



# Алгоритм решения конфликтов

# Конфликт

- Конфликт (от лат. *conflictus* — столкнувшийся) - это столкновение двух или более сторон, осознающих разнонаправленность собственных интересов
- Конфликтология: – это дисциплина, которая занимается изучением закономерностей таких процессов, как возникновение, развитие, разрешение и завершение конфликта.

# Цель участия в конфликте

- Выиграть
- Выиграть хоть что то
- Не проиграть
- Проиграть как можно меньше
- Сохранить лицо

# Причины конфликтов:

## 1. Объективные

- Необходимость делить ограниченные ресурсы: деньги, территорию, людей («мама, учитель, девушка/юноша, «электорат»)

## 2. Субъективные:


- Неправильная интерпретация действий другого человека
- Иллюзия игры с нулевой суммой («если я выиграю, ты проиграешь»)
- Иллюзия хорошего человека и плохого парня
- Зеркальная иллюзия (партнеры приписывают себе одинаковые хорошие качества, а оппонентам – одинаковые плохие)

# Структура конфликта

- Предмет конфликта: то, по поводу чего происходит конфликт. Правильнее: зона конфликта, т.к. предметы конфликта могут добавляться или уменьшаться
- Конфликтанты: подстрекатели, нападающие, жертвы, сочувствующие, наблюдатели. Роли могут меняться.
- Представления сторон о ситуации
- Мотивы
- Действия

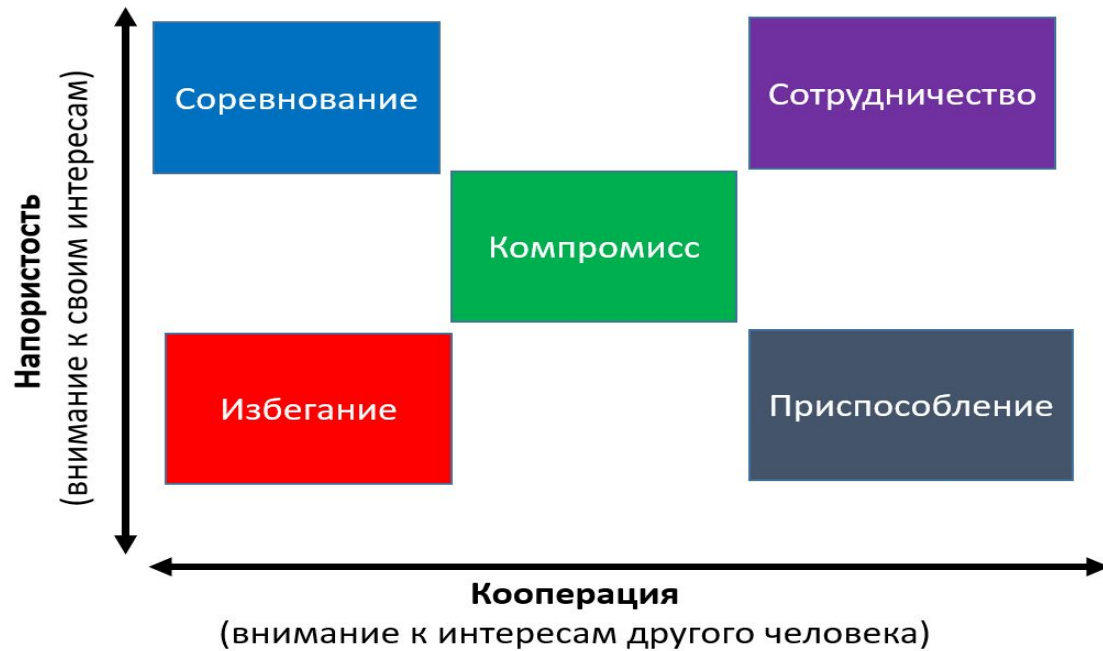
# Динамика конфликта

1. Предконфликтная ситуация – как правило, возникает в ситуации острой нехватки ресурсов
2. Инцидент. Первое столкновение сторон. Может и не быть связан с предметом конфликта
3. Конфликтоген – слово или действие, которое может привести к конфликту
  - Демонстрация превосходства
  - Проявление агрессии
  - Проявление эгоизма

- 
4. Эскалация конфликта
  5. Кульминация конфликта: когда
    - Страшно продолжать
    - Нечем продолжать
  6. Выход из конфликта.
  7. Постконфликтная ситуация – она никогда не равняется предконфликтной, это всегда опыт.

# Поведение в конфликте

## Модель Томаса-Килмана





Важность предмета конфликта	Баланс сил	Необходимость ресурсов	Заинтересованность в дальнейших отношениях	Стратегия
Не важен	отрицательный	минимальная	невысокая	<b>избегание</b>
очень важен	положительный	максимальная	минимальная	<b>борьба</b>
мало важен	Отрицательный	незначительная	высокая	<b>уступки</b>
важен	равный	средняя	высокая	<b>компромисс</b>
важен	равный	максимальная	высокая	<b>сотрудничество</b>

## Конфликт «Учитель – родители»

### ● Причины


- Разные представления сторон о средствах воспитания
- Недовольство родителя методами обучения педагога
- Личная неприязнь
- Мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку

### ● Способы решения:

- Открытый равноправный диалог
- Проявление эмпатии: «я Вас понимаю»
- Поиск общих целей
- Поиск конструктивных решений

# Алгоритм решения школьных конфликтов

- Решение принимать в спокойном состоянии. Воспользоваться специальными приемами для восстановления спокойствия
- Анализ конфликта по плану:
  - Описание
  - Участники
  - Баланс сил
  - Зона конфликта
  - Стратегии поведения
  - Результат

- 
- Открытый диалог участников конфликта. При разборе межгрупповых конфликтов участников одной группы не сажают вместе!
  - Выявление **общей цели**. Способы решения проблемы.
  - Анализ выводов, которые помогут избежать конфликтов в дальнейшем.