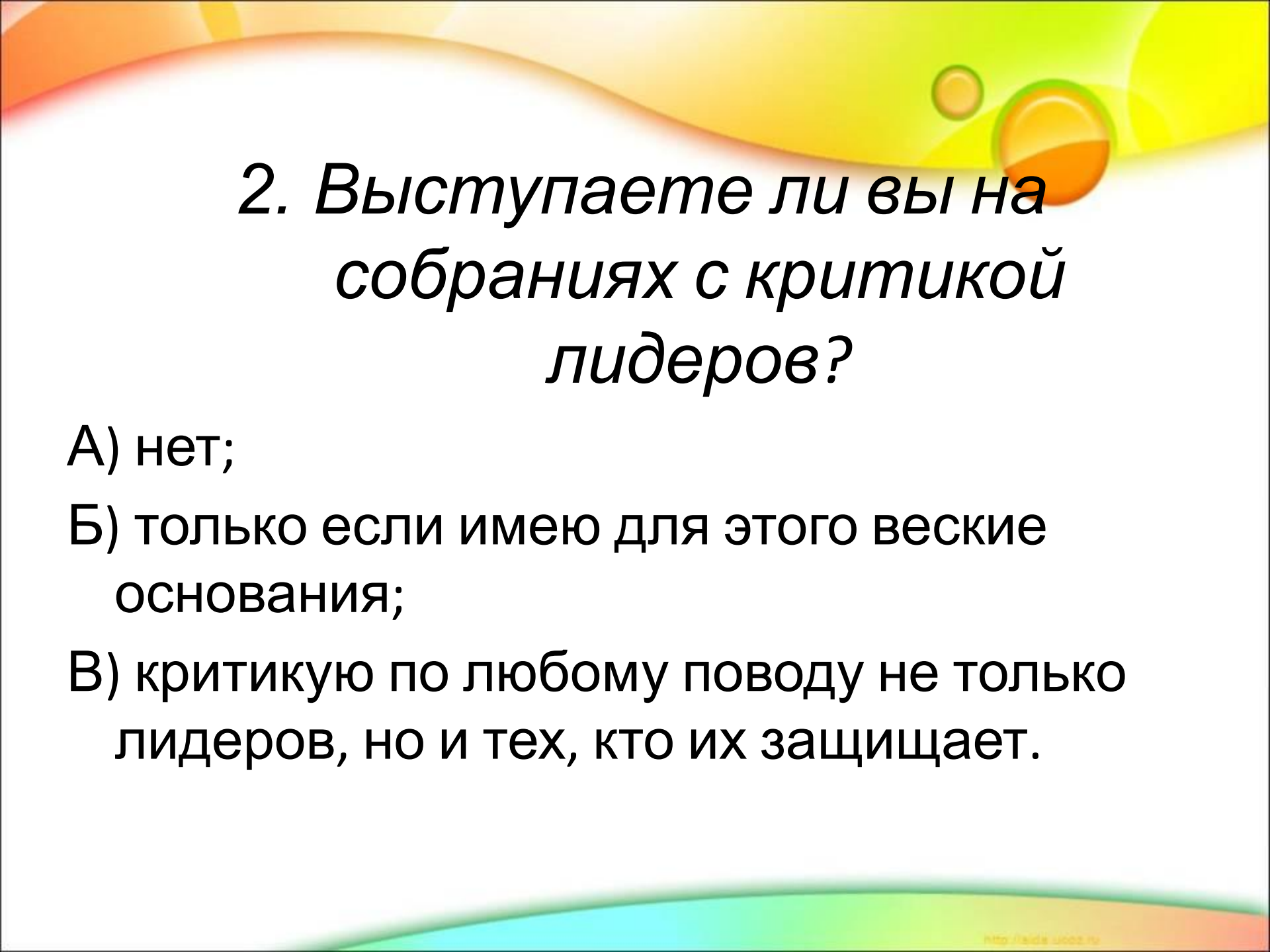


Конфликтная ли вы личность?

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!**