

# Конфликт в межличностных отношениях

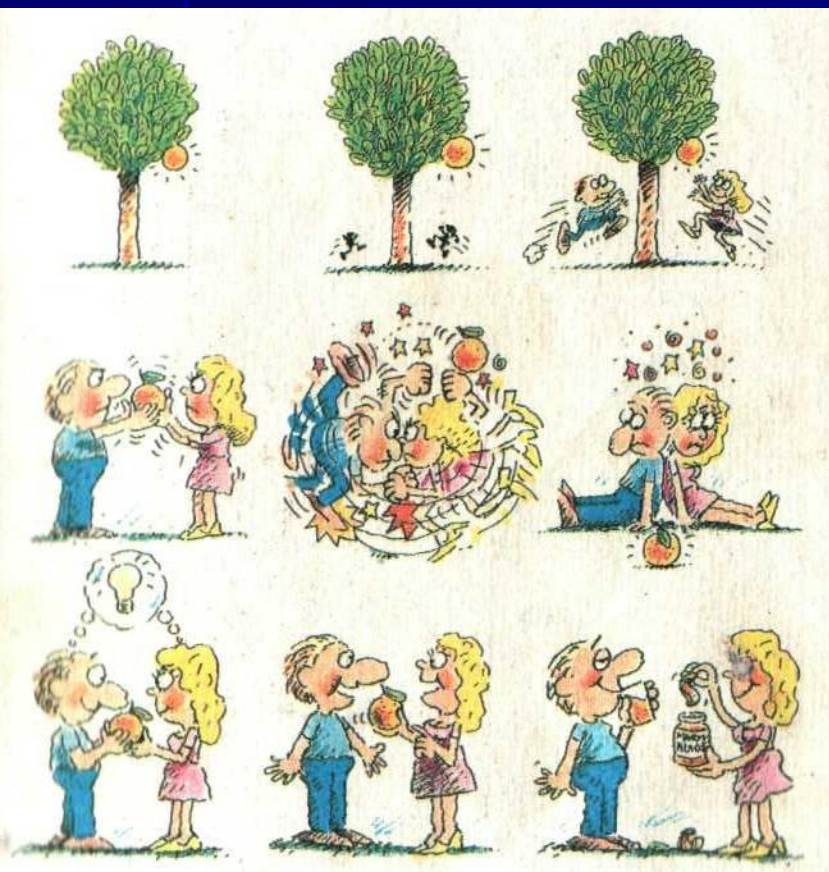


10 класс, обществознание, профильный  
уровень

# Упражнение “Снежинки”

- Главное условие – работать молча, не смотря на соседей.
- 
- Возьмите листок бумаги. Сложите его пополам. Оторвите правый верхний угол. Сложите еще раз пополам. Еще раз оторвите правый верхний угол. Ещё раз сложите пополам. И еще раз оторвите правый верхний угол. Теперь разверните листок и покажите всем получившуюся снежинку (поднимите её вверх).
- 
- Обсуждение: Почему все снежинки получились разными?
- Каждый из нас – индивидуальность. У нас разные интересы, мечты, стремления. Это может вызывать конфликты.

# Конфликт



от латинского  
**conflictus** –  
столкновение

# Учёные-конфликтологи:



**Валентин Иванович  
Андреев**



**Наталья Владимировна  
Гришина**



**Борис Иосифович**



**Хелена Корнелиус**



**Шошана Фэйр**

процесс резкого  
обострения  
противоречий  
и борьбы  
двух  
или более  
сторон-  
участников  
в решении  
проблемы,  
имеющей личную  
значимость для  
каждого из  
участников

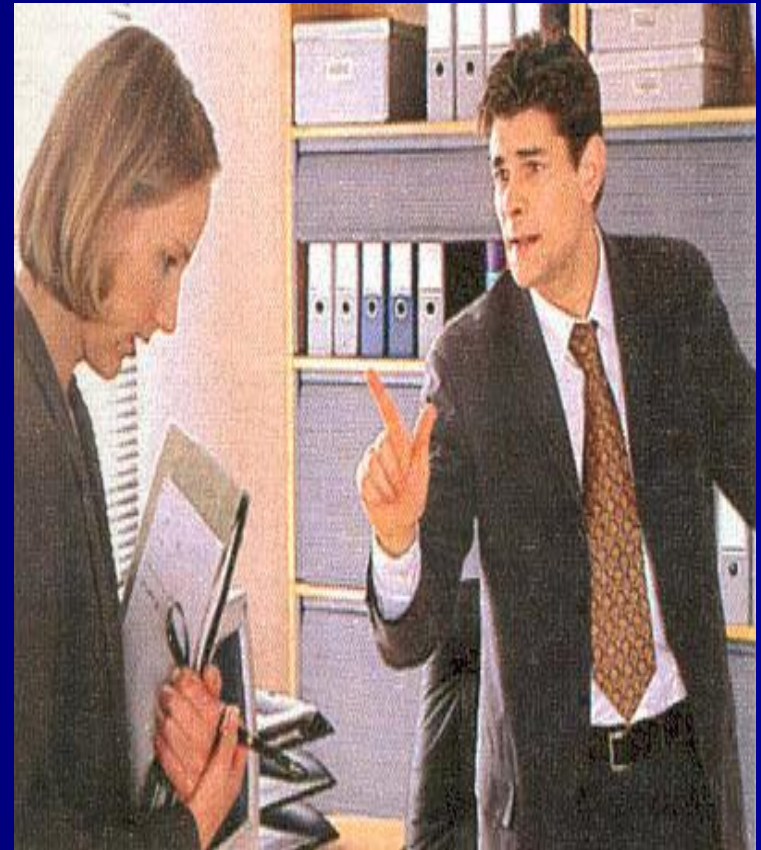
актуализиро-  
вавшееся  
противоречие,  
то есть  
воплощённые во  
взаимодействии  
противостоящие  
ценности,  
установки,  
мотивы

противостояние  
двух субъектов,  
проявляющееся  
в активности  
сторон,  
направленной  
на преодоление  
противоречий



# Конфликт

- это ситуация, когда одна сторона нарушает, ущемляет, игнорирует интересы другой стороны, это столкновение, предельное обострение противоречий, ситуация, когда одна сторона противостоит другой.
- **это спор, столкновение двух человек или социальных групп за обладание каким – либо дефицитным ресурсом.**





**Проблематику конфликтов изучают различные науки: социология, политология, социальная психология, юриспруденция, философия, логика и др. В результате интеграции перечисленных наук появилась специальная область знания — конфликтология, которая исследует содержание, причины, условия, механизмы, закономерности возникновения, протекания, разрешения, регулирования конфликтов.**

## Наука « Конфликтология »:

- Исследует: содержание;
- причины,
- условия;
- механизмы;
- Закономерности возникновения;
- Протекания;
- Разрешения;
- Регулирования конфликтов.
-



## Оценить две точки зрения на конфликт. С какой из них вы бы согласились и почему?

-Для группы конфликт между двумя или несколькими ее членами –помеха нормальному общению и совместному труду. Возникает необходимость погасить конфликты. Желательно, перемирие враждующих, причем на основе такого компромисса, который не шел бы вразрез с номами нравственности.

