

# О ПОЛЬЗЕ КОНФЛИКТОВ

---

Педагог-психолог МБОУ «Гимназия № 125»  
Кононенко Светлана Равильевна



*Если в вашей жизни нет  
конфликтов, проверьте,  
есть ли у вас пульс.*

*Несгибаемая позиция  
иногда – результат  
паралича.*

*С.Ежи Лец*

Почему большинство людей боится (или, по крайней мере, избегает) конфликтов?

С чем у вас ассоциируется слово «конфликт»?

Какой образ подсказывает ваше воображение?

Какие мысли, чувства, ощущения возникают при слове «конфликт»?

---

# ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРИРОДА КОНФЛИКТА

99,9% людей склонны ассоциировать конфликт с негативными явлениями — от ссор и драк до войн и стихийных бедствий. Абсолютно преобладающие ассоциации — это скандалы и сопровождающие их негативные эмоциональные и невербальные проявления.



В ходе конфликта его участники испытывают такие же физические реакции, как во время стресса: повышение тембра голоса и темпа речи, учащенное дыхание и сердцебиение, вегетативные проявления, плач, тремор (дрожание) рук и т.д.



ДЛЯ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ РЕАКЦИЙ ХАРАКТЕРНО БОЛЬШОЕ КОЛИЧЕСТВО РАЗДРАЖЕНИЯ, ГНЕВА, ОБИДЫ, СТРАХА, ЧУВСТВО ВИНЫ, РАСКАЯНИЕ.



В ЦЕЛОМ, АССОЦИАЦИИ НА СЛОВО КОНФЛИКТ, МОЖНО  
РАЗДЕЛИТЬ НА ТРИ ВИДА ОТВЕТОВ:

1. Один набор терминов будет иметь неприятную, негативную коннотацию: война, смерть, разрушение, разногласие, беспорядок, агрессия, насилие, жестокость.
  2. Вторая группа терминов будет иметь позитивную коннотацию: приключение, возможность, удовольствие, волнение, развитие.
  3. Третья группа терминов будет сравнительно нейтральной: напряжение, соревнование, размышления, переговоры.
-

