

# *Конфликты и способы их преодоления*

Проведение на базе  
ГБДОУ №115 Невского района.  
Составитель: Заведующий Зорина Н.И.

# Понятие конфликта

- Конфликт – это столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух или более людей.

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

*Омар Хайям*

# Виды конфликтов

The diagram features a central yellow rounded rectangle at the top containing the text "Виды конфликтов". A vertical line descends from this box to a horizontal line. From this horizontal line, two vertical lines lead down to two more yellow rounded rectangles: "Социальный" on the left and "Бытовой" on the right. The background is a dark brown gradient with a faint, stylized image of a balance scale on the right side.

Виды конфликтов

Социальный

Бытовой

# Виды социальных конфликтов

- **Внутриличностный**
- **Межличностный**
- **Между личностью и группой**
- **Межгрупповой**

## Причины межгруппового конфликта:

- борьба за ресурсы (финансовые, энергоресурсы);
- неопределённость в сфере полномочий (неопределённость должностных обязанностей; сложности с делегированием полномочий);
- борьба за статус (желание повысить социальный статус может привести к конкуренции и конфликту)



# Стадии конфликтного взаимодействия

- 1 стадия – предконфликтная (латентный период)
- 2 стадия – открытый конфликт

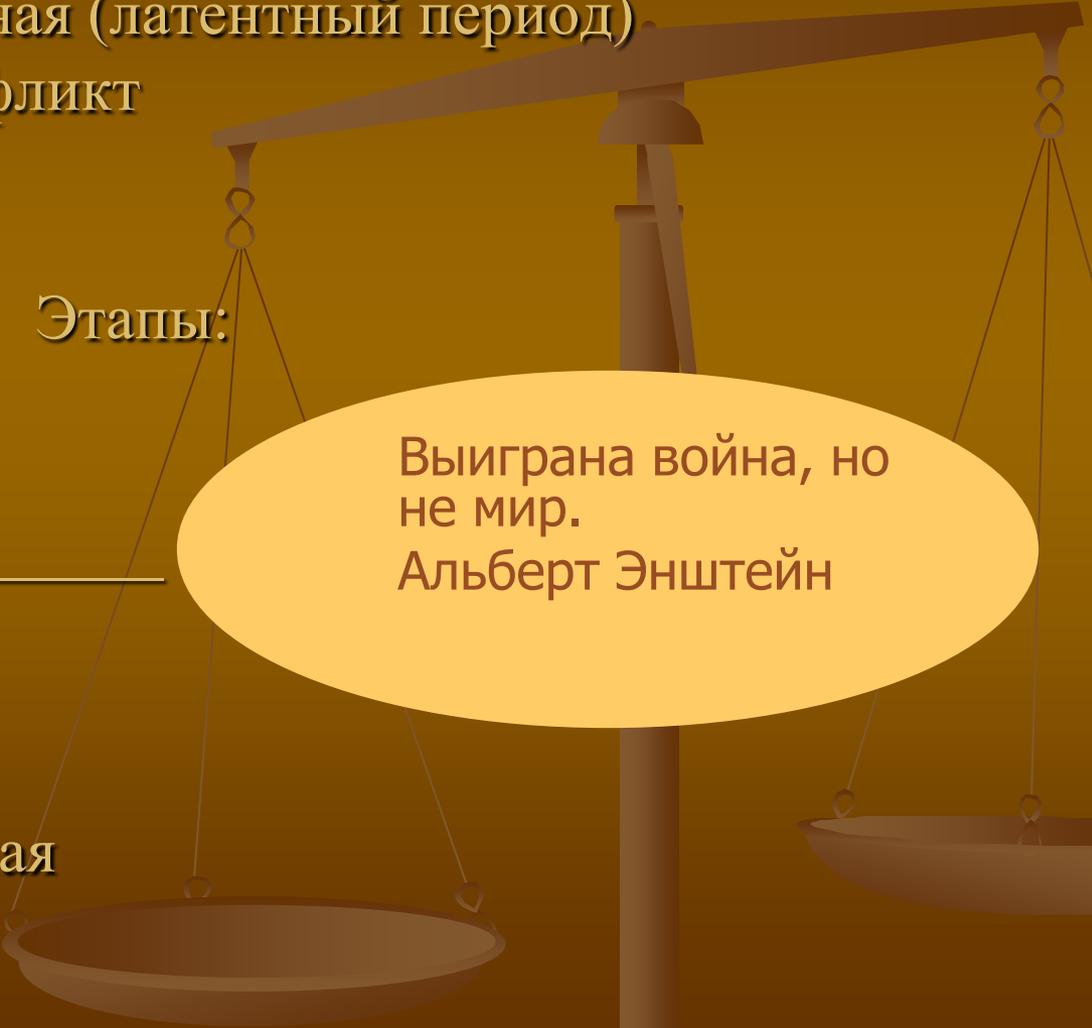
Этапы:

-инцидент

-эскалация конфликта

-завершение конфликта

- 3 стадия - постконфликтная

A balance scale is shown in the background, tilted to the right. A yellow oval is positioned in the center of the scale's beam. The text inside the oval reads: "Выиграна война, но не мир. Альберт Эйнштейн".