-Конфликты существовали и будут существовать, они неотъемлемая часть человеческих отношений, и нельзя говорить о том, что они бесполезны. Они нормальное явление.

# Конфликты

внутриличностные

е

межличностные

социальные

## Способы их преодоления

религия

усовершенствование  
общества и личности

рациональная  
регуляция  
конфликтов

«все само  
собой  
образуется»

# Структура конфликта

## Модель 1

Исходит из признания существования:

- Конфликтной ситуации – основы для конфликта;
- Объекта конфликта – того, чем хотят овладеть оппоненты (власть, авторитет, должность и т.д.);
- Участников (оппонентов) – «носителей» противоположностей, разнонаправленных тенденций (целей, интересов, установок и т.д.)

Участники конфликта руководствуются установкой «выиграть, победить», «не проиграть». В этом случае конфликтная ситуация может рассматриваться как потенциальная зона, в которой возможна профилактика

## Модель 2

Исходит из того, что в нем представлены следующие элементы:

- Стороны (участники) конфликта;
- Условия протекания конфликта;
- Образы конфликтных ситуаций, которые имеются у участников до начала инцидента;
- Возможные действия участников конфликта, направленные на оппонента, или стратегия поведения;
- Исход конфликтных действий, который зависит как от выбора стратегии поведения, так и от содержания всех остальных структурных элементов

# ПОНЯТИЕ О КОНФЛИКТЕ

**Инцидент** – это практические (конфликтные) действия участников (сторон) конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса.

- **Конфликт** – это резкое обострение противоречий (конфликтная ситуация) и столкновение (инцидент) двух или более участников (субъектов) в процессе решения проблемы (объект), имеющий деловую или личную значимость для каждой из сторон.
- *Конфликт = участники + объект + конфликтная ситуация + инцидент*

# ПОНЯТИЕ О КОНФЛИКТЕ

**Конфликтный человек** – это человек, который чаще других создает и вовлекает других в конфликтные ситуации и конфликты.

**Объект конфликта** – это предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт.

**Конфликтная ситуация** – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы.

# Кто же является участником конфликта?

- **Прямые участники**  
Те, чьи интересы и цели оказались недостижимыми в неизменном виде в результате сложившейся конфликтной ситуации

- **Непосредственные участники**  
Те, кто своими непосредственными действиями вовлечен в конфликт взаимодействия



# Участники конфликта

- *Свидетели* — это люди, наблюдающие за конфликтом со стороны
- *Пособники* — это люди, содействующие развитию конфликта советами, технической помощью или иными способами
- *Подстрекатели* — это те, кто подталкивает других участников к конфликту
- *Посредники* — это люди, которые своими действиями пытаются предотвратить, остановить или разрешить конфликт

- **Выделите субъекты и предмет конфликта в следующем примере:**

- *«В садовом товариществе возник спор из-за границ участков между садоводами и председателем кооператива. Спор перерос в драку. На место происшествия выехала милиция».*

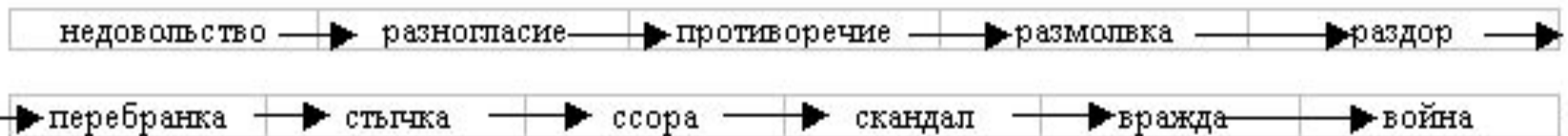
# Этапы протекания конфликта

- **Первая стадия:** проявляется основная проблема (объект конфликта) , возникает объективная конфликтная ситуация
- **Вторая стадия:** объективная ситуация осознаётся в качестве таковой участниками.
- **Третья стадия:** переход к конфликтному взаимодействию, обостряется эмоциональный фон.
- **Четвёртая стадия:** полное или частичное разрешение конфликта.

# ТИПЫ КОНФЛИКТОВ

По степени остроты противоречий, которые возникают, конфликты могут быть подразделены на следующие

ТИПЫ КОНФЛИКТОВ:



По проблемно-деятельностному признаку можно выделить, например, следующие типы конфликтов:



По степени вовлеченности людей в конфликт могут быть выделены следующие типы:



# ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

**Внутриличностный конфликт постоянно сопровождает любые конфликты, участником которых является данная личность.**

**Личностная тревожность - базовая черта личности, которая формируется и закрепляется в раннем детстве и проявляется в состоянии повышенного беспокойства.**

**Мотив избегания неудач - это стойкая тенденция человека добиваться решения своих дел не хуже большинства других лиц.**

**Ситуационная тревожность – это внешнее проявление тревожного поведения индивида в конкретной ситуации, которая, однако, не связана с наличием у него личностной тревожности.**

**При неблагоприятных условиях тревожность может способствовать фрустрации, т.е.временного состояния эмоционального расстройства, связанного с переживанием неудачи в достижении поставленной цели или тщетностью усилий, прилагаемых для ее достижения.**



# Внутриличностный конфликт



Или





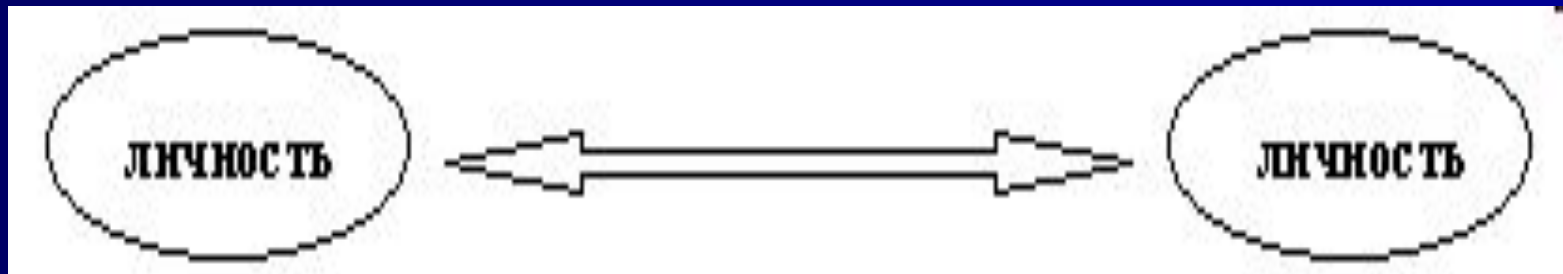
# Внутриличностный (ролевой) конфликт



# МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

Этот тип конфликта самый распространенный. Это конфликт, который проявляется между различными субъектами (личностями).