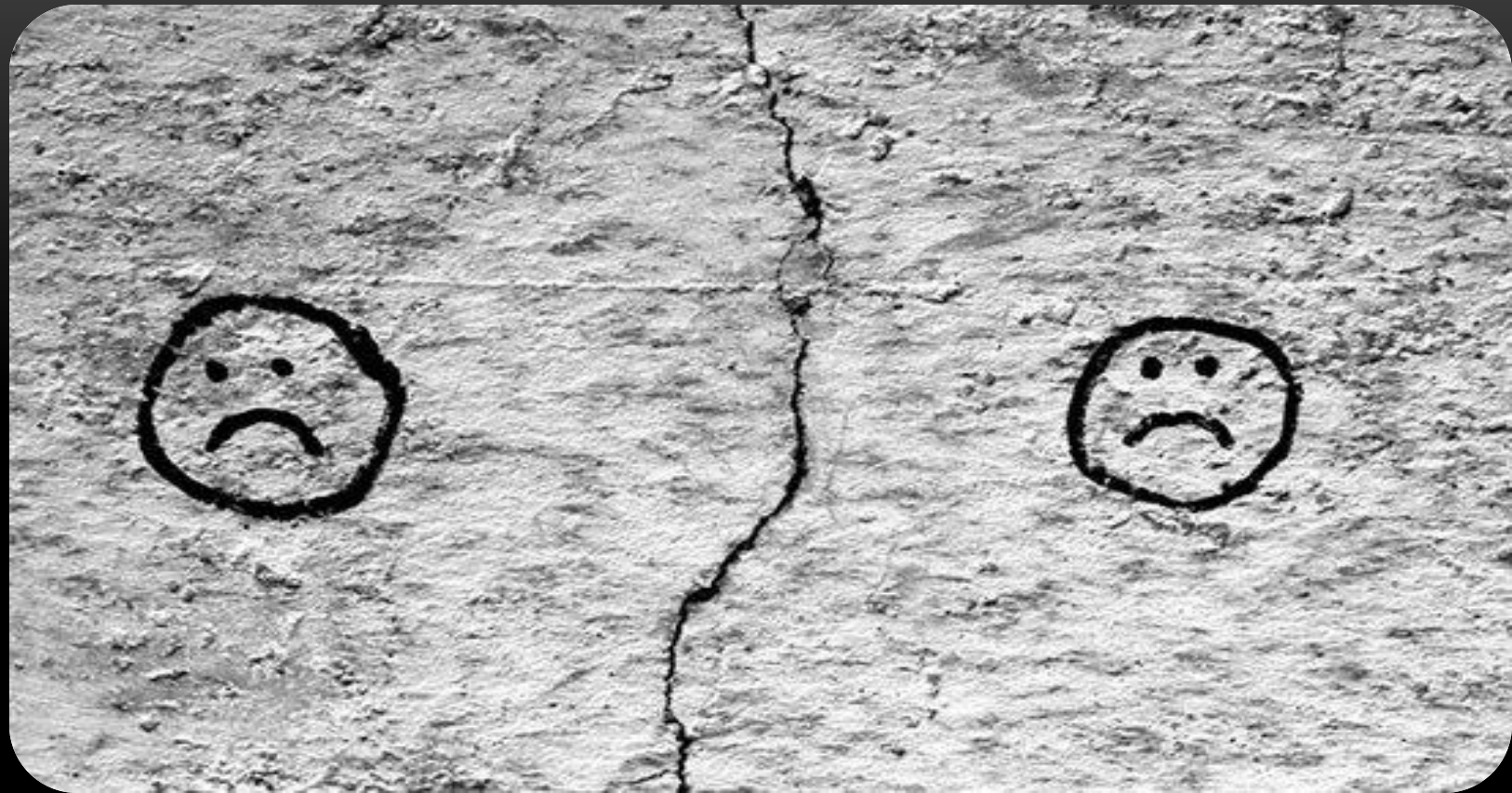
Детей обычно учат избегать конфликтов в сфере общественных интересов. Попытки конфликтовать родители называют неповиновением и пресекают их.

Пример – «всегда нужно слушаться старших».

Очень удобно (для старших!).







