

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования  
Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Невского  
района Санкт-Петербурга

Вебинар

# Конфликты и пути их решения

*Москвина Виктория Эдуардовна,*  
социальный педагог  
ГБУ ДО ЦППМСП Невского района Санкт-Петербурга

2020 г.

# Конфликт

- ▣ Конфликт – наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, взглядах, возникающий в результате социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящими за рамки норм и правил

*Т.е. конфликт наступает в результате действия трёх факторов:*

- ▣ противоречие, или существенное различие между ценностями, интересами, целями, мотивами, ролями участников ситуации;*
- ▣ негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу;*
- ▣ противодействие, противоборство, стремление нанести ущерб противнику;*

Конфликтогены - это слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту.



**Конфликт**

=

**Конфликтная**

**ситуация**

+

**Инцидент**



# КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ

## 1. По действию на функционирование группы:

- Конструктивные
- Деструктивные

## 2. По содержанию:

- Предметные
- Беспредметные
- Ценностные

## 3. По характеру участников:

- Внутриличностные
- Межличностные
- Между личностью и группой
- Межгрупповые

# ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

- ▣ - ограниченность каких-либо ресурсов (как материальных, так и нематериальных).
- ▣ - различие в целях.
- ▣ - взаимозависимость целей и заданий при спорном распределении ответственности и полномочий.
- ▣ - нарушения коммуникации.

# Алгоритм решения конфликтов

- ШАГ 1 ПРЕКРАЩЕНИЕ «БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ»
- ШАГ 2 АНАЛИЗ КОНФЛИКТА (СУЩЕСТВУЮЩИХ ПРОТИВОРЕЧИЙ, ПОЗИЦИЙ УЧАСТНИКОВ и т.д.)
- ШАГ 3 РАЗРУШЕНИЕ «ОБРАЗА ВРАГА»
- ШАГ 4 НАХОЖДЕНИЕ ВЗАИМНОЙ ВЫГОДЫ - ПЕРЕГОВОРЫ

# Техники снижающие напряжение

- ▣ Предоставление партнеру возможности выговориться.
- ▣ Вербализация эмоционального состояния:
  - Своего;
  - Партнера.
- ▣ Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
- ▣ Проявление интереса к проблемам партнера.
- ▣ Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
- ▣ В случае вашей неправоты – немедленное признание ее.
- ▣ Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
- ▣ Обращение к фактам.
- ▣ Спокойный уверенный темп речи.
- ▣ Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз.



**Спасибо за  
внимание!**