

## «Навыки личной и профессиональной эффективности»

Приемы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций, или Конфликты в нашей жизни: способы решения.

Презентация составлена на основе учебно-методического пособия Г.А. Стюхиной «Приемы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций, или Конфликты в нашей жизни: способы решения», Педагогический университет «Первое сентября», 2012

Других не зли и сам не злись.  
Мы гости в этом бренном мире.  
А если что не так – смирись,  
Будь умнее – улыбнись,  
Холодной думай головой,  
Ведь в мире все закономерно:  
Зло, излученное тобой,  
К тебе вернется непременно...

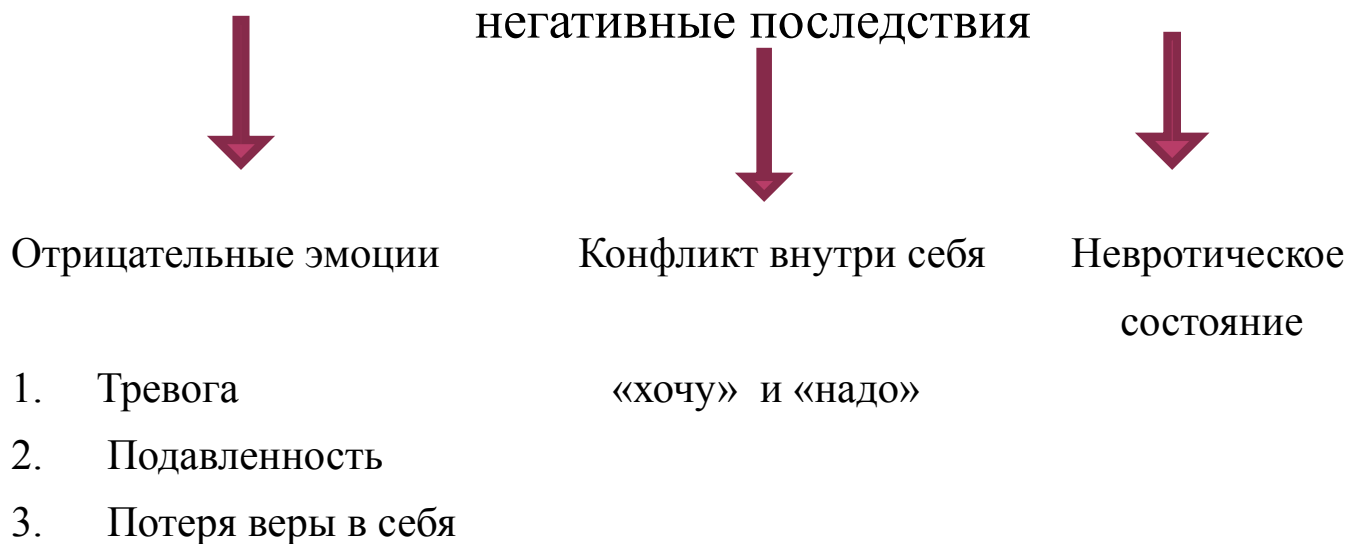
Омар Хайям

Конфликт обычно рассматривается как такое качество взаимодействия между людьми (или элементами самой личности), которое выражается в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей.

**КОНФЛИКТ – ЭТО ПРАВИЛЬНО.**

# Негативные последствия конфликта – следствие неспособности участников конфликта разрешить вызвавшее его противоречие.

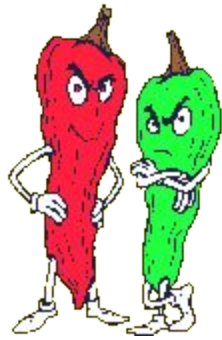
- неумение решать конфликты;
- незнание правил поведения в ситуации противоречий;
- неправильное поведение в конфликте.



ЛЮБОЙ КОНФЛИКТ – ЭТО  
ПРОТИВОРЕЧИЕ, НО НЕ ВСЯКОЕ  
ПРОТИВОРЕЧИЕ ЯВЛЯЕТСЯ  
КОНФЛИКТОМ.

Для возникновения конфликта необходим ряд дополнительных условий.

1. Противоречие должно осознаваться человеком.
2. Активность, направленная на поиск выхода, преодоление или разрешение возникшей проблемы.



Межличностный конфликт - это ситуация, в основе которой лежит противоречие, воспринимаемое участниками ситуации как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон.

