Государственное автономное учреждение Иркутской области
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

# *Способы урегулирования конфликтов и эмоциональной регуляции*

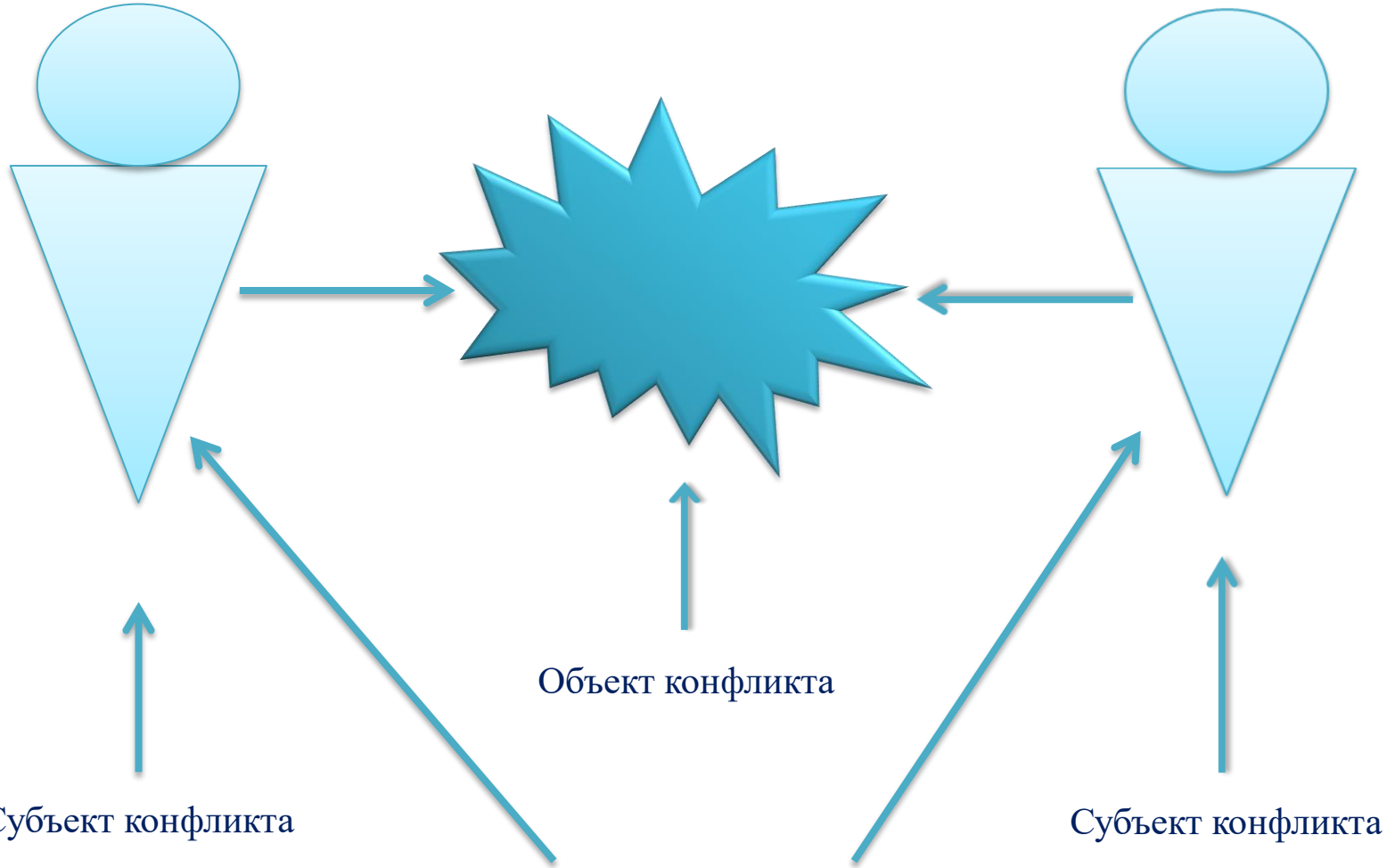
Педагог –психолог ГАУ ЦППМиСП
Пушмина Людмила Андреевна

Других не зли и сам не злись,
Мы гости в этом бренном мире,
И если что не так, смирись,
Умнее будь и улыбнись.
Холодной думай головой.
Ведь в мире все закономерно.
Зло, излученное тобой,
К тебе вернется непременно.

Омар Хайям

ГАУ "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», г. Иркутск, ул. Пискунова, 42, 8(3952)700-940, ogoucpmss@mail.ru

**Конфликт** — это столкновение противоположно направленных интересов, ценностей, целей. Обычно он связан с отрицательными эмоциональными переживаниями, основан на эмоциях и личной неприязни.