Выиграна война, но не мир.  
Альберт Эйнштейн

# Негативные последствия конфликта

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

Причины возникновения негативных последствий конфликта:

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

Негативные последствия социальных конфликтов:

- Ухудшение психологического климата в коллективе;
- Снижение или потеря мотивации к работе или работоспособности;
- Снижение доверия к руководителю;
- Снижение общей продуктивности деятельности организации

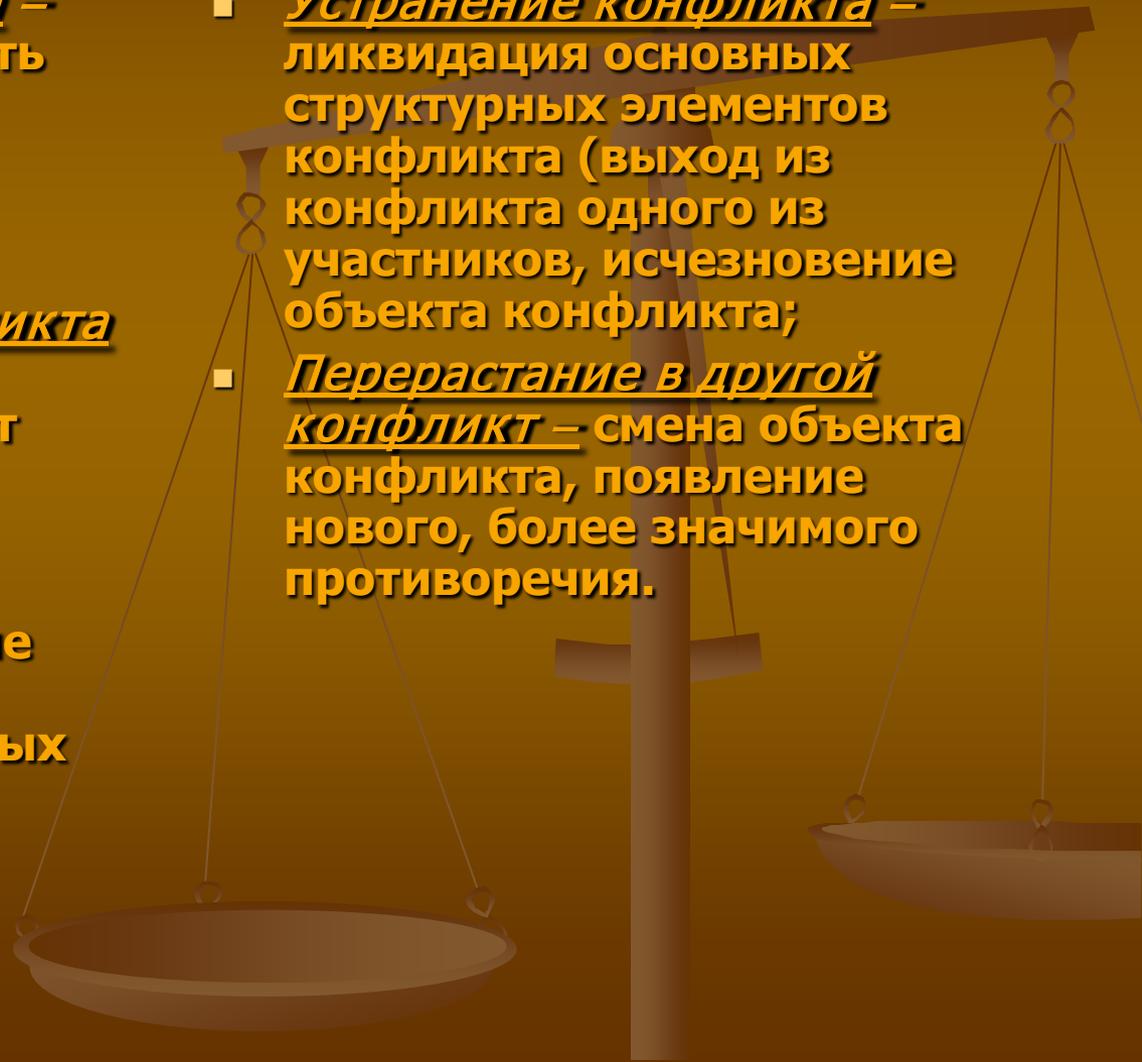
# Стили разрешения конфликтов

- *Сотрудничество*
- *Уступчивость*
- *Доминирование*
- *Избегание*
- *Компромисс*