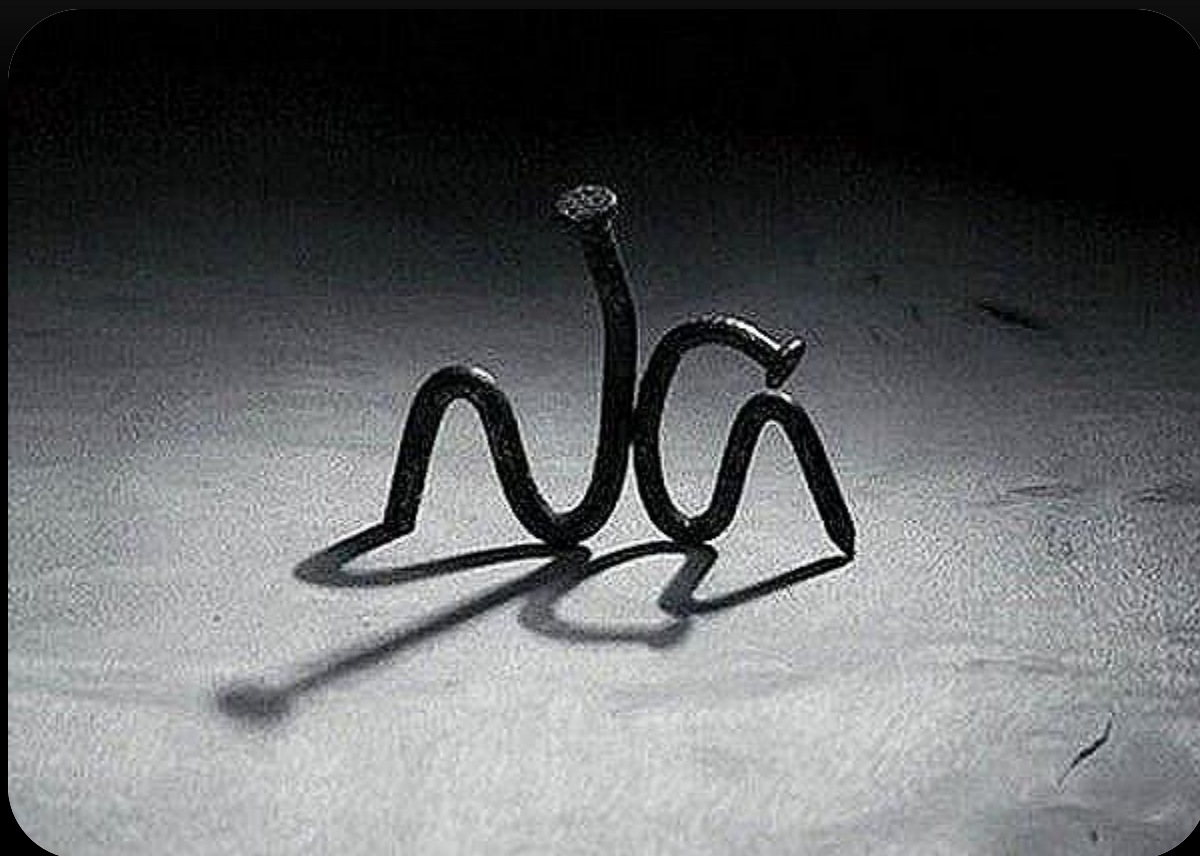
**Большинство людей не хочет понять, что, по большому счету, никто им ничего не должен.**

**Вопрос, который использует в своей практике нью-йоркский психолог Альберт Эллис, звучит следующим образом: «Где написано, что человек должен вести себя по отношению к Вам так, а не иначе?»**

**И на самом деле, если задуматься, то ответ на этот вопрос обескураживающее прост: «Нигде».**

БЕСКОНФЛИКТНОСТЬ ЧАСТО КУЛЬТИВИРУЮТ ТЕ ЛЮДИ, КОТОРЫЕ ПЫТАЮТСЯ ПРИСПОСОБИТЬСЯ К  
ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ

**,«ХУДОЙ МИР ЛУЧШЕ ДОБРОЙ ССОРОЙ»**



Уметь отстаивать свои  
интересы –  
конфронтировать, вовсе не  
означает постоянно с кем-то  
ругаться, это значит уметь  
противостоять чему-либо.



В каждом из нас есть  
нечто большее, чем  
может показаться на  
первый взгляд



Однако наше общество настолько не приветствует конфронтацию, настолько ее подавляет, что часто мы решаемся на протест только дождавшись предела собственного терпения, когда уровень эмоций уже зашкаливает. И в связи с этим конфликт ассоциируется с выбросом негативных чувств (со злостью и агрессией).

# 危機

«Опасность»

«Возможность»

У китайцев иероглиф, соответствующий слову «конфликт», состоит из двух частей, обозначающих риск и новую возможность. Однако об этом вряд ли кто вспоминает, когда возникает вероятность конфликта.

Конфликт рефлекторно вызывает у большинства из нас страх, потому что он связан с физическим столкновением, болью и опасностью быть уничтоженным. Но, если вы никогда не конфликтуете, вы не осознаете свою непохожесть на других, уникальность и обезличиваете себя.

***Я не призываю к конфликтам.***

---

# НО, КОНФЛИКТЫ ЯВЛЯЮТСЯ НЕОТЪЕМЛЕМОЙ ЧАСТЬЮ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ.

Они возникают: из-за различия характеров, привычек, противоречий между нашими потребностями и возможностями их удовлетворения.