Схематично межличностный конфликт можно изобразить так:



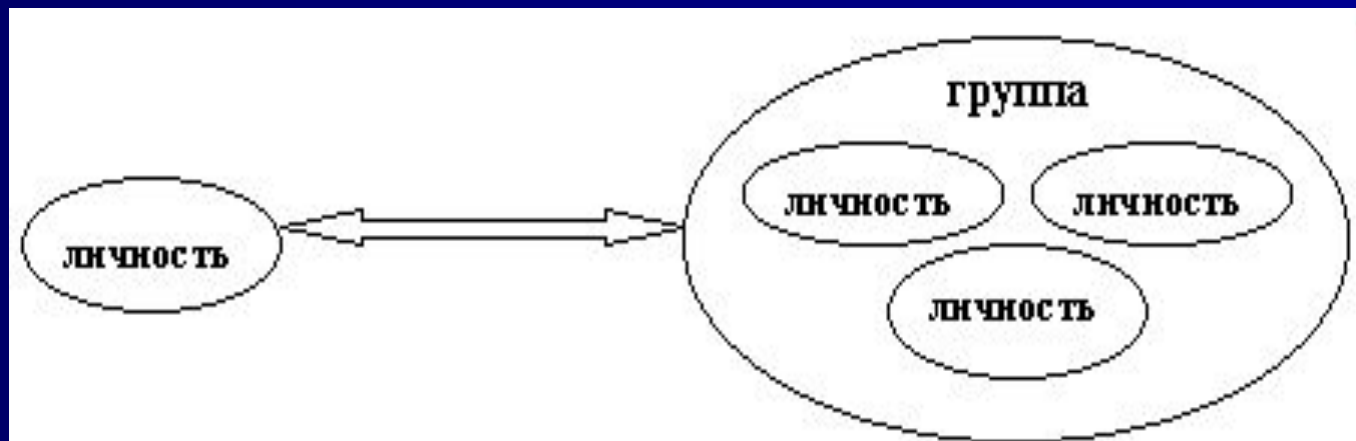
# Межличностный конфликт



# Конфликт между личностью и группой

Это конфликт, возникающий в результате противоречий между личностью и группой.

Схематично конфликт между личностью и группой можно изобразить так:



# Социальный конфликт

- К каким видам конфликтов вы отнесете: шахтерские забастовки, политические перевороты, акции гражданского неповиновения, жалобу жильцов РЭУ на протечку крыши дома.





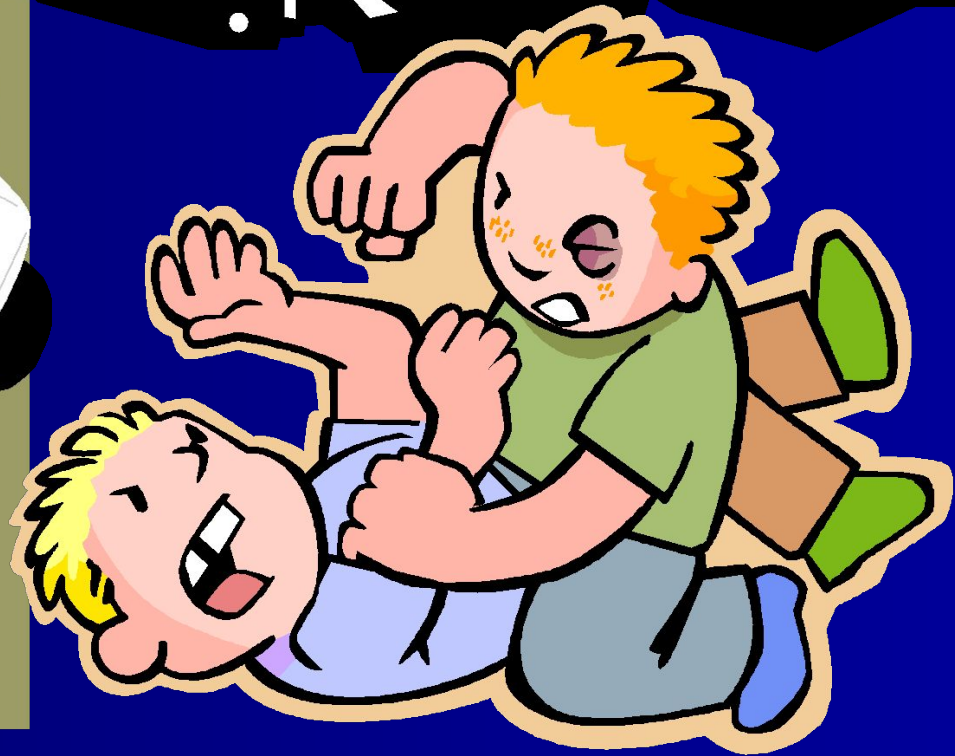
Ты должен подготовиться к контрольной работе по физике на завтра, а по телевидению показывают интересный фильм (внутриличностный конфликт).

Друг взял у тебя книгу и обещал вернуть её через неделю. С тех пор прошёл месяц, а он её так и не вернул. А она позарез нужна тебе для подготовки домашнего задания. Вчера ты позвонил ему домой и напомнил про книгу, он клятвенно обещал её принести. А сегодня говорит: "Извини, я забыл, куда её положил, и теперь не могу её найти" (межличностный конфликт).

Ваша компания все вечера проводит в беседке во дворе вашего дома. Однажды, выйдя погулять, в вашей беседке вы увидели группу незнакомых вам молодых людей. Попытавшись объяснить им, что это ваше место, вы услышали грубость в свой адрес (межгрупповой конфликт).



# Определить вид конфликта







- **Объясните фразу социолога:**
- **«Чем масштабнее конфликт, тем он реже случается».**
-

# ПОНЯТИЕ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

**Межличностный конфликт** - это результат ситуации, в которой потребности, цели, представления одного человека вступают в противоречие с потребностями, целями и представлениями другого

Цель,  
мотивы,  
интересы,  
ценности,  
установки

Цель,  
мотивы,  
интересы,  
ценности,  
установки



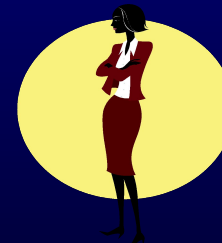
**Участники  
конфликта**

**Участники  
конфликта**

**Процесс  
конфликта**

**Предмет  
конфликта**

**ФОРМЫ**



**СКАНДАЛ**

**ВРАЖДА**

**ССОРА**

**ВОЙНА**



**ТРУДОВАЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**



**СЕМЬЯ**



**ОБЩЕСТВО**

**СФЕРЫ  
ПРОЯВЛЕНИЯ  
МЕЖЛИЧНОСТНЫ  
Х  
КОНФЛИКТОВ**

**УЧЕБА**



**НАИБОЛЕЕ СУЩЕСТВЕННЫЕ СФЕРЫ ЛИЧНОСТИ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ КОНФЛИКТ**

**МОТИВАЦИОННАЯ  
СТРУКТУРА**

**КОГНИТИВНАЯ  
СТРУКТУРА**

**ЦЕННОСТНЫЕ  
ХАРАКТЕРИСТИКИ**

Ситуация: В период ухаживания Николай клялся, обещая Нине, носить ее на руках.

