

**Соревнование** - когда правда на Вашей стороне; когда Вам во что бы то ни стало надо победить. Эта стратегия может сделать Вас непопулярным.

**Наиболее эффективный способ разрешения конфликта тот, при котором выигрывают обе стороны!**

**Правила эффективного поведения в конфликте**

1. Остановитесь! Не торопитесь реагировать!
2. Дайте себе немного времени, чтобы оценить ситуацию!
3. Откажитесь от установки: "Победа любой ценой!"
4. Подумайте о последствиях выбора!
5. Когда Вы очень раздражены, разгневаны, дайте себе минуту на размышление и, что бы ни произошло, не бросайтесь сразу «в бой».
6. Сосчитайте до десяти, сконцентрируйте внимание на своем дыхании.
7. Попробуйте улыбнуться и удержите улыбку несколько минут.
8. Если не удастся справиться с раздражением, уйдите и побудьте наедине с собой некоторое время.

## Профилактика конфликтов в образовательной среде



**АНО НИР ООГН  
«Академия инноваций»**  
[www.ainnova.ru](http://www.ainnova.ru)



**Авторская группа  
«Интеллект» по  
научным  
исследованиям и разработкам в  
области общественных и  
гуманитарных наук**



**«Академия  
психологического  
тестирования»**  
[www.ainnova-test.ru](http://www.ainnova-test.ru)

**Конфликт** – это столкновения, серьезные разногласия, во время которых вас обуревают неприятные чувства или переживания.

**Причины конфликтов:** противоречия между интересами, взглядами; противоборство между лидерами, между отдельными группами в коллективе; особенности темперамента, восприятия, убеждений; ошибки в общении.

**Варианты поведения в конфликтных ситуациях:** избегание (нежелание вступать в конфронтацию, уход от конфликта); компромисс ("половинчатая" выгода каждой стороны); сотрудничество (учитываются интересы обеих сторон); приспособление одной из сторон к целям и интересам другой; соревнование (выигрывает одна из сторон конфликта); аргументы (плюсы и минусы) в пользу выбора разных стратегий поведения в конфликтах

**«Плюсы» и «минусы» каждой стратегии:**

**Избегание** - когда Вы хотите выиграть время, конфликт может разрешиться сам собой. Проблема остается неразрешенной.

**Компромисс** - когда другие стратегии неэффективны. Вы получаете только часть того, на что рассчитывали.

**Сотрудничество** - когда есть время и желание разрешить конфликт удобным для всех способом. Требуется много времени и сил, успех не гарантирован.

**Приспособление** - когда хорошие отношения для Вас важнее, чем Ваши интересы; когда правда на стороне другого. Ваши интересы остались без внимания, Вы уступили



## Общие рекомендации педагога-психолога

### по решению конфликтной ситуации

**1. Признать существование конфликта,** т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

**2. Определить возможность переговоров.** После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и

уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

**3. Согласовать процедуру переговоров.** Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

**4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта.** Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

**5. Разработать варианты решений.** Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.

**6. Принять согласованное решение.** После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике,

резюльции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

**7. Реализовать принятое решение на практике.** Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов.

*«Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выявить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас»*

Далай Лама