Большая часть людей считает, что имеет не меньшее право (если не большее!), чем другие, обладать максимумом жизненных благ.

В сознании, часто заложено недовольство своим материальным, положением, поиск виноватого в этом, претензии к тем, кто его окружает, или к людям другого социального положения, другой идеологии, национальности и т.д.

Чем более разнообразным становится мир, с тем большим числом противоречий в интересах приходится сталкиваться. Любой человек рассматривает мир с собственной точки зрения («со своей колокольни»).

Личное восприятие зачастую приводит к искажению реальности. Порой участники переговоров совершенно не понимают друг друга. Непонимание усиливает предубеждение и ведет к реакциям отторжения, которые, в свою очередь, ведут к аналогичным реакциям с другой стороны.

**ДЛИТЕЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ ЛЮДЕЙ ВОЗМОЖНЫ  
ЛИШЬ ПРИ НАХОЖДЕНИИ КОМПРОМИССА МЕЖДУ  
ИХ СТРЕМЛЕНИЯМИ. РЕДКО КТО-ТО  
ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ СВОИХ ИНТЕРЕСОВ  
ДОБРОВОЛЬНО, ЧАЩЕ ПРОИСХОДИТ БОРЬБА:  
ПРАКТИЧЕСКИ КАЖДЫЙ СОЗНАТЕЛЬНО ИЛИ  
ПОДСОЗНАТЕЛЬНО СТАРАЕТСЯ СДВИНУТЬ ЛИНИЮ  
КОМПРОМИССА В СВОЮ ПОЛЬЗУ.**