Что произойдет, если ожидания Нины не оправдаются?

**КОНФЛИКТ**



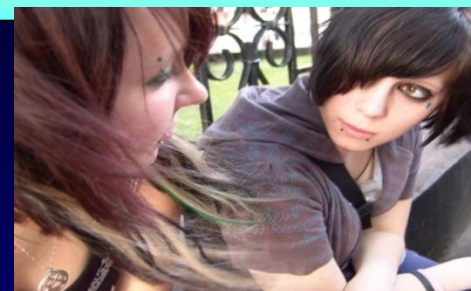
**Предмет спора, столкновения, вражды и т.д.**

**Состав и характеристики участников конфликта**

**Место происхождения конфликта**



**Стратегии и методы урегулирования конфликта**



### **Отличительные особенности межличностных конфликтов**

1. Противоборство людей происходит непосредственно, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу (правда не всегда наяву)

2. Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных

3. Для субъектов конфликтного взаимодействия это проверка характеров, темпераментов, проявление способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей как своих, так и оппонента

5. Затрагивают интересы не только субъектов, но и тех, с кем они непосредственно связаны отношениями

4. Высокая эмоциональность и охват практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами



# Задания

*Группа 1*, назовите причины конфликтного поведения людей.

Предполагаемые ответы запишите их в тетради.

*Группа 2*, подготовьте небольшую сценку на 3 -5 минут, которая дополнит коллективный портрет конфликта. Тема может быть любой, главное, что бы было видно, что это конфликт.

.

# ПРИЧИНЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

## ОБЪЕКТИВНЫЕ

### Ресурсно-материальные

недостаток материальных средств;  
бытовая неустроенность

### Социально-отношенческие

Использование служебного положения в личных целях;  
отношение начальник и подчиненный;  
отношение родителей и детей и др.

## СУБЪЕКТИВНЫЕ

### Возрастные, индивидуальные, половые особенности личности

стремление к превосходству;  
разный жизненный опыт; разные представления о нравственных ценностях; способы поведения, агрессивность; эгоизм, грубость; нарушение обещаний; ожидание и реальное

ВСЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ СВЯЗАНЫ С ФРУСТРАЦИЕЙ И. ПЕРЕЖИВАЮТСЯ ЭМОЦИОНАЛЬНО

Принижение значимости  
роли человека,  
негативная оценка его  
поступков.

Попытка обсуждения  
вопроса при негативных  
эмоциональных  
состояниях партнера

Подчеркивание  
разницы между  
собой и партнером:  
завышение своих  
достоинств и  
принижение  
достоинств  
партнера;

**ВЗАИМОД  
ЕЙСТВИЯ,  
ПРИВОДЯ  
ЩИЕ  
К  
КОНФЛИК  
ТУ**

Придирки и угрозы.

Проявление  
недоверия к  
партнеру, личной

преуменьшение  
вклада партнера в  
общее дело.  
Нарушение  
персонального  
физического

Перебивание  
собеседника при  
высказывании им своего  
мнения

пространства в ходе

**В КОНФЛИКТЕ ОБЫЧНО МЫ ОЦЕНИВАЕМ СЕБЯ ХОРОШО, А ДРУГОГО  
УЧАСТНИКА ПЛОХО.  
ТАКИМ ОБРАЗОМ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КОНФЛИКТ МЫ  
ВОЗЛАГАЕМ НА СОПЕРНИКА.**

# Динамика конфликта:

- Работа с материалом учебника на стр. 402 -403;
- Познакомиться с этапами протекания конфликта.

# Основные этапы конфликта

1. Возникновение конфликтной ситуации.
2. Инцидент.
3. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия.
4. Начало открытого конфликтного действия.
5. Развитие открытого конфликта.
6. Разрешение и исход конфликта.

## ОСОЗНАНИЕ ЦЕЛИ

Преобладает мнение, что притязания можно удовлетворить посредством переговоров. Сотрудничество преобладает.



## КОАЛИЦИИ

Привлечение сторонников. Взаимное наклеивание отрицательных ярлыков.

## СПОР

Вербальное принуждение. Сотрудничество и неприязнь чередуются.

## УДАРЫ

При нанесении взаимного ущерба меньший рассматривается как выигрыш.

## УГРОЗЫ

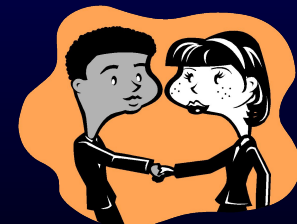
Эскалация взаимных угроз. Стрессы.

## САМОУНИЧТОЖЕНИЕ

Тотальная борьба. Преобладает мнение, что проигрыш другого является целью жизни.

## ДЕЙСТВИЯ

Переход к действиям. Ложное толкование действий друг друга. Чувство неприязни преобладает.



## ЭТАПЫ

## РАЗВИТИЯ

## МЕЖЛИЧНОСТНОГО

## КОНФЛИКТА



КОГДА ТЫ ГОВОРИШЬ, ТВОИ СЛОВА ДОЛЖНЫ БЫТЬ ЛУЧШЕ  
МОЛЧАНИЯ (арабская поговорка)

# Этапы протекания конфликта:

- 1 стадия (предконфликтная): появляется основная проблема, возникает конфликтная ситуация; период, в котором конфликтующие стороны оценивают свои ресурсы, прежде чем решиться на агрессивные действия или отступить
- 2 стадия (непосредственно конфликт): объективная ситуация осознается участниками; недоверие и отсутствие уважения к противнику; согласие невозможно
- 3 стадия (эскалация конфликта): переход к конфликтному взаимодействию; это разрастание конфликта, которое, как правило, сопровождается увеличением количества участников конфликта
- 4 стадия (завершение конфликта): полное или частичное разрешение конфликта. это решение его участников о прекращении единоборства, устранение причин конфликта; разрешение может быть частичным или полным

# Поведение личности в конфликте

- Кооперация (сотрудничество);
- Конкуренция (соперничество).



# ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И КОНФЛИКТОВ

Для того, чтобы прогнозировать конфликтную ситуацию обратимся к формуле:

*Конфликт = участники + объект +  
конфликтная ситуация + инцидент*

## **Нужно уметь определять:**

- Кто потенциальные участники возможной конфликтной ситуации и способны ли они спровоцировать инцидент?
- Имеется ли проблема (объект)?
- Назревает ли и в каком направлении развивается конфликтная ситуация по разрешению проблемы?
- Какова вероятность возникновения инцидента?



# Задания:

- 1 группа: текст учебника на стр. 405-406, исследовать линию поведения человека, склонного к сотрудничеству.
- 2 группа: текст учебника на стр. 407-408, исследовать линию поведения человека, склонного к развязыванию конфликта.
- Группа №3. Исследовать линию поведения человека, склонного к компромиссу.  
«Нарисуйте» портрет человека склонного к компромиссу.

### **«Демонстративные»**

Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.

