



Конфликтное общение. Виды и  
типы конфликта.

Причины конфликтов и способы  
их разрешения.

Методы управления  
конфликтами.



**Конфликт-** столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями в сознании, в межличностных взаимодействиях, межличностных отношениях людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

**Конфликт - (с лат.)** ссора, столкновение, спор, т. е. отсутствие согласия между двумя и более сторонами. Столкновения противоположно направлены и не совместимы друг с другом.

# Причины конфликта

- **Причинами конфликтов на внутригрупповом уровне могут быть:** стиль руководства, групповые цели и нормы, организация труда, системы групповой коммуникации, структурные параметры и условия труда, ролевые неопределенности, личностные особенности и интересы членов группы и т. д.
- **Причинами конфликтов на межгрупповом уровне являются:** взаимозависимость производственных задач и целей; неопределенность или противоречивость норм и критериев оценки различных видов труда; неодинаковые условия труда, оплаты, перспектив роста, социальных благ; конкуренция за ресурсы и фонды; различия в профессиональной подготовке, ценностях, образовании, стилях общения, социальном статусе членов разных групп; несовершенство межгрупповых каналов коммуникации: функционально-ролевые неопределенности

# Классификация конфликтов

## 1. межличностные

- 2.лично – групповые
- 3. межгрупповые
- 4. Конфликты, которые могут раздирать нас изнутри и тогда противоречивые желания, нужды побуждают нас к взаимоисключающим действиям, называются внутриличностными.

**В зависимости от сфер их возникновения, конфликты делятся на:**

- Социально – политические
  - Межэтнические
- Конфликты в сфере управления
- В сфере производства, услуг, торговли
- В научных, воинских подразделениях, В условиях изоляции (полярники, моряки), Семейные и супружеские.

# Различают 4 стадии развития конфликтов



# Способы разрешения конфликтов.

**Интегрирование** — включает открытость, обмен информацией, выяснение и проверку различий для достижения эффективного решения, приемлемого для обеих сторон.

- 2) **Уступчивость или сглаживание** — удовлетворение потребности других, пренебрегая своими собственными интересами.
- 3) **Доминирование** - Этот стиль идентифицируется с ориентацией «выиграть — проиграть» или с «силовым» поведением, чтобы добиться победы.
- 4) **Избегание** — низкая ориентация на себя и на других. Этот стиль ассоциируется с уходом в сторону, удалением себя (психологически или физически) из ситуации конфликта.
- 5) **Компромисс** - средняя ориентация на себя и других, «ты мне — я тебе», т. е. обе стороны что-то теряют, чтобы достичь взаимоприемлемого решения.

# Детские конфликты и основные подходы к их решению

1. **Детский конфликт** – когда кто – либо из детей стремится удовлетворить свои желания, не считая с потребностью других. Они могут возникать по поводу ресурсов, дисциплины, трудностей в общении, ценностей и потребностей.



# Виды детских конфликтов

## Внешний

Связан с противоречиями, возникающими во время общения и совместной деятельности, носят временный, ситуативный характер и обычно разрешаются самими детьми путем самостоятельного принятия нормы правильности и справедливости.

Подобные конфликты часто полезны, так как они предоставляют ребенку право на ответственность, на самостоятельное решение возникших проблемных ситуаций



## Внутренний

Психологический конфликт возникает у дошкольников в условиях их ведущей игровой деятельности. В ходе этих противоречий притесняется внутренний эмоциональный мир ребенка, его положительное эмоциональное самочувствие, малыш не может удовлетворить своих потребностей.

Внутренние конфликты отрицательны, они замедляют становление полноценных, гармоничных отношений и всестороннее формирование личности.

# Основные подходы в разрешении конфликтов в детском коллективе

- Задача взрослых -научить детей взаимодействию с другими людьми, умению выражать свои желания, выслушивать желания другого, договариваться.
- Нужно учить детей объяснять друг другу, чего они хотят, а затем предлагать им обдумать выход из положения.
- В разрешении детских конфликтов воспитатель обеспечивает нахождение «общего языка», который является результатом достижения понимания.

## Два способа разрешения конфликта:

- **Деструктивный** – «Уйду, и не буду с ним играть», «Сам буду играть», «Позову воспитателя, и она заставит всех играть», «Всех побью и заставлю играть».
- **Конструктивный** – «Предложу другую игру», «Спрошу у ребят, во что лучше поиграть».

# Правила

# решения

# детских

# конфликтов.



- Иногда лучше воздерживаться от вмешательства в ссору между детьми, так как им нужно учиться самостоятельно справляться с подобными ситуациями, если развитие конфликта угрожает возникновением психических или физических травм у ребенка, то взрослый помогает разрешить их.



- Когда силы спорщиков не равны. Взрослому нужно успокоить детей и посоветовать решить проблему мирным путем, необходимо применять технику активного слушания детей, т.е. умение слушать и слышать ребенка.

- Нельзя занимать сразу чью-то позицию, надо выслушать обе стороны.

