

# КОНФЛИКТ

причины, развитие и пути  
завершения

# Определение конфликта

**Конфликт** – столкновение интересов и противоположных мнений, вылившееся в открытое и острое противостояние.

В конфликте присутствуют две или более стороны, каждая из которых желает отстаивать свою точку зрения и отвоевать у оппонента выгоду для себя.

# Развитие конфликта

## Стадия 1: Предконфликтная (проблемная) ситуация

- противоположные интересы и мнения;
- ситуация соперничества;
- сложившаяся ранее неприязнь, неудовлетворенные претензии одной из сторон к другой;
- малый опыт конструктивного общения, привычка решать проблемы силовым методом

# Развитие конфликта

## Стадия 2: Инцидент

- происходит формальная ситуация (повод) для перерастания напряженности в открытое противостояние;
- у одной или нескольких сторон нарушается предел терпения, рушится установленный в предконфликтной ситуации «баланс»

# Развитие конфликта

## Стадия 3: Эскалация (усиление)

- требования участников друг к другу нарастают, а противостояние становится все более жестким;
- каждая сторона использует все более серьезные меры и пытается вовлечь в конфликт все больше сторонних людей в качестве группы поддержки

# Развитие конфликта

## Стадия 4: Кульминация

- высшая степень развития конфликта, стороны идут на самые резкие меры, которые могут себе позволить;
- на протяжении одного или нескольких эпизодов кульминации конфликта стороны испытали максимальное эмоциональное напряжение и использовали все доступные ресурсы, чтобы победить оппонента

# Развитие конфликта

## Стадия 5: Завершение конфликта

- у сторон больше нет возможностей (или произошло внешнее вмешательство) продолжать конфликт, исчерпаны ресурсы и возможности;
- тем или иным способом достигнута цель как минимум одной из сторон;
- определяется цена выхода из конфликта

# Развитие конфликта

## Подстадия 5: Затухание вместо завершения

- произошло внешнее вмешательство или по какой-то причине открытое противостояние пришлось завершить;
- стороны не удовлетворены, цели не достигнуты, причина конфликта не решена и не исчезла



# Развитие конфликта

## Стадия 6: Постконфликтная ситуация

- оцениваются итоги;
- выясняются плюсы и минусы последствий конфликта, что стороны потеряли и что приобрели;
- определяется влияние конфликта на участников и их окружение

# ПЛЮСЫ И МИНУСЫ КОНФЛИКТА

**К минусам конфликтов относятся:**

- разрушение социальных связей;
- физический и моральный вред;
- усиливается напряженность в группе, растет неприязнь;
- участники и вовлеченные люди испытывают стресс, испуг, тревогу

# ПЛЮСЫ И МИНУСЫ КОНФЛИКТА

К **плюсам конфликтов** относятся:

- в случае окончательного завершения конфликта ситуация так или иначе разрешена, напряжение снято;
- группа объединяется против проблемы, формирует новые связи;
- как минимум одна сторона получила желаемое

# ПОДОПЛЕКА КОНФЛИКТА

Конфликт практически всегда проистекает из необходимости удовлетворить некую потребность или обеспечить средства для ее удовлетворения.

В среде детей и подростков это зачастую желание утвердить лидерство, проявить себя, отстоять свои границы, обеспечить свою безопасность.

# Особенности конфликтов среди детей и подростков

- низкий контроль над эмоциями;
- малый опыт в умении договариваться и приходить к компромиссу;
- категоричность суждений;
- острая потребность проявить себя, страх социального осуждения, нежелание уступить и прослыть трусом;
- неумение обратиться за помощью, разделить проблему со взрослым, боязнь непонимания

# Как предотвратить конфликт

Легче всего конфликт пресекается в предконфликтной стадии. На момент, когда противоборство не перетекло в острую фазу, стороны еще готовы решить ситуацию иными методами. Необходимо оценить требования и желания всех сторон и выяснить, каким образом их можно удовлетворить или вывести из области пересечения интересов.

# Как предотвратить конфликт

Обычно конфликты происходят на почве столкновения желания самоутвердиться (с одной стороны) с желанием безопасности (с другой стороны).

Необходимо обеспечить такую ситуацию, при которой важные интересы потенциально конфликтующих сторон не будут пересекаться.

# Как предотвратить конфликт

Идеальным является способ решения, при котором стороны тем или иным способом приобретают общие интересы и попадают в одну команду, где ни один участник не чувствует себя ущемленным и у каждого есть личная ответственность и личная возможность проявить себя и ощутить социальную безопасность.



# Как предотвратить конфликт

Иногда невозможно найти для сторон общие интересы и воззвать к их чувству товарищества.

В таком случае необходимо обеспечить для каждого участника конфликта способ самовыражения, который не будет задевать интересы другой стороны и при этом безопасно удовлетворит социальные потребности.

# Как разрешить конфликт

В случае, если предотвратить нарастание конфликта не удалось и участники вступили в острую стадию, попытки воззвать к их рациональности, как правило, бесполезны.

Стороны сосредоточены только на том, чтобы одержать победу, для этого привлекаются все возможности и ресурсы.

# Как разрешить конфликт

Конфликт, достигший кульминации, чаще всего неуправляем, пока хоть одна сторона не достигнет желаемого или не исчерпает себя.

В случае, если ситуация достигла этой стадии, необходимо удалить участников из стадии острого противостояния (например, драки) и постараться остановить их от дальнейшего привлечения ресурсов и вербовки сочувствующих

# Как разрешить конфликт

Во время апогея конфликта забыты истинные цели и причины, участниками владеет только желание причинить как можно больше урона оппоненту.

Требуется не только снять напряжение, но и напомнить сторонам об их изначальных целях, с которыми они вступили в конфликт.

# Как разрешить конфликт

Необходимо выяснить потребности сторон и способы их удовлетворения.

Помимо необходимо вовлечь участников в контролируемый (взрослым человеком) диалог, где объяснить для сторон последствия столкновения.

# Как разрешить конфликт

**При разговоре очень важно обеспечить следующие вещи:**

- стороны должны понимать, что они потеряли и приобрели, как конфликт изменил их жизнь и жизнь окружающих;
- стороны хотят получить гарантии того, что их потребности в дальнейшем не будут нарушены

# Как разрешить конфликт

## Три важных шага:

- стороны хотят быть выслушанными и понятыми;
- должны быть проговорены и решены причины и истоки конфликта, иначе при следующем же поводе он повторится;
- должна быть соблюдена справедливость в последствиях , участники несут ответственность за поступки

# Правила эффективности

- не замалчивать проблему;
- дать равные возможности выговориться;
- поощрять личные мнения;
- уважать достоинство;
- выступать в роли арбитра, но дать сторонам самим найти возможность выхода, прислушаться их мнению



# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- проявлять взаимное уважение;
- смириться с разногласиями, прислушиваться к чужой точке зрения;
- критикуя – предлагать, но и принимать ответную критику;
- быть готовым к тому, что придется пойти на некие жертвы;
- занять активную позицию и самостоятельно искать компромисс;
- выражать эмоции, но контролировать их

# ИТОГИ

Для решения конфликта необходимо:

- признать его наличие;
- взять на себя ответственность за поиск выхода;
- понять оппонента;
- для выполнения собственных требований соблюдать и уважать чужие