### **"Сверхточные" -**

Это добросовестные работники, особо скрупулезные, подходящие ко всем (начиная с себя) с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям (а таких большинство), подвергают резкой критике. Характеризуются повышенной тревожностью, проявляющейся, в частности, в подозрительности. Отличаются повышенной чувствительностью к оценкам со стороны окружающих, особенно руководителей. Все эти особенности нередко приводят к

### **"Неуправляемые"**

Люди, относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Поведение - агрессивное, вызывающее.

## **ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ**

### **"Ригидные"-**

Слово "ригидный" означает негибкий, непластичный. Люди, принадлежащие к этому типу, отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих. Это те люди, для которых "если факты нас не устраивают - тем хуже для фактов". Поведение их отличается бесцеремонностью, переходящей в грубость.

### **"Рационалисты" -**

Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент, когда есть реальная возможность достичь через конфликт личных (карьеристских или меркантильных) целей. Долгое время могут исполнять роль беспрекословного подчиненного, например, до тех пор, пока не "закачается кресло" под начальником. Тут-то рационалист и проявит себя, первым предав руководителя.

### **"Безвольные"**

Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался. Опасность этого типа происходит из того, что чаще всего безвольные имеют репутацию добрых людей, от них не ждут никакого подвоха. Поэтому выступление такого человека в качестве инициатора конфликта воспринимается коллективом так, что его "истинный благоблестящий"

*агрессивисты* - задирают других и раздражаются сами, если их не слушают

*жалобщики* - всегда на что-нибудь жалуются, но сами обычно ничего не делают для решения проблемы;

*молчуны* - спокойные и немногословные, но узнать о чем они думают и чего хотят весьма сложно

*сверхпокладистые* - со всеми соглашаются и обещают поддержку, но слова у таких людей расходятся с делом

*вечные пессимисты* - всегда предвидят неудачи и считают, что из затеваемого ничего не получится

*всезнайки* - считают себя выше, умнее других и всячески демонстрируют свое превосходство

*нерешительные* - медлят с принятием решения, потому что боятся ошибиться

*максималисты* - хотят чего-то прямо сейчас, даже если в этом нет необходимости

*скрытые* - затаивают обиды и неожиданно набрасываются на оппонента

*невинные лгуны* - вводят других в заблуждение ложью и обманом

*ложные альтруисты* - якобы делают добро, но «носят камень за пазухой»

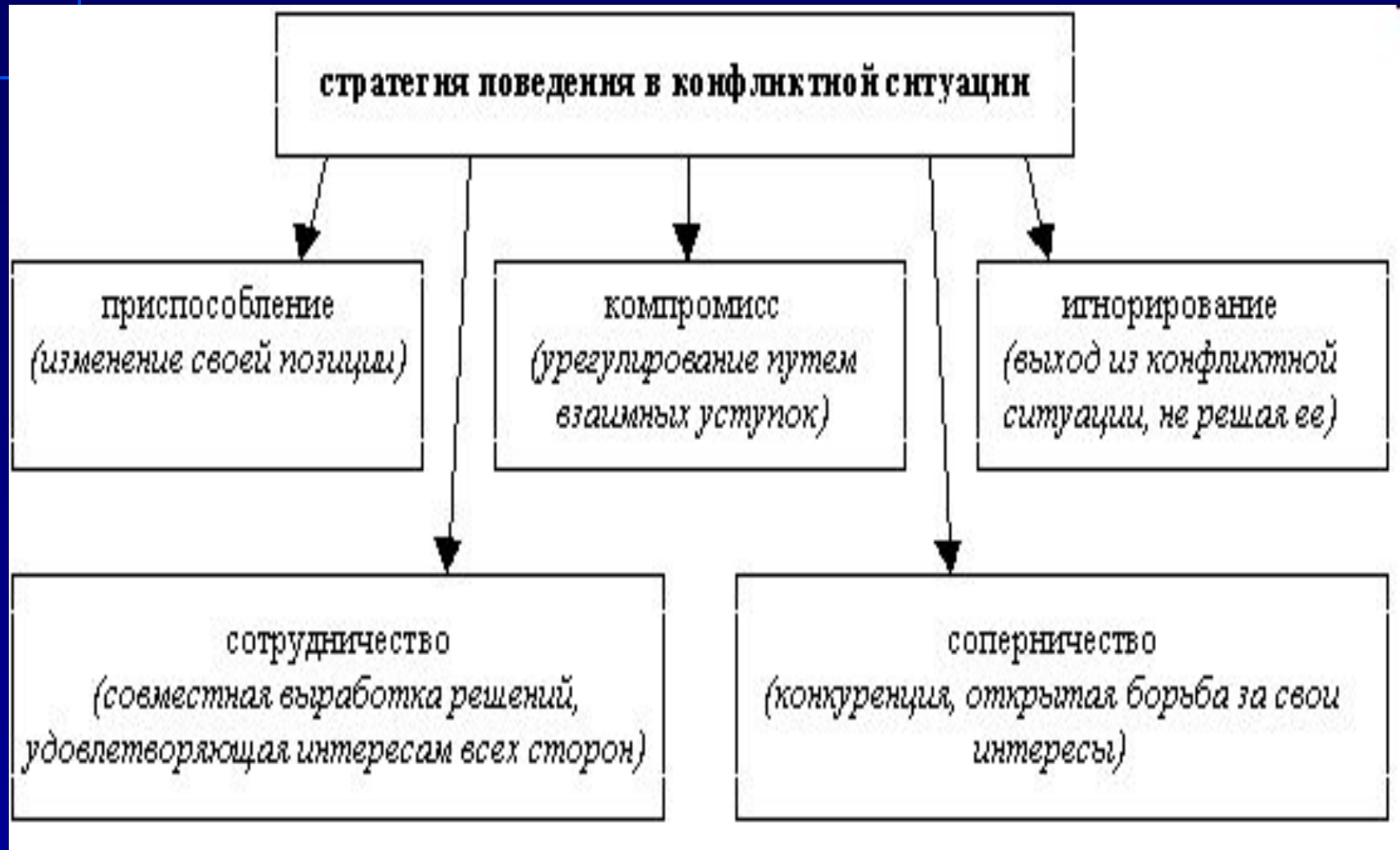


ТЫ И ТРУДОВЫЕ ЛЮДИ

# "Ради победы" используются:

1. Запугивания и угрозы.
2. Унижения и оскорбления партнера.
3. Ссылки на свой авторитет.
4. Уклонения от обсуждения проблемы.
5. Лесть партнеру.
6. Сведения причин конфликта к плохому характеру человека.
7. Уловки для отвлечения внимания и тд.

# СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ





## Уход

от разрешения конфликта. В этом случае вы воздерживаетесь от конфликта и стараетесь не говорить о нем.

