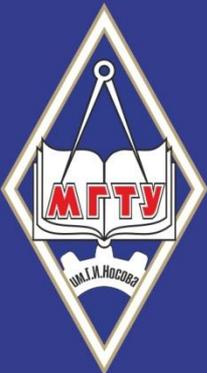


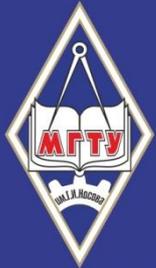
«Магнитогорский государственный технический
университет им. Г.И. Носова»



ЛЕКЦИЯ 8.

ЭТИКА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ

Доцент С.Н. Юревич



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

План:

- 1. Социальная роль конфликта.**
- 2. Виды конфликтов.**
- 3. Структура конфликта, этапы и стадии конфликта.**
- 4. Управление конфликтами: методы профилактики конфликтов.**
- 5. Управление конфликтами: завершение конфликтов.**
- 6. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях**



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Литература:

Зигерт В., Лангл. Руководить без конфликтов. — М., 1990.

Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ М.: Прогресс, 1990.

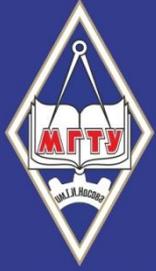
Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. — М., 1993;

Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. — М.: ИНФРА-М, 1996.

Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Управление конфликтами, изменениями и стрессами. — М., 1992.

Скотт Дж Г Конфликты. Пути их преодоления. —

Литература



МГТУ
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Конфликтология:

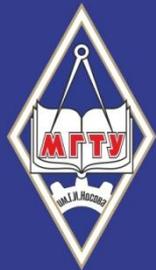
Анцупов А.Я. Конфликтология. – М., 2013.

Арнольдov А.И. Культура общения: современные коллизии. - М., 2005.

Обозов Н.Н. Психология конфликта и способы его разрешения.—Л., 1991.

Андреев В.И. Конфликтология. Искусство ведения спора, переговоров. — Казань, 1992.

Борисов А.Ю. Роскошь человеческого общения. — .М., 1998;



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Литература

Педагогическая конфликтология:

Бережная Г.С. Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.08. –Калининград, 2009. –46 с.

Губанова М. И. Педагогическое взаимодействие: учеб. пособие.- Кемерово, 2010.

Мишаткина Т.В. Педагогическая этика: учеб пособ.- Изд-во «Феникс».- 2004.-

Лаврентьева Н.Б., Нечаева А.В. Педагогическая этика.- Барнаул: изд-во АлтГТУ.- 2010.

Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М., 1991.



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Социальная роль конфликтов

Конфликты - явление естественное, неизбежное и даже необходимое. Они представляют собой одно из проявлений всеобщего закона диалектического развития — единства и борьбы противоположностей.

Конфликтология — наука о причинах, особенностях и закономерностях возникновения, развития и функционирования конфликтов.

Задачи конфликтологии состоят в том, чтобы ограничить негативные функции



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Социальная роль конфликтов

Конфликт (от лат. conflictus — столкновение) - столкновение противоречивых или несовместимых сил.

Конфликт — это процесс резкого обострения противоречия и борьбы двух и более сторон при решении проблемы, имеющей личностную значимость для каждого из его участников (А. Я. Анцупов).

Позитивные функции конфликта

- Помогает выявить разнообразие точек зрения.
- Дает дополнительную информацию.
- Помогает выявить большее число альтернатив или проблем.
- Дает возможность познать друг друга участниками контакта (своих интересов и интересов другого).
- Ослабляет психическую напряженность.



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Позитивные функции конфликта

- Стимулирует активность человека.
- Сплачивает единомышленников.
- Повышает авторитет в случае правильного поведения.
- Улучшает качество деятельности.
- Стимулирует социальные процессы.



