

Конфликты. Почему они бывают?

Конфликты – это разногласия между двумя или более людьми, сопровождающиеся противоречиями в интересах, целях, взглядах, которые очень часто возникают в кругу близких людей, в частности, друзей. Противоречия и конфликты в образовательных учреждениях, в том числе и в детском саду, как и в обществе в целом, были, есть и будут. Но сам конфликт может и не так страшен, если он не доходит до проявлений напряжения и агрессии, драки, вовсе до разрыва отношений.

Конфликтогены - это слова, действия (или бездействие), которые могут привести конфликту. Конфликтогены всегда вызывают обиду или агрессию у того, на кого они направлены.

Основные типы конфликтогенов:

Стремление к превосходству (хвастовство, перебивание, подшучивание)



Проявления вербальной и (или) физической агрессии



Проявления эгоизма



Стратегии выхода из конфликтной ситуации

В психологии выделяют пять обобщенных способов **выхода из конфликтов** (К. Томас). Каждому из нас чаще всего свойственны один или два способа, остальными мы почти не пользуемся. А жаль. Потому что каждый из вариантов имеет свои преимущества - конечно, только для определенных ситуаций и по-разному учитывает интересы сторон.



Попробуйте вспомнить какую-либо конфликтную ситуацию из своего опыта и оценить, какая стратегия её разрешения была бы наиболее эффективной для вас.

1. **Борьба** (принуждение) - удовлетворение собственных интересов из-за принуждения других принять вашу точку зрения. Эта стратегия может быть эффективной, если:

ситуация требует твоего мгновенного реагирования;

ты имеешь авторитет или полномочия для принятия этого решения;

результат быстрого решения чрезвычайно важен.

2. **Уступка** (покладистость) означает готовность отказаться от собственных интересов ради сохранения отношений. Это эффективно, если:

отношения намного важнее причин конфликта;

результат для другого человека важнее, чем для тебя;

тебя не очень волнует эта ситуация;

у тебя недостаточно шансов для победы;

ты не прав.

3. **Избегание** (отступление) - это стратегия 'страуса', который не решает проблемы. Она также может быть полезной, если:

у тебя недостаточно аргументов для желаемого разрешения конфликта;

тебе нужно выиграть время;

результат для тебя не важен и не стоит тратить силы;

попытка разрешить ситуацию может обострить конфликт;

ситуация со временем может решиться сама.

4. **Компромисс** - стратегия, с помощью которой участники конфликта приходят к согласию через взаимные уступки и удовлетворение своих интересов только частично. Ее стоит использовать, если:

участники имеют противоположные интересы и равные шансы выиграть конфликт;

вас обоих удовлетворяет временное решение;

в данной ситуации лучше получить хоть что-то и сохранить нормальные отношения;

ты можешь изменить для себя начальную цель.

5. **Сотрудничество** имеет целью удовлетворить интересы всех участников конфликтной ситуации, но может требовать много времени для решения проблемы. Эффективность этой стратегии проявляется, если:

решение проблемы и удовлетворение интересов важно для всех сторон;

отношения между участниками конфликта длительные и тесные;

есть время для работы над проблемой;

участники могут объяснить свои интересы и выслушать других;
все участники могут и хотят решить проблему 'на равных'.

Какие правила бесконфликтного общения важно соблюдать каждому?

- ✓ Не употреблять конфликтогены.
- ✓ Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген.
- ✓ Проявлять эмпатию к собеседнику (умение понять точку зрения другого).
- ✓ Делать как можно больше благожелательных посылов (дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, сочувствие, уважительное отношение).