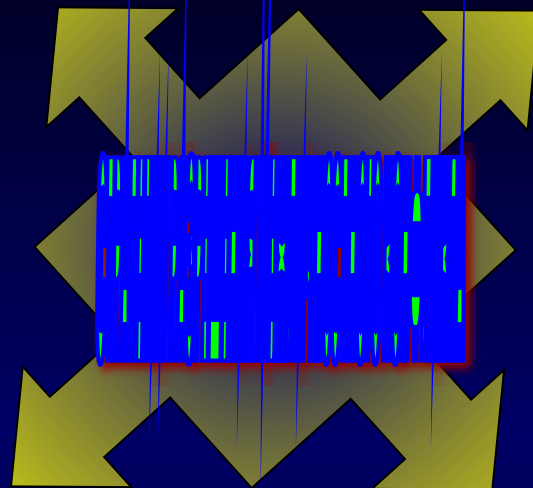
Результат - *проигрыш/проигрыш*, и конфликт не разрешен.

## Компромисс

взаимные уступки обеих сторон путем получения частичного удовлетворения.

Результат *проигрыш/проигрыш* или *выигрыш/выигрыш* и ни одна из сторон не получает полного удовлетворения.

Конфликт не разрешен.



## Приспособление

одна из сторон либо соглашается с предъявленными ей претензиями (но только в данный момент), либо стремится оправдать себя и не расстраивать человека. Результат *проигрыш/выигрыш* и противоположная сторона получает удовлетворение, но конфликт не разрешен.

## Сотрудничество

путем совместного разрешения проблемы. Результат - *выигрыш/выигрыш* и обе стороны будут удовлетворены процессом. Конфликт - разрешен

**Соперничество** - подавление противоположного субъекта конфликта путем принуждения силой (или угрозой применения силы). Один из субъектов в этом случае занимает позицию: «Я добьюсь своего, независимо от того, что мне придется сделать». Результат *выигрыш/проигрыш* и одна из сторон (принуждающий) получает удовлетворение. Конфликт не разрешен. При этом межличностные отношения в дальнейшем отсутствуют, и наступает физическое и психологическое страдание проигравшего.

# Основные стратегии взаимодействий в конфликте

- Избегание (уход)
  - Это реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании или фактическом отрицании конфликта. Избегание отличается минимальной, практически нулевой степенью настойчивости в удовлетворении собственных интересов.
- Конкуренция (борьба)
  - Стремление к доминированию и в конечном счёте устранение одной из сторон в конфликте. Конкуренция характеризуется максимальной настойчивостью в удовлетворении собственных интересов.
- Приспособление
  - Уступка противоположной стороне в достижении её интересов вплоть до их полного удовлетворения и отказа от своих интересов.



- Сотрудничество

- Стремление к интеграции интересов всех участников конфликта. В содержание интересов каждой из сторон входит удовлетворение основных интересов другой стороны. Сотрудничество соединяет максимальную настойчивость в удовлетворении как собственных интересов в конфликте, так и интересов другой стороны.

- Компромисс

- Взаимные уступки, согласие на частичное удовлетворение собственных интересов в обмен на достижение частных интересов другой стороны.

# Основные стратегии взаимодействий в конфликте:

- Компромисс -
- Взаимные уступки, согласие на частичное удовлетворение собственных интересов обмен на достижение частных интересов другой стороны.

## Игра «Путаница»

Разделитесь на группы и выберите правильное соответствие девиза и стиля.

### ■ Девизы:

«Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него».

«Чтобы я победил, ты должен проиграть».

«Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

«Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

### ■ Стили

**поведения в конфликте:**

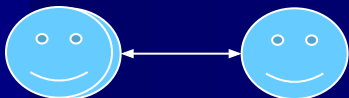
- 1) Избегание
- 2) Конкуренция
- 3) Приспособление
- 4) Компромисс
- 5) Сотрудничество

# Приведите в соответствие способ разрешения конфликта и его сущность:

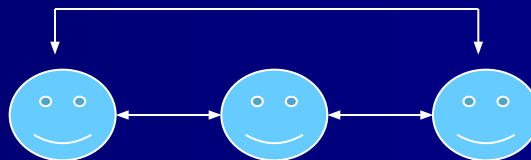
- - 1. Компромисс
  - 2. Переговоры
  - 3. Посредничество
  - 4. Арбитраж
  - 5. Применение силы
- *А. Обращение к наделенному специальными полномочиями органу власти за помощью в решении проблемы*
  - *Б. Одностороннее использование власти или силы той стороны, которая считает себя сильнее.*
  - *В. Мирная беседа обеих сторон по решению проблемы.*
  - *Г. Использование третьей стороны в заочном решении проблемы.*
  - *Д. Решение проблемы через взаимные уступки сторон*

# Как успешно разрешить конфликты?

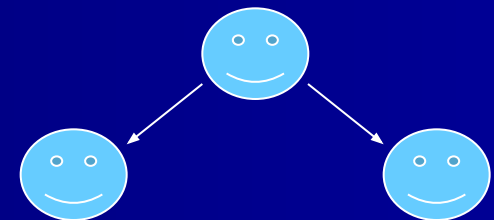
*Переговоры*



*Медиация*



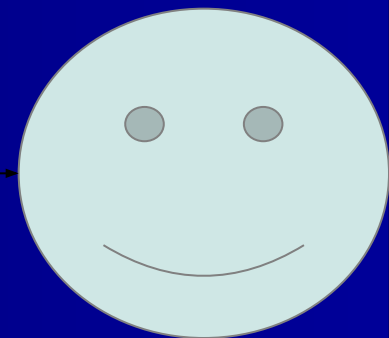
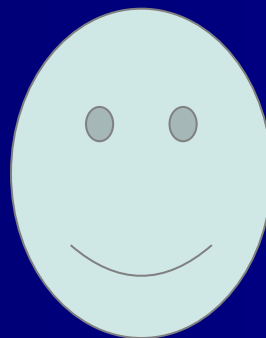
*Арбитраж*



# Как успешно разрешать конфликты

- *Переговоры* -это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путём непосредственного обсуждения между собой.

*Сильная сторона* -всё зависит только от самих сторон — как сам процесс, так и результат непосредственного обсуждения.