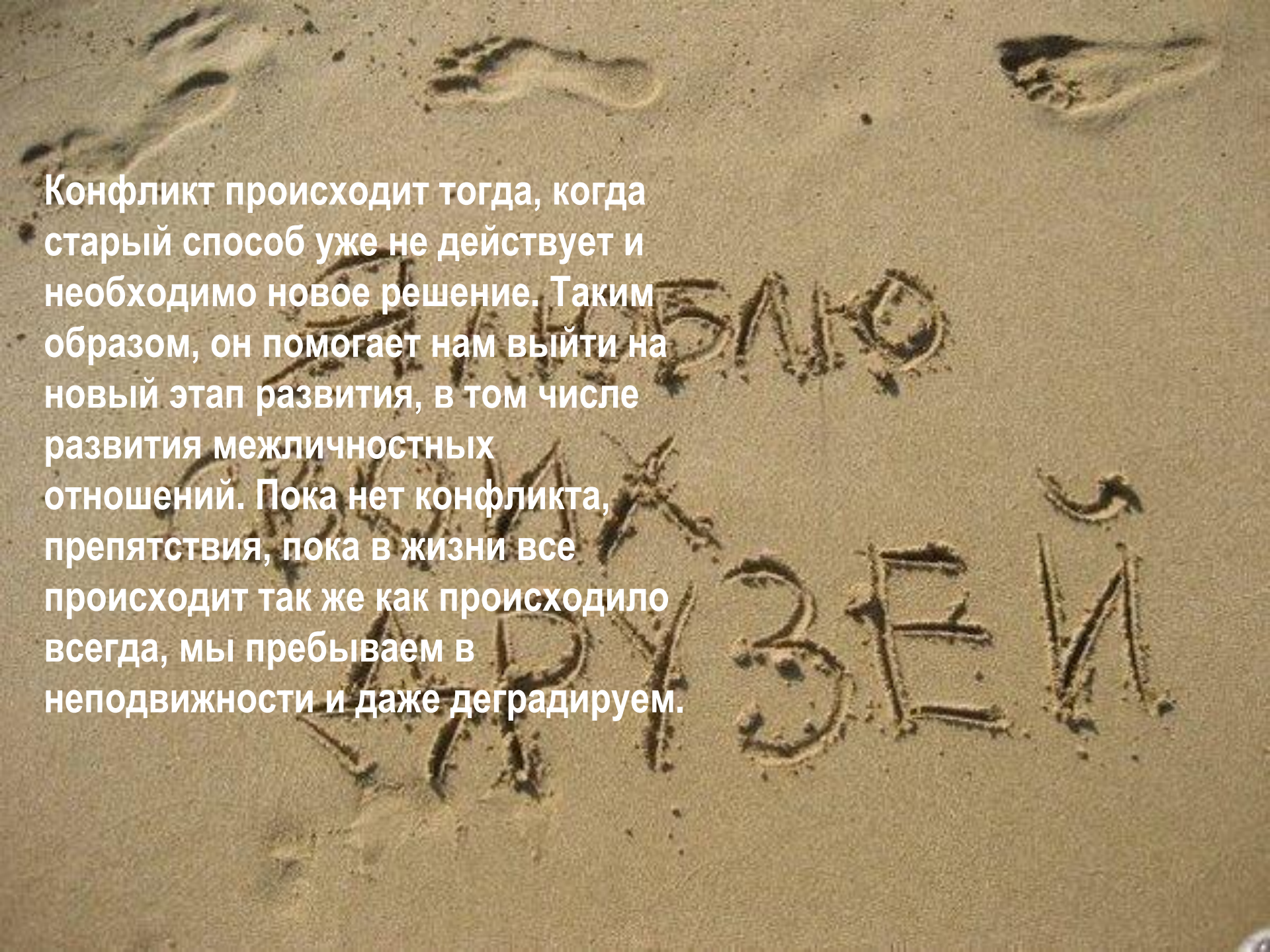




Найти конструктивный выход из конфликта – значит обогатиться знанием о том, что другие люди хотят жить иначе, не так, как вы, и научиться принимать точку зрения других, научиться договариваться. Как два враждующих государства рано или поздно садятся за стол переговоров и договариваются о границах и взаимоотношениях, так и у людей любой конфликт завершается тогда, когда они встречаются и обсуждают, как они будут жить дальше вместе. Или то, как они разойдутся.

ИЗБЕГАЯ КОНФЛИКТОВ МЫ ИЗБЕГАЕМ  
ОТНОШЕНИЙ.

«Тот, кто не умеет рычать, никогда не  
найдет свою стаю» (Э.Эстес).

The background of the image is a close-up of sand. At the top, there are several distinct footprints, suggesting a path or journey. In the center and lower parts of the image, the letters of the Russian words 'ПРОБЛЕМЫ' (Problems) and 'ПРИБЛИЖАЮСЬ' (Approaching) are written in the sand. The text is overlaid on this scene.

Конфликт происходит тогда, когда старый способ уже не действует и необходимо новое решение. Таким образом, он помогает нам выйти на новый этап развития, в том числе развития межличностных отношений. Пока нет конфликта, препятствия, пока в жизни все происходит так же как происходило всегда, мы пребываем в неподвижности и даже деградируем.

Благодаря конфликтам мы лучше узнаем себя, открываем в себе новые ресурсы и лучше узнаем других людей. Легко принимать другого человека, если он поддерживает нашу точку зрения. Но совсем иначе обстоит дело, если он придерживается иных взглядов, если он другой, не такой как мы. Конфликт позволяет нам приоткрыть внутренний мир другого, отличный от нашего, принять право другого на иную точку зрения, на иную позицию, и включить ее в свой мир.





«Жизнь - процесс решения бесконечного количества конфликтов. Человек не может избежать их. Он может только решить, участвовать в выработке решений или оставить это другим».

Б.Вул

А значит, бояться конфликтов не имеет смысла, нужно учиться с ними обращаться, грамотно решать, обсуждая не позиции, а интересы, которые зачастую исключают друг друга лишь на первый взгляд.