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

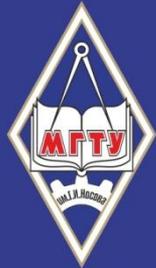


МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Негативные функции конфликта

- **Влияние на личность:**
- Ухудшение настроения
- Ощущение насилия
- Ухудшение качества деятельности
- Закрепление социальной пассивности личности
- Угроза здоровью

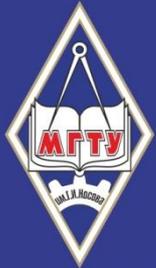


МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Негативные функции конфликта

- **Влияние на группу:**
- **Нарушение межличностных отношений**
- **Ухудшение псих климата**
- **Снижение сплоченности группы (дух конфронтации заставляет бороться, а не решать проблемы)**
- **Угроза жизни и здоровью людей**

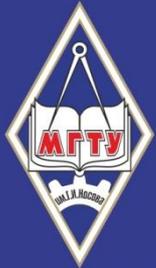


МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

1. ***Внутриличностные конфликты*** (между «хочу», «могу» и «надо» в человеке).
2. ***Межличностные конфликты*** - разрешение возникающих между людьми противоречий по вопросам личной или служебной жизни и деятельности. Самый распространенный тип конфликта.
3. ***Конфликт между личностью и группой.***
4. ***Межгрупповые и организационные конфликты.***



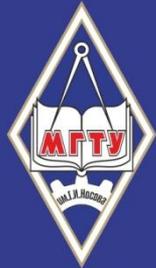
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

По своим последствиям конфликты могут быть:

- **конструктивными.** Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений.
- **деструктивными.** Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений.



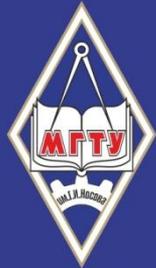
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

По степени вовлечения участников конфликты классифицируют на:

- **горизонтальные** — между сотрудниками, не состоящими в подчинении друг у друга;
- **смешанные** — вовлечены сотрудники как находящиеся в подчинении друг у друга, так и не состоящие в таких отношениях;
- **вертикальные** — вовлечены сотрудники, находящиеся в подчиненном положении.



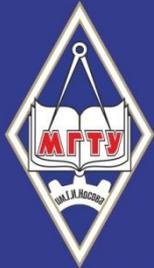
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

По степени проявления:

- **Скрытые**
- **Открытые**
- **Случайные**
- **Стихийно возникающие**
- **Хронические**
- **Сознательно провоцируемые конфликты**
- **Пинтрига** - намеренное нечестное действие, выгодное инициатору, которое вынуждает коллектив или личность к определенным поступкам и этим наносит коллективу и личности ущерб.



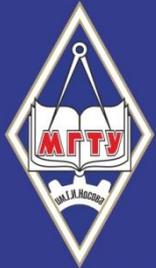
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ВИДЫ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Классификация М.М. Рыбаковой:

- **конфликты деятельности** (учебная и внеучебная деятельность, успеваемость),
- **конфликты поведения** (поступков) (нарушение дисциплины, норм поведения),
- **конфликты отношений** (сфера эмоционально-личностных отношений педагогов и учащихся).



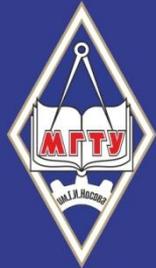
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

Классификация Н.Е. Щурковой:

- бытовой (отказ ребенка выполнить поручение бытового характера во время дежурства в классе),
- административный с объектом полномочий (директор – учитель),
- психологический,
- амбициозный



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

Классификация В.И.Журавлева:

- дидактического характера,
- дисциплины,
- связанные с методикой обучения,
- конфликты этики (в тактике взаимодействия),
- вызываемые бестактностью учителей,
- запредельно-этические конфликты (педагогические правонарушения).



МГТУ

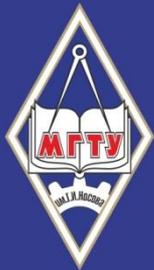
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

Формула конфликта:

Конфликт = участники + конфликтная ситуация (объект) + инцидент

- **Участники (противостоящие стороны, оппоненты)** - это субъекты, непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны.
- **Конфликтная ситуация** — это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта. Конфликты возникают там, где люди не могут реализовать свои цели. Появляются напряженность, неудовлетворенность, растерянность.
- **Инцидент** — это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ЭТАПЫ И СТАДИИ КОНФЛИКТА

Первый этап – предконфликт - возникновение конфликтной ситуации. Суть проблемы недостаточно ясна, поэтому возникают:

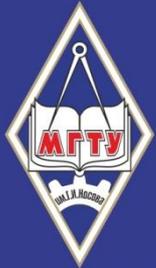
Пнапряжение (негативная установка и предвзятое мнение);

Пнедовольство (нет взаимопонимания, ложные выводы);

Пслабо выраженные внешние проявления: недомолвки, неуместные шутки, колкости в адрес партнера по общению, игнорирование его в разных формах и т.п.;

Пдискомфорт (ощущение неудобства).