# Основные формы завершения конфликта

- Разрешение конфликта – совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия;
- Урегулирование конфликта – в устранении противоречия участвует третья сторона – консультант;
- Угасание конфликта – временное прекращение противодействия при сохранении напряжённых отношений;
- Устранение конфликта – ликвидация основных структурных элементов конфликта (выход из конфликта одного из участников, исчезновение объекта конфликта);
- Перерастание в другой конфликт – смена объекта конфликта, появление нового, более значимого противоречия.



# Развитие постконфликтной ситуации



Постконфликтная ситуация  
может развиваться  
в противоположных  
направлениях

Нормализация отношений,  
сотрудничество

Перерастание конфликта  
в другое  
противоборство,  
непримиримые отношения

# Техники эффективного поведения в конфликте

*Успешное разрешение конфликтных ситуаций определяется:*

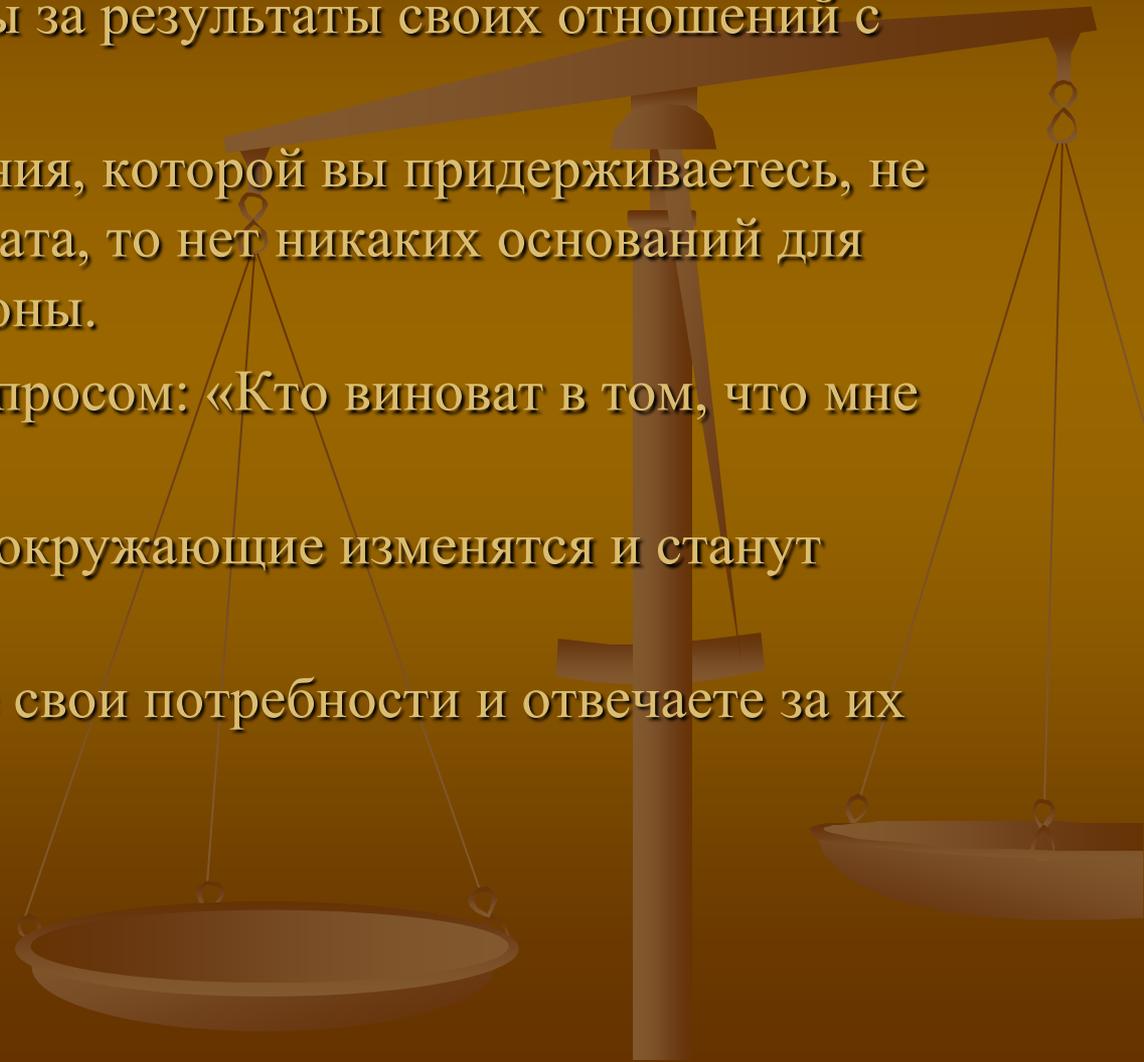
- 1. отношением к конфликту его участников;*
- 2. владением техниками эффективного поведения в конфликте.*