## **Вывод:**

Вопрос заключается не в том, чтобы предотвратить или избежать конфликта, а в том, чтобы предотвратить конфликтное поведение, связанное с деструктивными, насильственными способами разрешения противоречий и помочь участникам найти взаимоприемлемое решение.

**Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения. Как это сделать ?**

**КОНФЛИКТУЙТЕ (КОНФРОНТИРУЙТЕ!) НА ЗДОРОВЬЕ, НО, ДЕЛАЙТЕ ЭТО ПО ПРАВИЛАМ,  
НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ТО, ЧЕМУ НАС УЧИТ «ПРИТЧА О ГНЕВЕ»**

# Притча о гневе (мультфильм)

на сайт:

<http://www.youtube.com/watch?v=R8sQB4yWm8s>

## СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

1. *Дайте партнеру «выпустить пар».* Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он — страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга. Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг тебя есть оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.





## СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

2. Попросите его спокойно  
обосновать претензии.

Скажите, что будете  
учитывать только факты и  
объективные  
доказательства. Людям  
свойственно путать факты и  
эмоции. Поэтому эмоции  
отметайте вопросами: «То,  
что вы говорите, относится к  
фактам или мнению,  
догадке?».



## СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

3. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.  
Не говорите: «Ты меня обманываешь», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым». Не говорите: «Ты грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как ты со мной разговариваешь».



# СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

4. Попросите сформулировать  
желаемый конечный результат и  
проблему как цепь  
препятствий. Проблема — это то, что  
надо решать. Отношение к человеку  
— это фон или условия, в которых  
приходится решать. Негативное  
отношение к человеку могут  
заставить вас не захотеть решать. А  
вот этого делать нельзя! Не  
позволяйте эмоциям управлять вами!  
Определите вместе с ним проблему и  
сосредоточьтесь на ней.



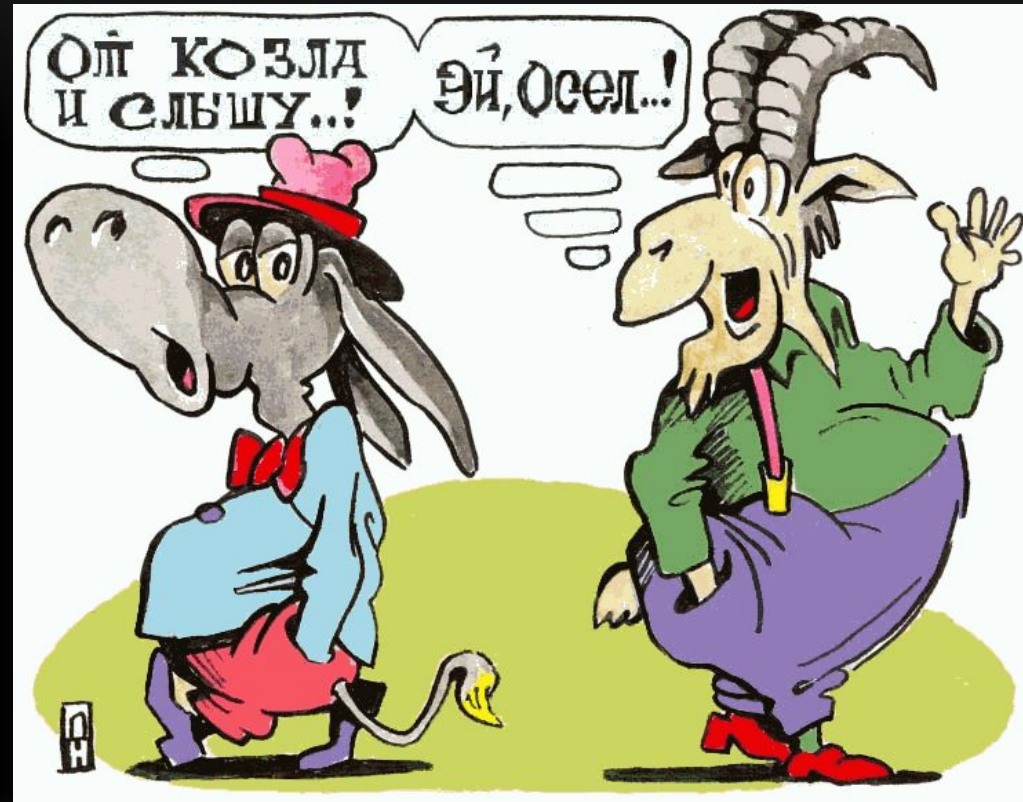
# СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

