


Конфликт и пути преодоления



Возможности школьной службы медиации




Конфликт – это столкновение


- отдельных людей или
 - социальных групп
- выражающих различные цели,
интересы и взгляды
- 



Конфликтная ситуация




- это ситуация
скрытого или явного
противоборства сторон






Инцидент - это

- стечение обстоятельств, являющихся поводом для начала непосредственного столкновения сторон.
- 




Модель конфликта

- Инцидент
 - Конфликтное взаимодействие
 - Разрешение конфликта
- 



Разрешение конфликта

- Конструктивное
 - Деструктивное
- 



Конструктивное Деструктивное



- Юмор

- Уступка

-

- Компромисс

- Сотрудничество

Угрозы, насилие

Грубость, унижение

Переход на личности

Уход от решения проблем

Разрыв отношений





Функции конфликта

- Позитивные
- Негативные





Позитивные функции

Познание друг друга

Развитие личности

Повышение авторитет

Ослабление психического напряжения





Негативные функции

Депрессия, угроза здоровью

Ощущение насилия, давления


Снижение качества деятельности

Социальная пассивность






Причины конфликтов в подростковой среде



**Борьба
за лидерство**

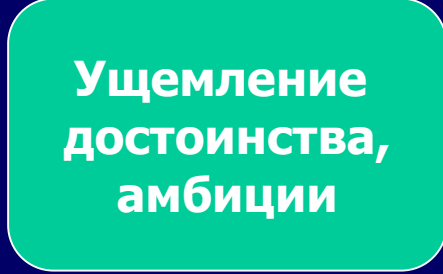
**Психологическая
несовместимость**

**Примитивный
тип общения**



**Неподтверждение
ролевых ожиданий**

**Ущемление
достоинства,
амбиции**

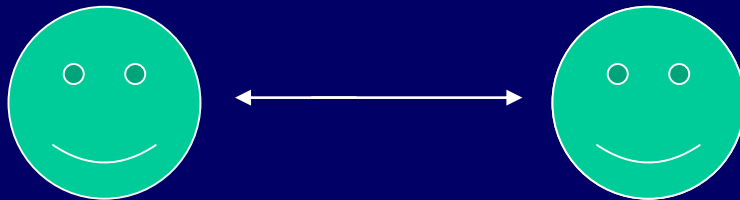


Основные стратегии взаимодействий в конфликте

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 счете устранение одной из сторон в конфликте. Конкуренция характеризуется максимальной настойчивостью в удовлетворении собственных интересов
Приспособление	Уступка противоположной стороне в достижении ее 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

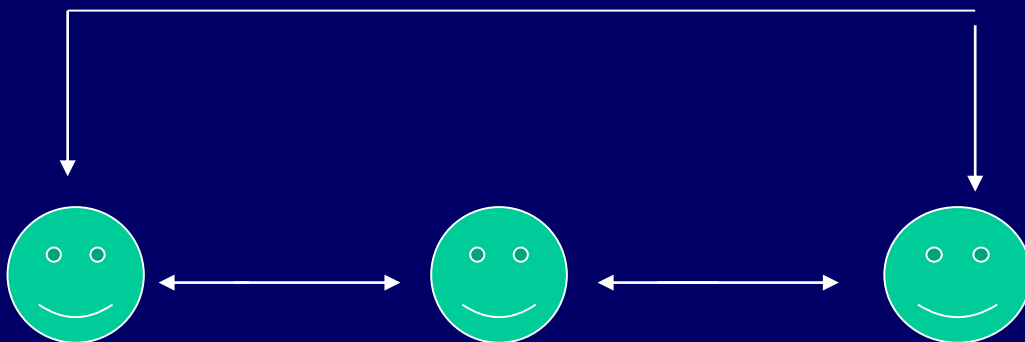
Как успешно разрешить конфликт?

- **Переговоры** – это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путем непосредственного обсуждения между собой. Сильная сторона переговорного процесса состоит в том, что все зависит от самих сторон – как процесс, так и результат непосредственного обсуждения. Сильная сторона переговорного процесса состоит в том, что все зависит только от самих сторон как сам процесс, так и его результат.



Медиация

При медиации 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 берет на себя ответственность за процесс, оппоненты все же контролируют предмет дискуссии и ее исход.





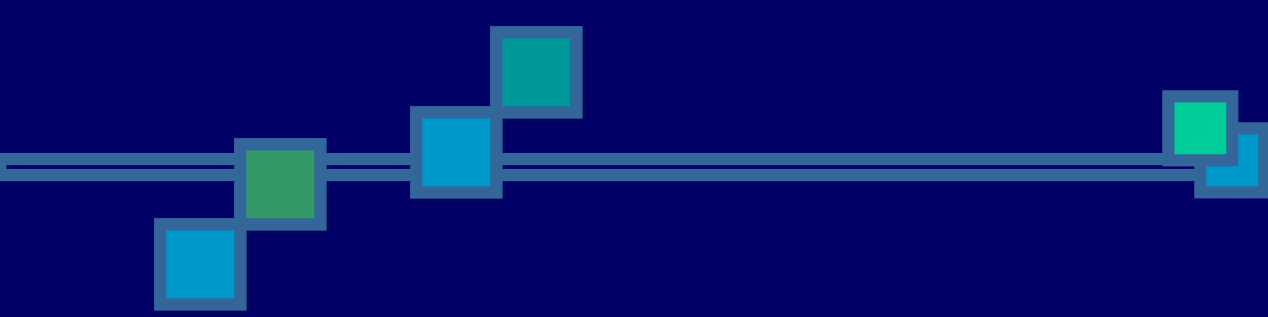
«Последствия конфликтов»

<i>Развитие конфликта</i>	<i>Разрешен или не разрешен конфликт</i>	<i>Чувства участников конфликта</i>
Игнорирование (уход от решения проблем)	Конфликт не разрешен. Проблема осталась	Чувство неудовлетворенности, обиды, горечи.
Деструктивное (силовой)	1 вариант: Конфликт не разрешен. Порожден новый конфликт. 2 вариант: Конфликт разрешен в пользу сильного. Ущемлены права и интересы потерпевшей стороны.	Чувство неудовлетворенности, злости, обиды. Победитель: чувство удовлетворенности, превосходства, злорадства. Потерпевший: чувство горечи, обиды, унижения, стыда.
Конструктивное (компромисс, согласие)	Мирное разрешение конфликта.	Удовлетворенность, радость, гордость за принятое решение.



Правила предупреждения конфликтов

- 
- **1. Не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком.**
 - **2. Прежде чем сказать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела.**
 - **3. Постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, постарайтесь «встать» на его место.**
 - **4. Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение своим товарищам, не скупитесь на похвалу.**
 - **5. Умейте заставить себя замолчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок!**
- 



■ Благодарю за внимание