Потчетливо выраженные внешние проявления: Люди не скрывают неприязни по отношению друг к другу, демонстрируют готовность вступить в борьбу, но реальных действий (инцидента) пока нет.

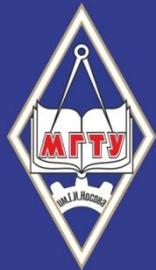


МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ЭТАПЫ И СТАДИИ КОНФЛИКТА

Второй этап – инцидент.



МГТУ
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ЭТАПЫ И СТАДИИ КОНФЛИКТА

Третий этап – собственно конфликт, столкновение

□ **разногласие** - противоречие проступает явно, оно высказывается открыто и участники конфликта осознают момент столкновения,

□ **противодействие** - никто не хочет уступать объект своего интереса и делает все, чтобы утвердить свою точку зрения,

□ **противостояние** – застывшее противодействие, когда участники конфликта заняли выжидательную позицию,

□ **противоборство – конфликтные действия** , где реализуется стремление каждой из сторон разрешить ситуацию по своему сценарию, сообразуясь со своими потребностями интересами целями



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ЭТАПЫ И СТАДИИ КОНФЛИКТА

Четвертый этап – исход, снятие или разрешение конфликта, послеконфликтная ситуация.

При этом послеконфликтная ситуация может оказаться неблагоприятной как для одной, так и для обеих сторон.



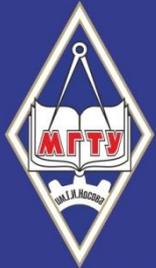
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Управление конфликтами – это деятельность, направленная на позитивное изменение отношений (установок и поведения) участников конфликта.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ



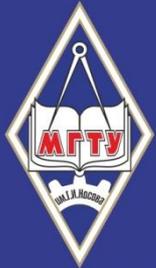
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

□ **Работа по предупреждению конфликтов (профилактика конфликтов)**

□ **Работа по завершению конфликтов:**

- **Разрешение**
- **Урегулирование**
- **Устранение (подавление)**



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА

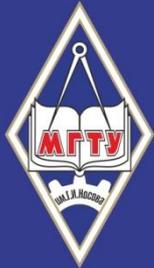
1. Устранение из делового общения признаков стремления к превосходству:

Прямые проявления превосходства:

приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, сарказм;

Снисходительное отношение, т.е. проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности;

Хвастовство, т.е. восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывает раздражение, желание "поставить на место" хвастуна:



МГТУ
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА

Дкатегоричность является проявлением излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности и предполагает свое превосходство и подчинение собеседника (высказывания "Я считаю", "Я уверен«);

Днавязывание своих советов. Советующий, по существу, занимает позицию превосходства;

Дперебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого. Тем самым показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать.



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА

- 2. Недопущение при деловом общении спора,***
так как во время спора человеку редко удается сохранить самообладание и достоинство.
- 3. Умение слушать собеседника.*** От того, насколько собеседнику предоставлена возможность высказаться, во многом зависят его расположение и доверительность.
- 4. Уважительная манера разговора.***
- 5. Знание причин конфликтов (объективных и субъективных).***



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ОБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ:

- Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и работников.**
- Нечеткое разграничение прав и обязанностей.**
- Противоречия между функциями, входящими в круг должностных обязанностей работника, и тем, что он вынужден делать по требованию руководителя.**
- Ограниченность ресурсов.**
- Неблагоприятные физические условия.**



МГТУ
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ОБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ ПЕД.