5. Предложите оппоненту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и другой человек должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным.



# СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

6. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Ты уже дважды не выполнил свое обещание», но нельзя говорить: «Ты — необязательный человек».



# СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

7. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я тебя понял?», «Вы хотели сказать...?», «Позволь я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я тебя понял или нет». Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.



# СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

8. Придерживайтесь позиции равенства. Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности. Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не «потерять свое лицо».



# СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

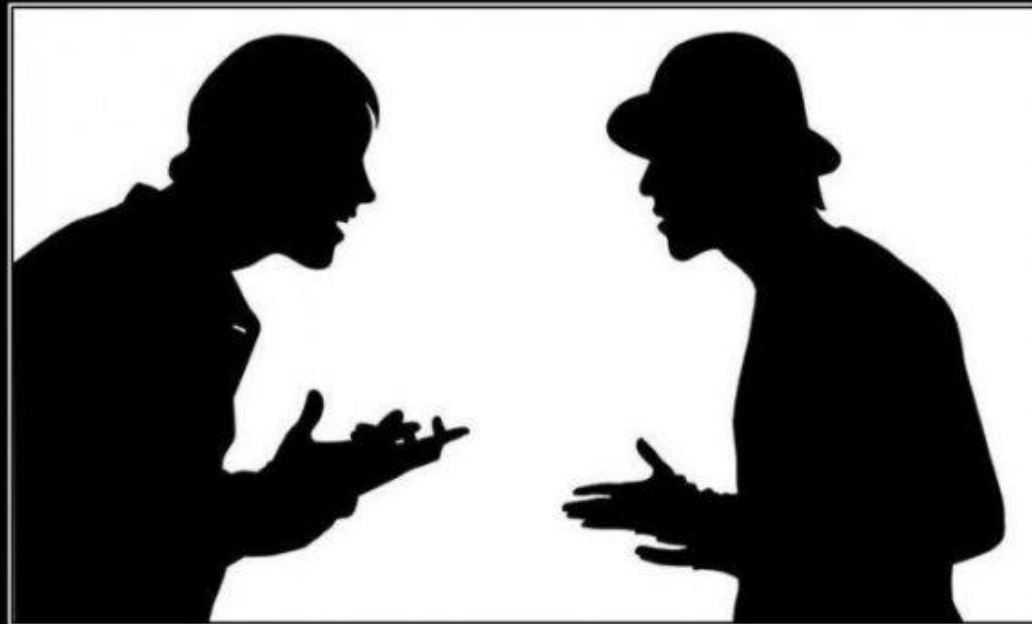
9. Не бойтесь извиниться,  
если чувствуете свою  
вину. Во-первых, это  
обезоруживает оппонента,  
во-вторых, вызывает у него  
уважение. Ведь способны к  
извинению только  
уверенные и зрелые  
личности.





# СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

10. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом». Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это — бесполезное, пустое занятие.



**СПОРИШЬ С ИДИОТОМ?**

подумай, быть может он делает то же самое!

# СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

11. Замолчите первым. Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от «противника» требуйте: «Замолчи!... Прекрати!», а от себя! Добиться этого легче всего. Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?



# СОБЛЮДАЙТЕ ДВЕНАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

12. Не характеризуйте состояние оппонента. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?». Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.



Материал для презентации взят из  
статьи Уласевич Тины Валерьевны с  
сайта :<http://www.b17.ru/article/6510/>