Чтобы быть, нужно сначала принять на себя ответственность.

Антуан де Сент-Экзюпери

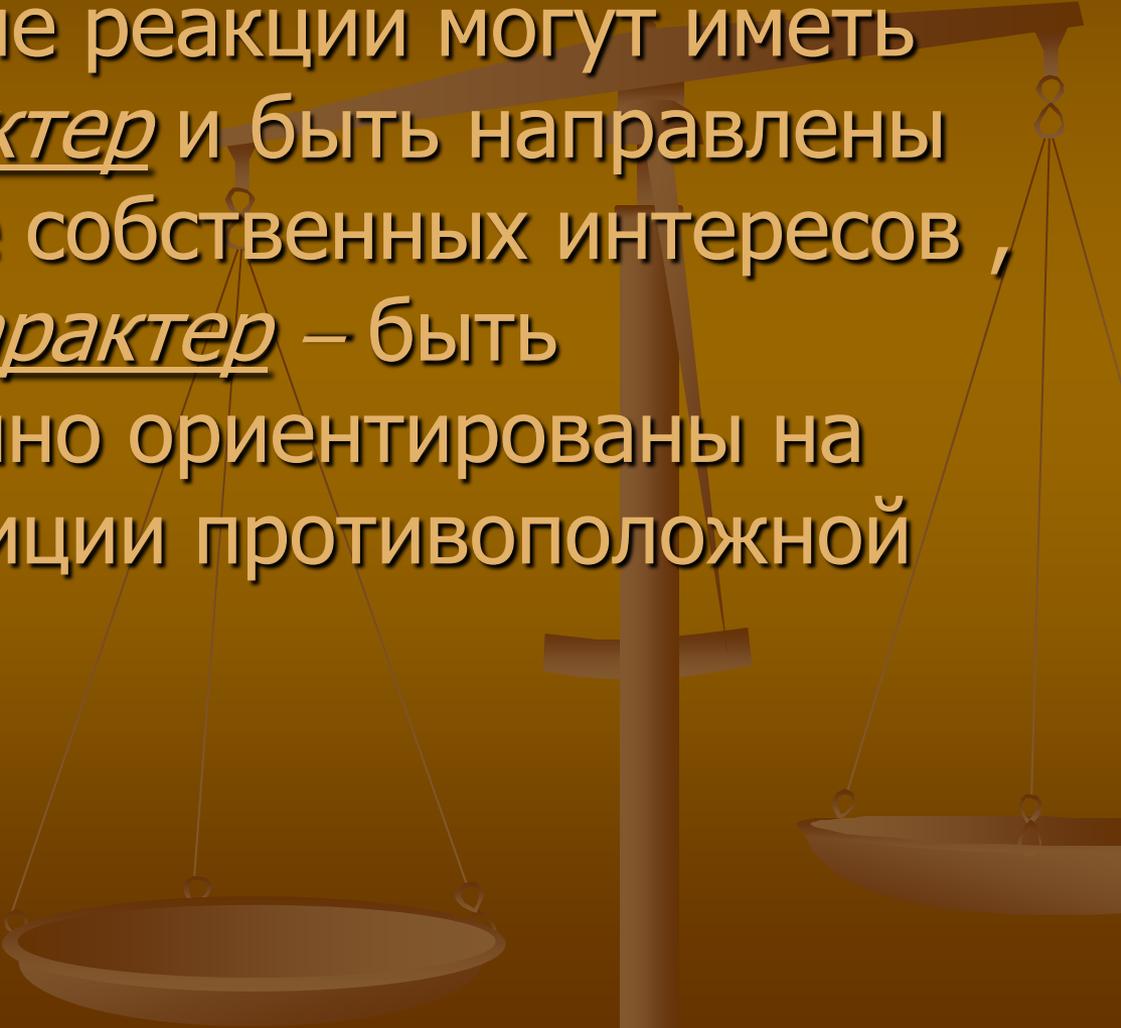
# Принципы признания личной ответственности за происходящее