КОНФЛИКТОВ:

- **Недостаточная степень удовлетворения базисных потребностей ребёнка (в движении, в игре, в общении, в друзьях, в познании и пр.).**
- **Существенное ограничение степеней свободы (требования жесткой дисциплины, подчинения, отсутствие возможности выбора учителя, предмета).**
- **Зависимость ученика от учителя.**
- **Принадлежность к разным поколениям (проблема "отцов и детей").**



МГТУ
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

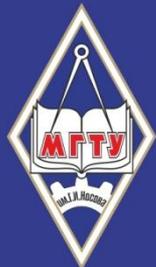
Субъективные причины

конфликтов:

1. Несовместимость людей:

- **социальная** (в том числе и на религиозной, этнической основе);
- **психологическая** (в зависимости от темперамента, ценностных установок, лидерских позиций);
- **психофизиологическая** (возможностей людей с различными показателями здоровья);
- **функциональная** (различные уровни

Субъективные причины конфликтов:



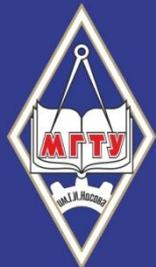
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

2. Наличие в коллективе личностей с природной агрессивностью:

- *демонстративная* (быть на виду, лучше других),
- *сверхпедантичная* (повышенные требования к себе и другим, что создает поле психического напряжения),
- *личность с чрезмерно завышенными притязаниями* (самооценкой),
- *человек с «Я»-родительской доминантой*,
- *ригидный* (шаблонная, стереотипная личность),
- *неуравновешенная импульсивная личность*

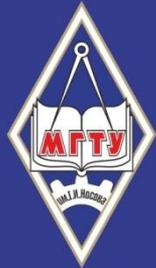
Субъективные причины конфликтов:



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

- 3. Особенности субъективного восприятия ситуации как конфликтной (хотя реально она таковой не является).**
- 4. Проявление людьми эгоизма.**
- 5. Низкая конфликтологическая компетентность людей.**
- 6. Эскалация конфликтогенов – слов или действий, которые вызывают конфликты.**



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Субъективные причины педагог. конфликтов:

Нетактичные поступки учителя
(высмеивание ребенка; разглашение доверенных им тайн и личных проблем; высказывания, обесценивающие его).

***Формализм и мнимая
принципиальность***

Я (они) должен/вынужден...

Слишком много/мало...

Я не могу...

Субъективные причины педагог. конфликтов:

Обобщение в восприятии учеников:

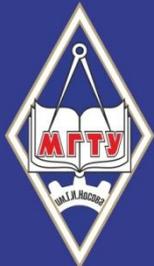
Они всегда...

Он (она) никогда не...

Я прав, ты (они) не правы...

**Отсутствие доверия и уважения к
ребенку со стороны педагога при
высокой требовательности к нему.**

**Чрезмерная загруженность учителя
или ученика, снижение**



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

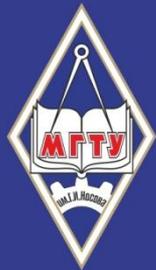


МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

МЕТОДЫ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ

- **административные** (решение кадровых вопросов; использование методов поощрения и наказания; изменение условий взаимодействия сотрудников);
- **информационные** (ликвидация дефицита информации; исключение из информационного поля ложной, искаженной информации; устранение слухов и т.п.);
- **педагогические** (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т.п.);
- **коммуникативные** (методы продуктивного общения).



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

РАБОТА ПО ЗАВЕРШЕНИЮ КОНФЛИКТА

Устранение (подавление) конфликта – это такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта. Несмотря на «неконструктивность» устранения, существуют ситуации, которые требуют быстрых и решительных воздействий на конфликт. Основная форма управления – использование властных полномочий



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

РАБОТА ПО ЗАВЕРШЕНИЮ КОНФЛИКТА

Урегулирование конфликта – это устранение противоречия между оппонентами с участием третьей стороны, как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия. **Основная форма управления – переговоры.**

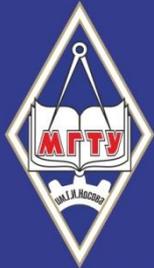
Разрешение конфликта — это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, и на этой основе гармонизация отношений участников конфликта.

СТАДИИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТА

1 стадия. Диагностика конфликтных отношений. Изучение причин возникновения конфликта.

Чтобы устранить конфликтную ситуацию, ее надо сформулировать. Задавайте вопрос "Почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают Другие.