Каждый убежден, что другие ошибаются, когда судят о нем, и что он не ошибается, когда судит о других.  
Андре Моруа



## Структура конфликта

Предмет  
конфликта

Участники  
конфликта

Макросреда  
конфликта

Образ  
конфликта

# ВИДЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

В зависимости от потребностей:

- материальные;
- статусно-ролевые;
- духовные.

По направленности:

- горизонтальные;
- вертикальные;
- смешанные.

По временным параметрам

- краткосрочные
- быстротечные
- длительные

# ТИПЫ КОНФЛИКТОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ проблем противоречий

- ◎ ценностные конфликты;
- ◎ конфликты интересов;
- ◎ конфликты, возникающие из-за нарушений норм или правил взаимодействия



## *Виды педагогических конфликтов*

- ⊙ конфликт деятельности;
- ⊙ конфликт поведения;
- ⊙ конфликт отношений.

### **Основная особенность**

**педагогических конфликтов –  
ответственность учителя  
за их разрешение.**

Понимание

- начало  
согласия.

*Бенедикт  
Спиноза*

# Стили разрешения конфликтов.

- Сотрудничество
- Уступчивость
- Доминирование
- Избегание
- Компромисс

# НЕГАТИВНЫЕ ФАКТОРЫ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Самое трудное в споре – не  
столько защищать свою  
точку зрения, сколько иметь  
о ней четкое представление  
Андре Моруа

Процедуры  
конкуренции.

Искажение восприятий и  
пристрастия.

Тот, кто однажды нарушил  
доверие – теряет его  
навсегда.  
Артур Шопенгауэр

## ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ

Как ни неприятен для тебя  
других гнев, он более тяжел  
для того, кто его  
испытывает. То, что начато в  
гневе, кончается в стыде.

Л.Н.Толстой

Если сказать нужное  
слово в нужный момент  
– большое искусство, то  
промолчать вовремя –  
искусство еще большее.  
Франсуа де Ларошфуко

○ уменьшение  
коммуникаций

- Ухудшение понимания основного вопроса конфликта
- Жесткие предпочтения
- Преувеличение различий.

## Стадии конфликтного взаимодействия.

- I стадия – предконфликтная (латентный период)
- II стадия – открытый конфликт
  - *Этапы:*
    - инцидент;
    - эскалация конфликта;
    - завершение конфликта.
- III стадия - послеконфликтная

Выиграна война, но не мир.  
Альберт Эйнштейн

# Техники эффективного поведения в конфликте

*Успешное разрешение конфликтных ситуаций определяется:*

- 1. нашим отношением к конфликту;*
- 2. владением техниками эффективного поведения в нем.*

Чтобы быть, нужно сначала принять на себя  
ответственность.

Антуан де Сент-Экзюпери

# Принципы признания личной ответственности за происходящее

1. Только вы ответственны за результаты своих отношений с людьми.
2. Если стратегия поведения, которой вы придерживаетесь, не дает желаемого результата, то нет никаких оснований для обвинения другой стороны.
3. Не стоит задаваться вопросом: «Кто виноват в том, что мне плохо».
4. Не стоит ожидать, что окружающие изменятся и станут другими.
5. Только Вы сами знаете свои потребности и отвечаете за их удовлетворение.

# Набор подготовленных реакций(НПР)

Подготовленные реакции могут иметь *активный характер* и быть направлены на отстаивание собственных интересов , и *пассивный характер* – быть преимущественно ориентированы на выяснение позиции противоположной стороны.



## Активные реакции

- Уточните собственные потребности .
- Сообщите о том, что Вам нужно.
- Приступайте к переговорам.
- Больше слушайте, меньше говорите.
- Настройтесь на слушание.
- Демонстрируйте интерес к мнению оппонента.
- Держите паузу (компромисс – ультиматум)

## Пассивные реакции

- Сбор информации
- Техника постановки вопросов
  - Кто? Что?
  - Как? Зачем?
  - Почему?
  - Избегайте постановки одновременно нескольких вопросов.
  - Не опережайте вопросом ответ оппонента.

## Правила поведения педагога в «трудной» ситуации.

1. Научитесь акцентировать внимание на поступках, а не на личности ученика.
2. Займитесь своими негативными эмоциями.
3. Не усиливайте напряжение ситуации.
4. Обсудите поступок позже.
5. Позвольте ученику «сохранить лицо».
6. Демонстрируйте модели неагрессивного поведения.