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

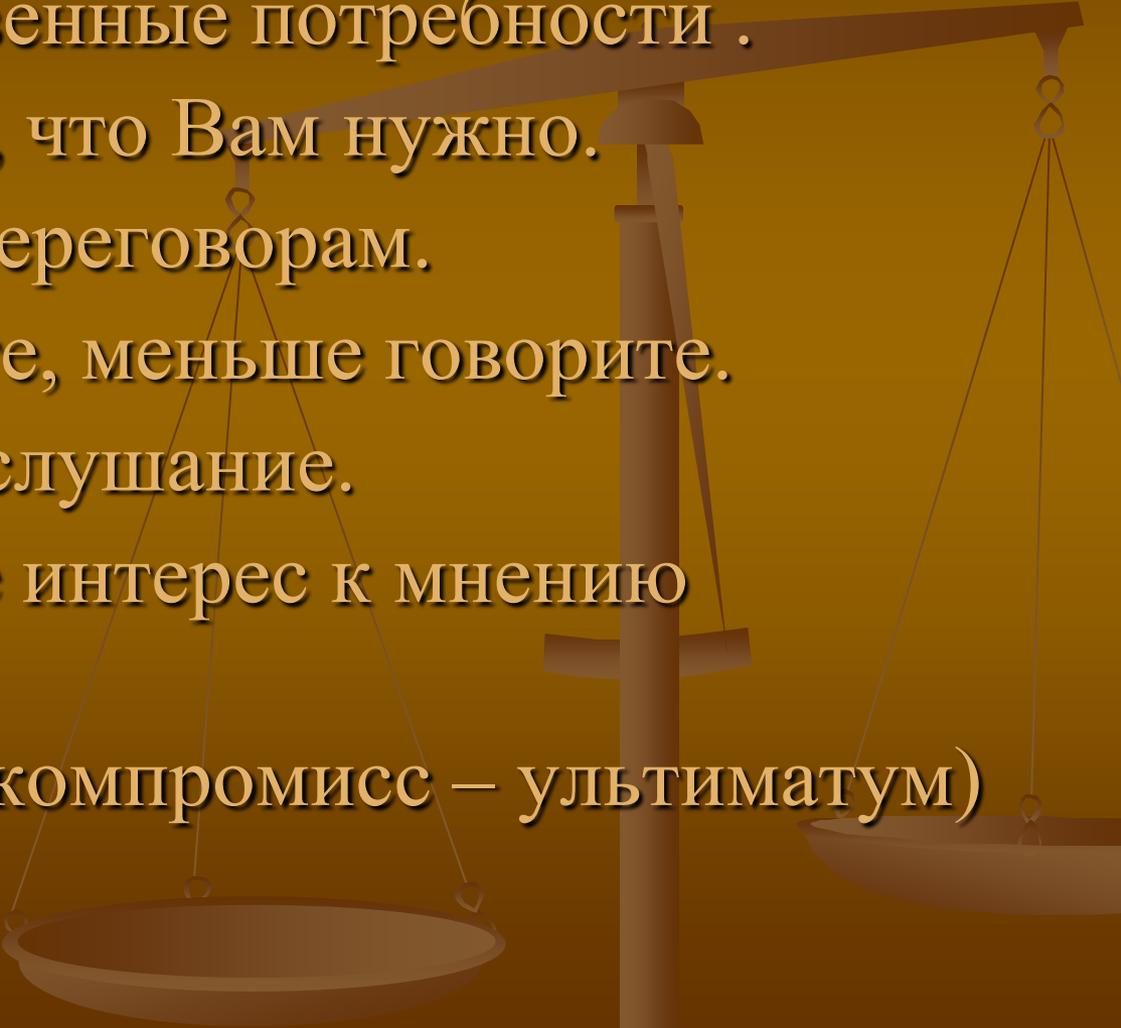


# Набор подготовительных реакций (НПР)

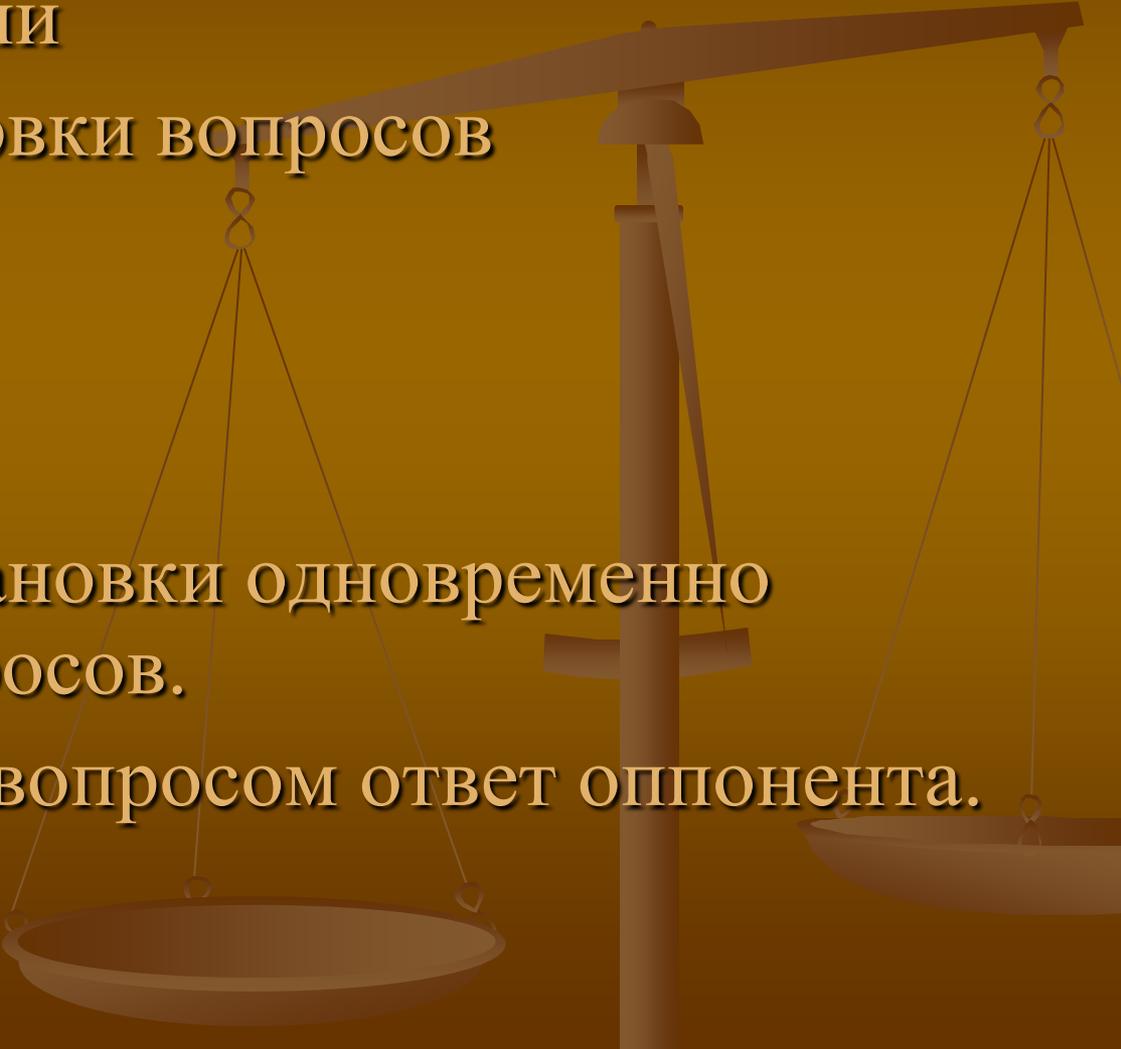
Подготовленные реакции могут иметь активный характер и быть направлены на отстаивание собственных интересов, и пассивный характер – быть преимущественно ориентированы на выяснение позиции противоположной стороны.