Формулировка должна подсказывать, что делать.



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

СТАДИИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТА

2 стадия.

Ограничение числа участников конфликта (чем меньше лиц участвует в конфликте, тем меньше усилий потребуется для его разрешения).



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

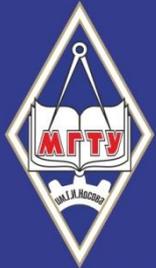
СТАДИИ УРЕГ УЛІІРОВАНИЯ КОНФЛИКТА

3 стадия.

**Устранение конфликтной ситуации и
исчерпание инцидента**

административными, педагогическими или психологическими методами.

Административные методы - когда конфликтующие стороны разводят друг от друга по месту и времени.



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

СТАДИИ УРЕГ УЛІІРОВАНИЯ

КОНФЛИКТА

3 стадия. Педагогические методы:

- а) воздействие на ситуацию и снятие (или снижение) ее конфликтности (разъяснение людям ее неконфликтности, если конфликтная ситуация реально отсутствует, либо чрезмерно переоценивается);**
- б) воздействие на цели конфликтующих сторон, сближение этих целей, их взаимная интеграция;**
- в) демонстрация своих возможностей: правовых, нравственных, материальных, физических и др.**



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

СТАДИИ УРЕГ УЛИРОВАНИЯ

КОНФЛИКТА

Психологические методы:

Метод «выхода чувств» (постепенный выход отрицательных эмоций освобождает место положительным эмоциям).

Метод «эмоционального возмещения». Человек, сетующий на своего недруга, условно рассматривается как «жертва», которой необходима помощь, сострадание, похвала его лучших качеств.

Метод «обнажения агрессии». Выразить свою неприязнь в присутствии третьего лица.

Метод «обмена позиций». Враждующим предлагается обменяться ролями, т. е. взглянуть на ситуацию глазами оппонента.

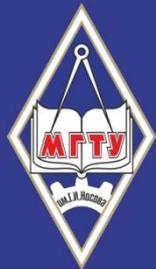
Метод «расширения духовного горизонта» спорящих.



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

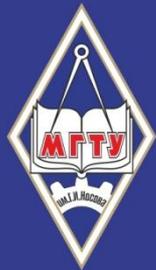
СТАДИИ УРЕГ УЛІРОВАНИЯ КОНФЛИКТА



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

4 стадия – Постконфликтная



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

«Партнерство» — ориентация на учет интересов и потребностей партнера; стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов. «Наш интерес состоит в том, чтобы наилучшим образом обеспечить интересы другой стороны».

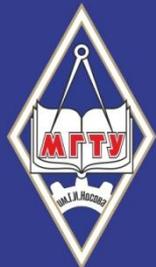
«Напористость» — реализация собственных интересов, стремление к достижению собственных целей; участники — противники, цель — победа или поражение. Сторонники данной стратегии нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое

СТИЛИ (ТАКТИКИ) ПОВЕДЕНИЯ В

КОНФЛИКТЕ

«Избежание» («уход», «уклонение»):

- Стремление не брать на себя ответственность за принятие решения,
- Не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным;
- Стремление выйти из ситуации, не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции.
- Данный стиль используется, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить сил на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении.



МГТУ

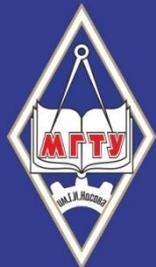
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

СТИЛИ (ТАКТИКИ) ПОВЕДЕНИЯ В

КОНФЛИКТЕ

□ «Приспособление» («уступка»):

- Стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, претензиями,
- Стремление поддержать партнера, чтобы не затронуть его чувств путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий.
- Данный стиль означает, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаетесь отстаивать собственные интересы. Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень



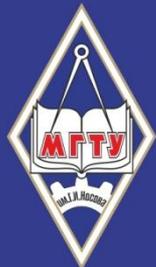
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

СТИЛИ (ТАКТИКИ) ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

□ «Конфронтация» («соперничество», «конкуренция»):

- Стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы,
- применение власти, принуждение, давление, использование зависимости партнера,
- тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения.
- Этот стиль может быть признан эффективным, если он используется в ситуации, когда отстаиваются интересы дела, интересы своей организации,.
- Это может быть эффективным стилем в том случае, если вы обладаете определенной властью; вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны, и вы имеете возможность настаивать на них.