# Как успешно разрешить конфликт (2)

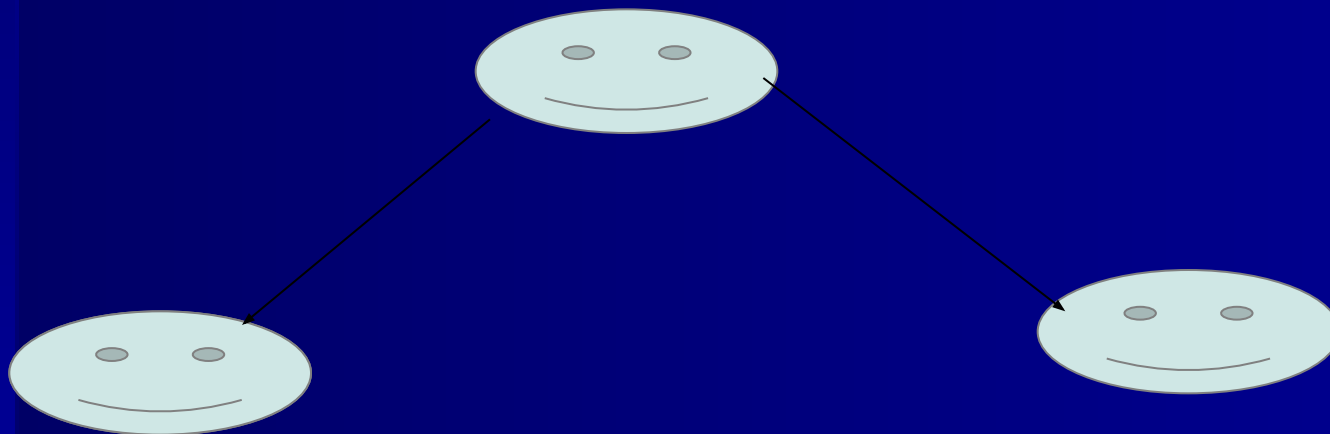
- **Медиация** – в процесс вступает третья сторона — посредник, цель которой помочь первым двум договориться. Выслушивая стороны и помогая их общению, медиаторы стараются способствовать нахождению сторонами решения типа «выигрыш-выигрыш». И хотя медиатор берёт на себя всю ответственность за процесс, оппоненты все же контролируют предмет дискуссии и её исход.





# Как успешно разрешать конфликт (3)

- **Арбитраж** — третья сторона контролирует не только процесс, но и исход конфликта; арбитры решают, что именно сторонам необходимо сделать для разрешения их конфликта, и, обычно наделены властью, способной принудить стороны выполнить соответствующее решение.



# Алгоритм действий медиатора:

- **Первый этап:** Выступление сторон.
- **Второй этап:** Прояснение интересов.
- **Третий этап:** Формулирование повестки дня.
- **Четвертый этап:** Выдвижение предложений.
- **Пятый этап:** Выбор решения.
- Давайте разыграем сценку, применяя приемы медиации.

## Правила

### высоконравственного поведения и общения:

- Не поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе.
- Дайте людям ощутить свою значимость.
- Разрешая конфликт, четко определите свои цели.
- Кто делает первый шаг к примирению, тот и выигрывает.



## **Несколько правил разрешения конфликта:**

- Конфликтуйте не спеша
- Анализируя конфликтную ситуацию, ищите причину и не "зацикливайтесь" на самом факте конфликта.
- Мысленно проиграйте все "позитивные" и "негативные" стороны, моменты тех или иных вариантов развития конфликта.
- Конфликт не стремитесь "замять", а доведите его до логического конца, если убеждены, что вы правы, что вас поймут и поддержат в коллективе, если не все, то наиболее прогрессивная часть коллектива.
- Не конфликтуйте по пустякам.

## НЕКОТОРЫЕ СОВЕТЫ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

Дайте партнеру «разрядиться». При его агрессивности помогите ему снизить внутреннее напряжение, что-либо говорить ему бесполезно. Надо вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. Попросите его спокойно высказать свои претензии. Спросите о фактах, доказательствах, а не о выражении эмоций. Людям свойственно путать факты и эмоции.

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Спросите так, чтобы сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций переключить на положительные. Это может быть просьба о доверительном совете. Или неожиданный вопрос совсем о другом, не значимом для него. Можно напомнить о том, что связано с прошлым и было приятным.

4. Не давая партнеру отрицательных оценок, говорите о своих чувствах. «Я чувствую себя обманутым», но не «Вы меня обманули». Или «Я очень огорчен тем, как Вы со мной говорите», но не «Вы грубый человек».

5. Попросите сформулировать проблему, желаемый результат. Проблема - это то, что надо решить, и ее надо отделить от эмоций. Отделите человека от проблемы и сосредоточьтесь на проблеме. Сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях. Разговор на уровне позиций - это борьба сил.

6. Предложите партнеру высказать свои соображения по проблеме и варианты решения. Виноватых искать не надо, надо искать выход из создавшегося положения. Искать взаимоприемлемое решение. Оба должны победить.

7. Говорите тогда, когда партнер остыл. Держите паузы, пока партнер не остынет. Побеждает тот, кто не дает разгореться конфликту.

· В любом случае *«сохраните лицо свое и партнера»*. Не задевайте его достоинства. Не затрагивайте его личность. Дайте оценку действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы не выполнили свое обязательство», но нельзя говорить: «Вы - необязательный человек». Должно быть соучастие. Партнеры должны чувствовать, что с ними считаются. Непонятый человек раздражается.

9. Уточните *смысл его высказываний* и претензий. «Правильно ли я вас понял...», «Вы сказали, что...», «Позвольте я перескажу, как я понял...». Это устраним недоразумения. Уменьшит агрессивность.

10. Сохраняйте *позицию «на равных»*. Позиция «сверху» - начальственная, родительская, приказывающая, как должно быть. Позиция «снизу» - подчиненная, детская, также неэффективная. Позиция «на равных» помогает обоим быть на высоте. Можно использовать метод психологического сближения. Может оказаться, что у партнеров больше поводов для сближения, чем разъединения.

11. Ничего *не надо доказывать*. Никто никогда в конфликтной ситуации ничего не докажет. Пустое занятие. Надо просто установить общие точки зрения, и понять то, что разъединяет партнеров.

12. Если чувствуете свою вину, не бойтесь извиниться. Это обезоруживает партнера и вызывает уважение.

13. *Замолчите первым*. Не от партнера требуйте: «Замолчи!», «Прекрати!», а от себя. Добиться этого легко. Молчание позволит, выйти из ссоры и прекратить ее - не с кем ссориться. Но молчание не должно быть обидным для партнера. Если оно окрашено злорадством, то это вызовет агрессию.

14. Не давайте характеристик отрицательно-эмоциональному состоянию партнера: «Ну вот, полез в бутылку!», «А чего ты бесишься?». Это

15. Уходя, не хлопайте дверь, говоря обидные слова. Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты.

# Значение конфликта

## Положительные стороны:

- источник развития
- сигнал к изменению
- возможность сближения
- разрядка напряжения
- «оздоровление» отношений

## Отрицательные стороны:

- разрушение отношений между людьми
- стресс
- ухудшение здоровья



# Ролевая игра.

- **Разыграйте конфликтную историю (3 человека: Лена, Марина и их подруга, которая расскажет об их конфликте)**
- Определите причину, вид конфликта, роли участников.
- Кто виноват в ссоре?
- Можно ли было избежать данный конфликт и каким образом?
- Предложите способы разрешения данного конфликта?

**Общая подруга рассказывает классу ситуацию:** Марина призналась своей близкой подруге и однокласснице Лене, что ей нравится Дима – парень из 11 класса. Но, как с ним познакомиться, Марина не знает. Через несколько дней она увидела Диму и Лену, гуляющих вместе, но подходить к ним не стала. Лена, по всей вероятности, Марину не заметила. Зато, когда подруги встретились на следующий день, Марина начала обвинять Лену в предательстве. Между подругами вспыхнула ссора.