# Алгоритм разрешение детских конфликтов:



- Что произошло? (сформулировать суть конфликта).
- Что привело к конфликту? Почему это произошло? (выяснить причины).
- Какие чувства вызвал конфликт у участников столкновения? (определить, назвать чувства).
- Как быть в этой ситуации? (найти решение).
- Если показать ребенку, что его действительно слушают, понимают и сочувствуют, то тем самым снижается острота конфликта.



# Методы профилактики конфликтов

## Конфликты в детском коллективе легче предупредить, чем разрешать!

- 1. В группе детей нужно сформировать и поддерживать здоровый нравственно-психологический климат.
- 2. Ведущим направлением работы должно быть развитие навыков общения детей со сверстниками через:
  - сюжетно-ролевые игры, -имитационные игры, интерактивные игры,
  - социально-поведенческие тренинги, психогимнастика,
- 3. Оборудование уголков, зон примирения и доверительных бесед в группе ДООУ (Солнечный круг). «Уголок доверия», «Островок желаний»

### 1. «Коробка-мирилка»



# Детско-родительские отношения, причины конфликтов и способы их разрешения





# ПРИЧИНЫ ДЕТСКО-РОДИТЕЛЬСКИХ КОНФЛИКТОВ

- Общий агрессивный фон современного общества. При этом ребенок является центром пересечения целого комплекса общественных проблем
- Низкий уровень культуры отдельных людей и общества в целом. Не высокий уровень развития у многих взрослых людей культуры чувств. Неумение контролировать эмоции приводит к тому, что собственное недовольство жизнью взрослые выплескивают на членов семьи, зачастую на детей;
- Собственные проблемы родителей. Родители, совершающие физические или моральные издевательства над своими детьми, как правило, повторяют трагичный опыт собственного детства, когда они были точно такими же беспомощными жертвами унижений со стороны старших;
- Отсутствие у родителей теплых, душевных чувств по отношению к ребенку, растущему в атмосфере родительского эмоционального небрежения.

- Возрастные особенности детей. Ребенок может невольно, подсознательно провоцировать родительское недовольство, выражая неосознанный детский протест и наивный способ привлечения к себе внимания. Кроме того, в критические периоды развития дети становятся непослушными, капризными, раздражительными. Они часто провоцируют конфликтные ситуации с окружающими, особенно с родителями. У них возникает отрицательное отношение к ранее выполнявшимся требованиям, доходящее до упрямства. Взрослые далеко не всегда понимают причины такого поведения детей.
- Низкий уровень конфликтологической компетентности родителей. При всем многообразии поводов для разногласий причина, по которой возникают конфликты между родителями и детьми, всегда одна – неумение или нежелание родителя найти к ребенку правильный подход и корректно отреагировать на его поведение.
- **В сфере детско-родительских отношениях не последнюю роль играет фактор взаимоотношений супругов воспитывающих детей. Зачастую конфликты между родителями затрагивают и благополучие детей!**

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КРИЗИС В ДЕТСКО-РОДИТЕЛЬСКИХ ОТНОШЕНИЯХ

- Пожалуй, нет семьи, где бы не возникали хотя бы кратковременные конфликты между родителями и детьми. Часто повинны в этом сами родители.
- Так случается, что они не понимают особенностей психики детей и подростков, не знают их типичных «поведенческих реакций». Подчас источник внутрисемейных недоразумений в недостатке медицинских познаний.
- И хотя родители правы, ни их дети обычно убеждены, что правы не родители, а они сами лучше знают, как им жить. Родителям важно разобраться в мотивах стремлений детей, проявляя достаточно уважения к их доводам и аргументам, убедительно раскрывая и свои аргументы
- Особенно часто возникают конфликты родителей с детьми подросткового возраста. Дело в том, что в этом «переходном периоде» в организме происходят существенные физиологические и психологические сдвиги



# УСЛОВИЯ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТА

- Научитесь слушать ребёнка! Для этого придерживайтесь следующего: слушать с сочувствием; сосредоточиться на предмете разговора; относиться к говорящему уважительно; слушать внимательно, не делая оценок; высказывать мнение об услышанном. Чтобы показать человеку, что его действительно слушают; отметьте то, что вы не поняли или в чем не уверены; используйте для поддержания разговора неречевые средства (улыбайтесь, кивайте, смотрите в глаза).
- Старайтесь делать общение открытым. Дипломатично говорите о том, что думаете или чувствуете.
- -не отвечайте на агрессию агрессией;
- -не оскорбляйте и не унижайте ребенка ни словом, ни жестом, ни взглядом;
- -дайте возможность ребенку высказаться, внимательно выслушав его претензии;
- -старайтесь выразить свое понимание и соучастие в связи с возникшими у ребенка трудностями;
- -не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов — ситуация всегда бывает гораздо сложнее, чем кажется на первый взгляд;
- -предложите ребенку обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.

□ предупреждение конфликта подразумевает такую организацию жизнедеятельности детей и родителей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. Деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять как сами родители и дети, так и третья сторона (педагог, психолог, конфликтолог или «супер – няня»).

□ Также немаловажным условием предупреждения конфликта является разрешение внутриличностных конфликтов. Только человек, живущий в согласии с самим собой, может эффективно решить межличностные проблемы.