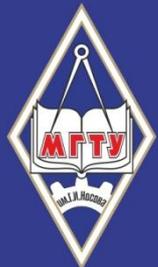
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

СТИЛИ (ТАКТИКИ) ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

«Компромисс»:

- Стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого.**
- Поиск средних решений, когда никто много не теряет, но много и не выигрывает.**
- Интересы обеих сторон полностью не раскрываются.**
- Действия направлены на то, чтобы урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другой стороны, на поиск и выработку в ходе переговоров промежуточных "средних" решений, устраивающих обе стороны, при которых никто особенно не теряет, но и не выигрывает.**



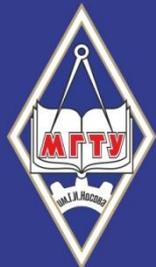
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

СТИЛИ (ТАКТИКИ) ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

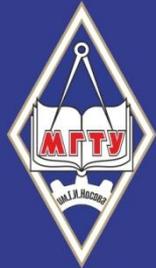
□ «Сотрудничество»:

- поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения;
- совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений.
- Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».
- Предполагает признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто пользуется данным стилем не старается добиться



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА



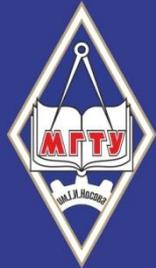
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Ситуация. *С какого возраста можно осуществлять обучение «миролюбивому» поведению в конфликтах?*

Решение. *С того возраста, как только дети начинают конфликтовать друг с другом. С ними уже можно и нужно обсуждать деструктивные и конструктивные стратегии взаимодействия в конфликтах. Говорить о негативных последствиях использования силы и преимущества переговорных моделей. И, разумеется, обучать этому практически.*



МГТУ

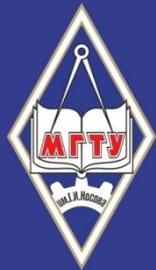
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Ситуация. *С чего начинается работа педагога по проблемам конфликтов?*

Решение. Работа начинается с разъяснения детям того, что конфликты нормальны, если они не затрагивают личностные качества. Разъясняется, почему надо предупреждать и разрешать конфликты, если они возникли на деловой основе, не затрагивая личностных особенностей конфликтующих.

Люди могут и должны научиться жить с теми, кто отличается от них.



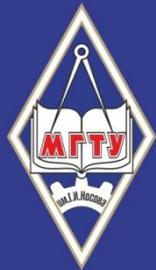
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Ситуация. Учительница в деталях рассказывала, как ученик грубо разговаривал, держа руки в карманах, ехидно улыбался. А на вопрос: «А как вели себя вы?» возмущенно отвечает: «А при чем здесь я, ведь мы разбираем поведение ученика!»

Решение. Конфликт — это противодействие двух сторон, двух разных мотивов поведения. В данном случае учитель мог успокоить ученика или, наоборот, спровоцировать его на еще большее нарушение дисциплины. В конфликте (и при его анализе) важно следить не только за поведением оппонента, но и за своим собственным.

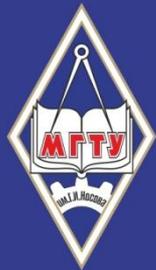


МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Ситуация. Молодая учительница пришла на замену урока английского языка в 6 класс. При опросе учительница опиралась на четырех сильных учащихся, которые ей были рекомендованы коллегой. Среди четырех был Игорь, страдающий заиканием, но об этом учительница не знала. При ответе заикание у подростка усилилось. Учительница расценила это как слабую подготовленность. Была выставлена отметка «3». Подводя итоги, учительница сказала, что Игорь подвел свою учительницу: слабо и невнятно отвечал. Подросток покраснел и выбежал из класса



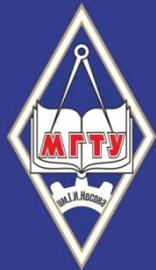
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Ситуация. Петю (7 лет) кто-то толкнул, кто-то подразнил. Как-то его не принял в игру. Учительница при всех сделала ему замечание и, наконец, за отвлекаемость на уроке отсадила его за отдельную парту. Мама все это расценила как «унижение» сына.