**Мысли Марины:** «Я разозлилась на Лену, когда увидела ее с Димой. Она назло пошла гулять с ним. Она еще называлась моей лучшей подругой! Это – предательство, и поэтому, не прощается».

**Мысли Лены:** «Она появилась так неожиданно. Я просто познакомилась с Димой на курсах английского языка и решила, что это облегчит путь к знакомству с Мариной. Я не ожидала, что Марина нас увидит. Ссориться и рвать дружбу с ней я не хочу. Но ее несдержанное поведение и обвинения в предательстве меня оскорбляют. Но все-таки, какой Дима симпатичный!...»

# Практикум

1. Какие тезисы, изложенные в тексте, не подтверждаются примерами?
2. Какие примеры из личного опыта вы могли бы привести для обоснования основных идей авторов текста

## Карточка №1. Кризис

Кризис как сигнал достаточно очевиден. Когда человек рвет свою связь с партнерами по работе или по любви, ясно, что, судя по всему, мы имеем дело с неразрешенным конфликтом. Насилие также указывает на несомненное присутствие кризиса, равно как и ожесточенные споры, когда люди оскорбляют друг друга, потеряв контроль над эмоциями. В ходе кризиса обычные нормы поведения теряют силу. Человек становится способным на крайности – в своем воображении, а иногда и на самом деле.

## ^ Карточка №2. Напряжение

Это еще один очевидный сигнал. Состояние напряжение искажает наше восприятие другого человека и многих его действий. Наши взаимоотношения обременяются весом негативных установок и предвзятых мнений. Наши чувства по отношению к оппоненту значительно изменяются к худшему. Сами взаимоотношения с ним становятся источником непрерывного беспокойства. Ситуация подобна древесному сучку, готовому к вспышке от первой искры. Если муж просит у жены передать ему солонку, а она отвечает ему на это: «тебе что, не нравится моя стряпня?» - тут мы, вероятно, имеем дело с застарелым конфликтом. Быть может, муж несколько раз поздно вернулся домой, и жена пришла к определенным выводам, не имея достаточно веских на то оснований. Быть может, вся эта история вызвана простым недоразумением, однако в атмосфере напряженности недоразумение может быстро перерасти в конфликт.

## ^ Карточка №3. Недоразумение

Мы зачастую впадаем в недоразумение. Делая ложные выводы из ситуации, чаще всего из недостаточно четкого выражения мыслей или отсутствия взаимопонимания. Иногда недоразумение вызвано тем, что данная ситуация связана с эмоциональной напряженностью одного из ее участников. В таком случае его мысли имеют склонность непрерывно возвращаться к одной и той же проблеме. Ее восприятие искажается.

возможность и следить за появлением сигналов конфликта.

## ^ Карточка №4. Инциденты

Сигнал о том, что вы являетесь участником инцидента, несущего в себе зерно конфликта, обычно незначителен. Какая-то мелочь может вызвать временное волнение или раздражение, однако через несколько дней оно нередко забывается. В вышеприведенном примере о солонке и кажущемся неприятии мужем приготовленного женой обеда напряженное состояние жены и возникшее недоразумение, предварялось, возможно, несколькими малозначительными на первый взгляд инцидентами. Возможно, муж пару раз не предупредил ее о позднем возвращении с работы. Она решила не устраивать скандала в тот момент, хотя невнимательность мужа заронила зерно сомнения в ее сознание. Такой сам по себе незначительный инцидент может, будучи неверно воспринятым, привести к эскалации конфликта.

## ^ Карточка №5. Дискомфорт

Это интуитивное ощущение, что что-то не так, хотя выразить его словами трудно. В данном случае к интуиции полезно прислушаться, более того, ее надо приветствовать. Спросите себя: «Могу ли что-то сделать по этому поводу в данный момент?» Вам может прийти в голову какой-то шаг, о котором вы и не подумали бы в другое время. В другой ситуации ничего иного сделать нельзя, кроме как оставаться начеку.

Если вы научитесь опознавать сигналы дискомфорта и быстро реагировать на них, вы можете зачастую предотвратить возникновение напряжения, недоразумений и кризисов.

Первый шаг в искусстве разрешения конфликтов – это способность воспринимать конфликт как нераскрытую возможность и следить за появлением сигналов конфликта.

# Упражнение «Претензии»

Разделите лист пополам. Слева напишите: «Люди, которыми я недоволен» (это могут быть: мама, папа, бабушка, дедушка, брат (сестра), знакомые, одноклассники, друзья, мужчины, женщины, все человечество и т.п.). Справа: «Претензии».

Обязательное условие — *претензии должны быть конкретными*, а не общим выражением эмоций («Брат не дает свой магнитофон», а не «Брат — жадина»). Чтобы принять и простить людей, надо понять, чем они нас не устраивают.

Иначе дуться можно до бесконечности, пока не лопнешь, — лучше перестать считать, что окружающие что-то вам должны и принять ситуацию, как она есть. 10 минут.

**Обсуждение.** (В группах по 6-8 человек). Много ли люди вам должны? Реально ли это? Хотели бы вы что-то изменить? Можно ли переделать окружающих?



# Закрепление материала

Учитель выставляет оценки за работу на уроке. Один из учеников в течение последних трех уроков подряд получает отлично. И вдруг учитель слышит реплику одного из учеников: «Иванову как всегда пять?!»

Рассмотреть предложенную ситуацию: 1)определить, к какой группе конфликтов относится ситуация;

2)дать классификационную характеристику, свой ответ аргументировать;

3)предложить способ разрешения конфликта и обосновать свой выбор.

# Тест

- 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 руководства?**
  - а) нет;**
  - б) только если имею для этого веские основания;**
  - в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.**
- 3. Часто ли спорите с друзьями?**
  - а) только если люди необидчивые;**
  - б) лишь по принципиальным вопросам;**
  - в) споры – моя стихия.**
- 4. Очереди, к сожалению, прочно вошли в нашу жизнь. 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 недосолённое 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 сделаю 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 замечанием;**
- 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.**

# Оценка результатов теста

## Большая часть ответов под буквой:

- **а** – свое недовольство скрываете в себе, если что-то не по Вашему, то идет личностный конфликт. Внешнего проявления избегаете.
- **б** – Вы способны на рациональный конфликт, давая противнику возможность высказаться в свою защиту. Все конфликты решаете путем соглашения.
- **с** – чаще всего Вы являетесь зачинщиком конфликта, и этот конфликт строится на Ваших эмоциях.

# Рефлексия

- Нужно, полезно, интересно, необходимо.
- Страшно, сложно, неинтересно, обременительно.
- Бесполезно, бесперспективно, безразлично.

# Домашнее задание:

- . Л.Н.Боголюбов. Обществознание. 10 кл. Параграф 39. Знание новой терминологии. Вопросы на стр. 410-411.
- Вероятно, в вашей жизни бывали конфликтные ситуации. Какие уроки для себя вы из них извлекли?
- Составить памятку:
- «Как ты должен вести себя, чтобы избежать конфликта с родителями, друзьями, учителями?»»

**Спасибо за  
урок!**