

**«Взаимодействие с участниками образовательного процесса. Правила бесконфликтного общения».**



# МЕШОК КАРТОШКИ

ПОУЧИТЕЛЬНАЯ ИСТОРИЯ



**Конфликт** – это спор, столкновение между двумя и более людьми или социальными группами за владение чем-то, что одинаково ценится обеими сторонами.

Условия, необходимые для возникновения конфликта.:

- присутствие двух или более людей;
- наличие противоположных взглядов, позиций и мнений;
- столкновение противоположно направленных взглядов, позиций, мнений.

# Стадии конфликта

**1. Предконфликтная стадия** - это период, в течение которого накапливаются противоречия.

**2. Конфликтная стадия** - совокупность определенных действий, столкновение противоборствующих сторон, частичная или полная реализация целей противоборствующих сторон.

**3. На послеконфликтной** стадии принимаются меры для окончательного устранения противоречий между конфликтующими сторонами, снятия социально-психологической напряженности, поиска путей для избегания аналогичной ситуации в будущем.

## **Конфликта делятся на две большие группы:**

- **негативные:** большие эмоциональные затраты, и ухудшение здоровья, и снижение работоспособности, увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе, увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе, уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников, сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»).

- **позитивные:** он способствует получению новой информации, разрядке напряженности, стимулирует позитивные изменения, помогает прояснить отношения, сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом, получить новую информацию об оппоненте, диагностика возможностей оппонента.



# Двухмерная модель К. Томас разрешения конфликтов



Способы выхода из конфликтной ситуации (по К. Томасу)

# *Картография, или визуализация конфликта*

**Этап 1.** В чем проблема? (в общих чертах)

**Этап 2.** Кто участники конфликта? (главные стороны конфликта, есть ли скрытый манипулятор)

**Этап 3.** Какие истинные нужды и опасения каждого из участников конфликта? (перечислить основные потребности и опасения, прояснить мотивы, стоящие за позициями участников конфликта)

**Этап 4.** Возможное решения проблемы

# *Упражнение 2 «Праздничный пирог»*





## ***Варианты поведения и соответствующие им стратегии поведения:***

1. Откажетесь резать, попросите кого-нибудь из гостей или родных об этом, дабы никого не обидеть
2. Разрежете сами, на свое усмотрение, кому какой кусок – не важно, себе – лучший.
3. Учтете пожелания гостей, себе возьмете кусок, какой достанется.
4. Постараетесь поделить поровну между всеми участниками праздника, включая и себя.
5. Скажете, что торта вам не очень хочется, пусть он весь достанется гостям, а вот шоколадные фигурки вы бы съели

1. Конкуренция, соперничество



2. Сотрудничество



3. Компромисс



4. Избегание, уклонение



5. Приспособление



## памятка «Пути разрешения конфликта»

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счёты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
9. Умейте вовремя останавливаться.
10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.