Решение. Детские обиды обычно нестойки и быстро улечиваются. Но когда на них фиксируется внимание взрослых, обида приобретает качественно иной характер. Родители не только заостряют внимание ребенка на пустяковых обидах, повышая его самолюбие, но и мешают ребенку нормализовать стресс.



МГТУ

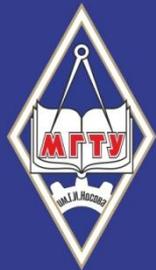
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Ситуация. Психологи уделяют особое внимание подростковому возрасту, в котором конфликты приобретают особое значение.-> *Следствием каких особенностей подросткового возраста могут возникать конфликты?*

Решение. Основным противоречием этого возраста является то, что подросток уже вышел из мира детства и не пришел в мир взрослых. *Подросток не хочет быть ребенком, но в глазах окружающих он еще ребенок.*

В этот период идет интенсивное, но не всегда адекватное овладение подростками новыми для



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Ситуация. В классе возникает конфликт «из-за форточки». 1-му хочется открыть окно из-за духоты, а 2-й боится простудиться. Как разрешить конфликт?

Решение. Позиция первого — открыть окно. Его интерес в том, чтобы «обеспечить доступ свежего воздуха». Интерес 2-го — не допустить физического дискомфорта.

Разрешение конфликта состоит в том, чтобы переформулировать предмет конфликта. И проблема конфликта в том, при каких условиях можно обеспечить доступ свежего воздуха

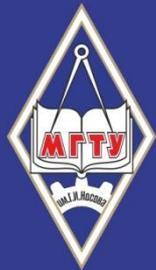


МГТУ
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Этическая защита в педагогическом общении

«Мягкие» способы скрытой педагогической защиты (по Н.Е. Щурковой):

1. «Вопрос на воспроизведение» - способ защиты, состоящий в том, чтобы приостановить начавшееся общение на низком уровне, принижающее достоинство человека. «Прости, я не понял, что ты хотел сказать...», «не мог бы ты (вы) повторить сказанное, я не расслышал...».

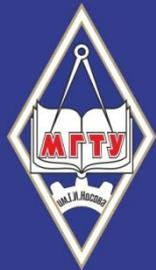


МГТУ
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Этическая защита в педагогическом общении

2. «Вопрос об адресате» - педагогом инструментуется наивное непонимание сказанного учеником. Суть данного способа в декларации невозможности той формы общения, которую предлагает воспитанник. Используется вопрос: «Это вы мне сказали?»

3. «Окультуренное воспроизведение»- производится с целью корректирования поведения ученика. Демонстрация педагогом другой формы общения - культурной. Используется фраза «Если я правильно вас понял...»

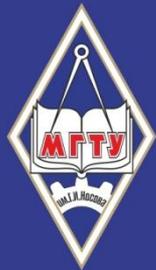


МГТУ
МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Этическая защита в педагогическом общении

4. «Ссылка на личностные особенности» – способ отстаивания каких-либо личностных качеств. «Я не привык к такому обращению», «Я не могу продолжать разговор в таком тоне...».

5. «Великодушное прощение» – способ видимого смирения с грубостью ученика, который пока не может вести себя культурно. «Если вам так хочется..», «Если только так вы и умеете, то пусть будет так....».



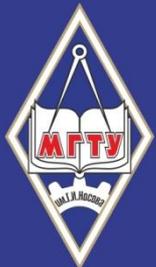
МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА

Этическая защита в педагогическом общении

6. «Сопоставление достоинств партнера с его поведением» - одна из самых распространенных форм этической защиты, скрытый механизм влияния которой состоит в возвышении личности ученика, предоставлении ему этического пьедестала. «Вы такой. (положительное качество), а ... повели себя...»

7. «Оставить наедине с собой» - способ жесткий, лаконичный (порой с разрывом отношений). Ответственность за поведение целиком перекладывается на воспитанника.



МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА





МГТУ

МАГНИТОГОРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Г. И. НОСОВА