# Активные реакции

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

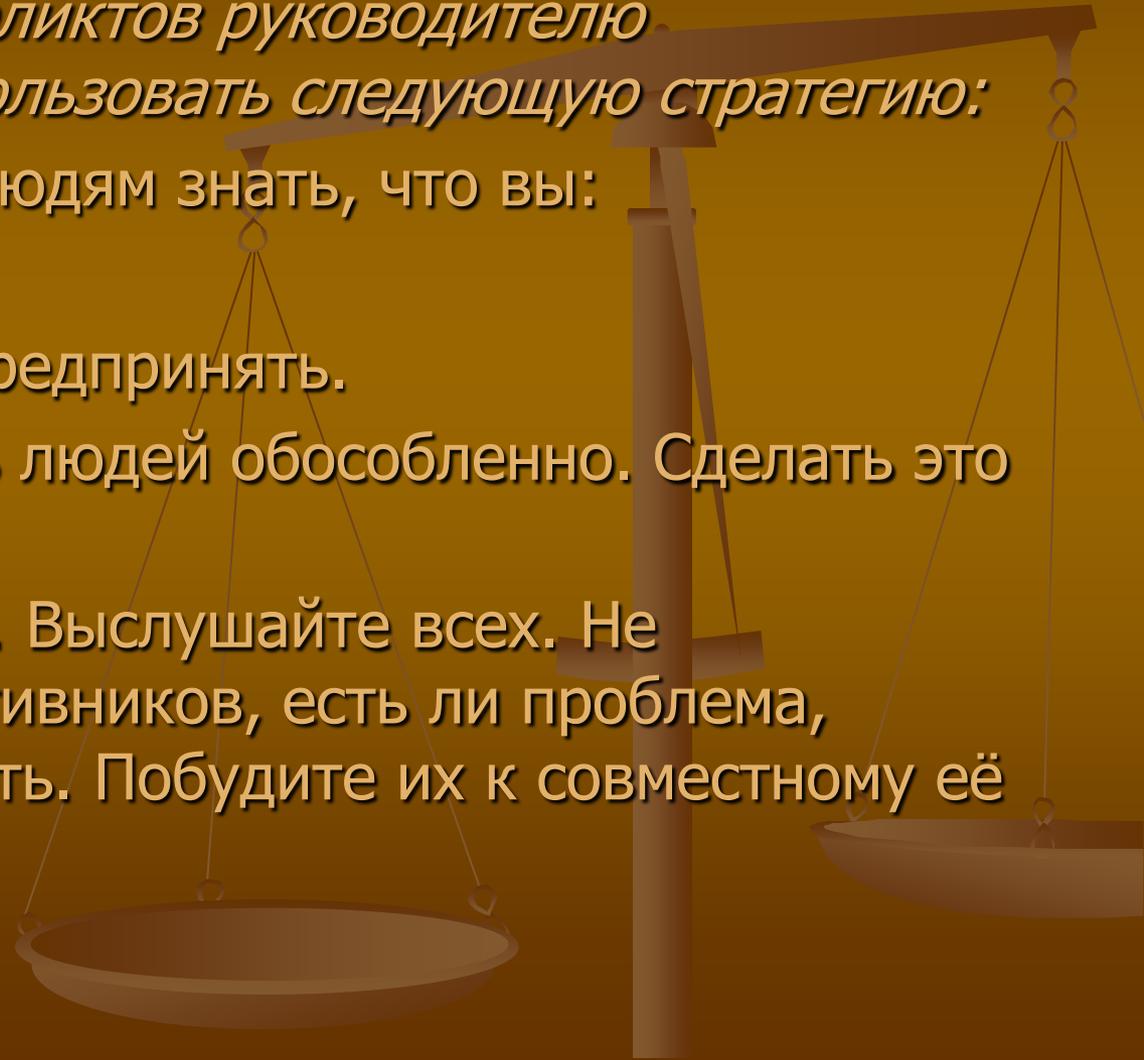
# Пассивные реакции

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

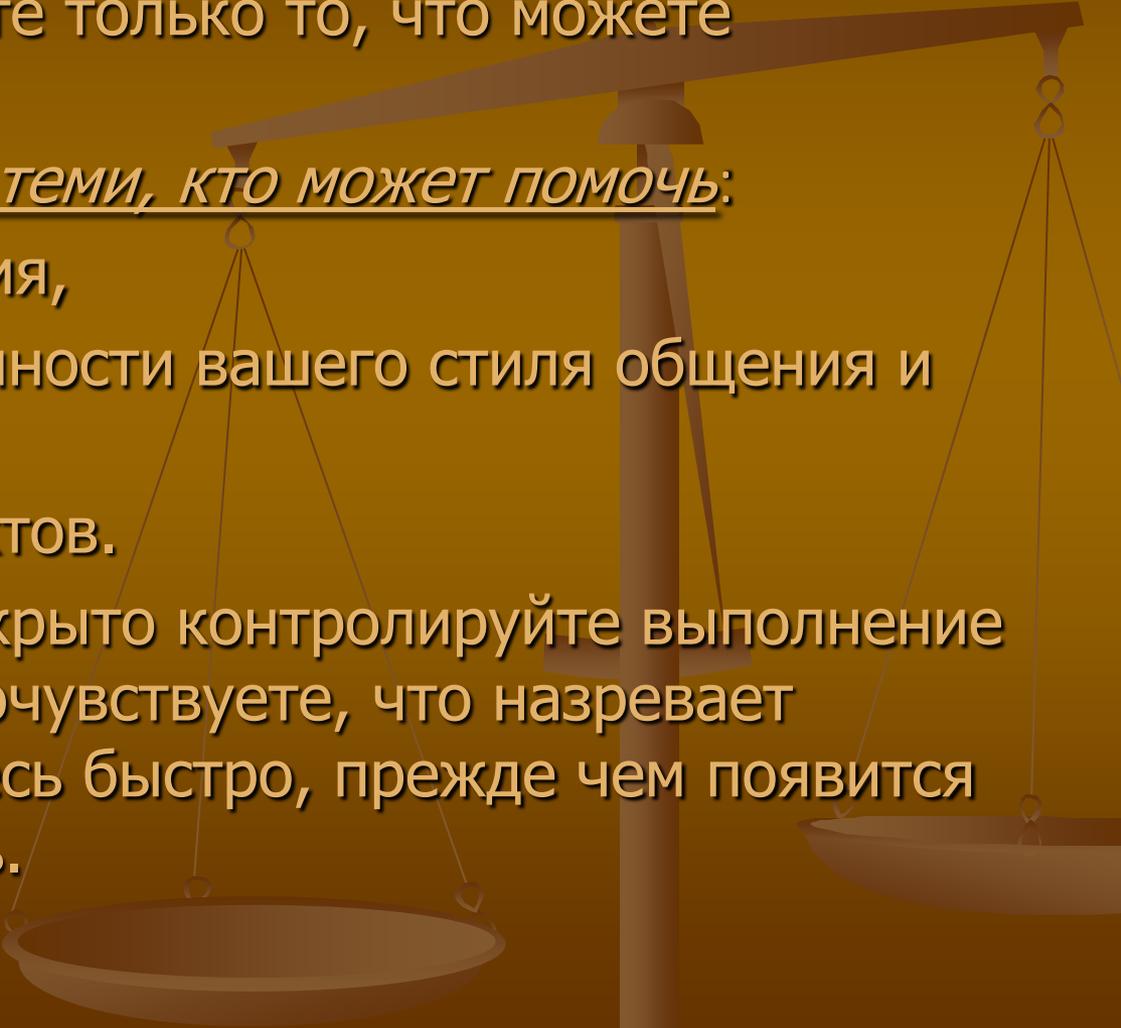
# Техники поведения руководителя в разрешении конфликтов

*Для разрешения конфликтов руководителю целесообразно использовать следующую стратегию:*

- Вмешаться. Дайте людям знать, что вы:
  - осознаёте ситуацию;
  - собираетесь что-то предпринять.
- Разделить. Держать людей обособленно. Сделать это справедливо;
- Слушать и слышать. Выслушайте всех. Не спрашивайте у противников, есть ли проблема, скажите, что она есть. Побудите их к совместному её решению;



# Техники поведения руководителя в разрешении конфликтов

- Объясните. Обещайте только то, что можете выполнить;
  - Консультируйтесь с теми, кто может помочь:
    - добивайтесь одобрения,
    - контролируйте особенности вашего стиля общения и управления,
    - придерживайтесь фактов.
  - Контролируйте – открыто контролируйте выполнение соглашения. Если почувствуете, что назревает «авария», вмешайтесь быстро, прежде чем появится серьёзная опасность.
- 

# Профилактика и предотвращение конфликтных ситуаций

- Определение участников конфликта, сбор информации;
  - Грамотное изложение ситуации; выявление участников и свидетелей конфликта;
  - Определение причин конфликта (какие интересы и каким образом затронуты в конфликте);
  - Выяснение целей, намерений и ожиданий инициатора конфликта;
  - Выявление активной и пассивной сторон в конфликте;
  - Диагностика степени разрушительности конфликта (для участников, для дела, для организации);
  - Овладение и локализация ситуации, пока она не осложнилась;
  - Осуществление поиска возможных вариантов решения проблемы;
  - Проведение совместных переговоров или отдельных бесед с участниками конфликта, выбор оптимального решения, толерантная позиция руководителя по отношению к участникам конфликта: позиция «принятие» (беседа «глаза в глаза», улыбка);
  - Принятие решения руководителем с учётом интересов обеих сторон.
  - Составление психологического контракта, где определяются действия сторон на перспективу;
  - Разработка программы профилактики конфликтов в организации.
- 