Объект конфликта
Субъект конфликта
Субъект конфликта
Интересы

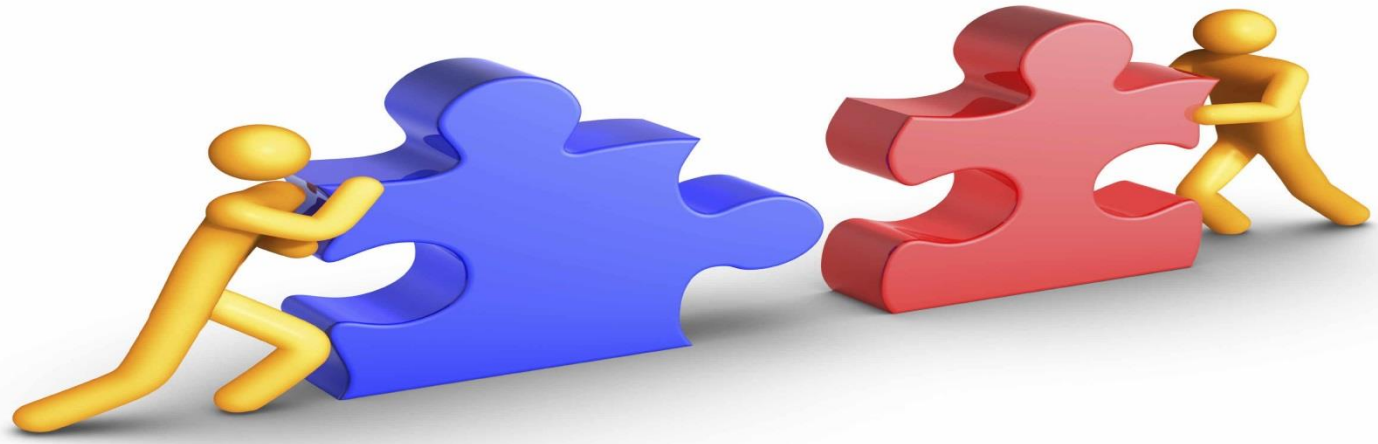
Субъекты (активные стороны).
Объект (причина).
конфликт
Участники.
Косвенные участники.

# Конфронтация

- Деструктивная
  - Оскорбления, унижения.
- Конструктивная
  - Активный диалог между участниками, где каждый может высказать свое мнение.

## *Способы регулирования конфликтов по Кеннет Томасу :*

1. Конкуренция: акула. Соревнование.
2. Уклонение: черепаха. Побег в уютный панцирь.
3. Сотрудничество: лиса. Осторожность — наше все.
4. Компромисс: сова. Любовь к здравомыслию.
5. Улаживание: плюшевый мишка. Делайте, что хотите — только давайте жить дружно.



# Конкуренция: акула. Соревнование.

**Когда стратегия оправдана:**

- ✓ опасная обстановка;
- ✓ «нечего терять»;
- ✓ ресурсы (власть) гарантируют победу;
- ✓ ставки крайне высоки;
- ✓ нужно продвинуть непопулярное, но верное решение;
- ✓ необходимо произвести впечатление на сторонних наблюдателей.

**Тактические действия «Акулы»:**

- жестко контролирует действия противника и его источники информации;
- постоянно и преднамеренно давит на противника всеми доступными средствами;
- использует обман, хитрость, пытаясь завладеть положением;
- провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки;
- выражает нежелание вступать в диалог, так как уверен в своей правоте, и эта уверенность переходит в самоуверенность.

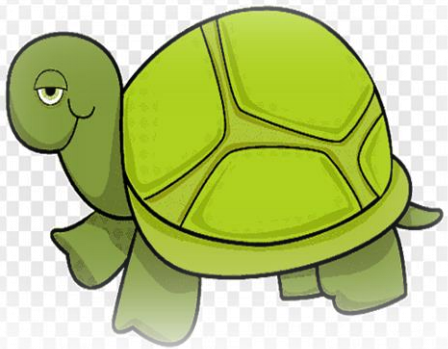
«+» возможность абсолютной победы, эффективность в экстремальных условиях;
«-» возможность жесткого проигрыша, недолговечность результатов.

**Каким личностям свойственна:**

властным, нетерпимым к инакомыслию, ретроградным, боящимся критики, боящимся сбора информации о себе, игнорирующим коллективное мнение.

2, 8(3952)700-940, ogoucpmss@mail.ru

# Уклонение: черепаха. Побег в уютный панцирь.



**Когда стратегия оправдана:**

- ✓ победа не имеет принципиального значения;
- ✓ важнее спокойствие и стабильность;
- ✓ важнее сохранить хорошие отношения;
- ✓ есть угроза более серьезного разногласия;
- ✓ понимание своей неправоты;
- ✓ безнадежность проблемы, незначительность проблемы;
- ✓ победа требует слишком больших затрат

***Тактические действия «Черепахи»:***

- отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода;
- избегает применения силовых приемов;
- игнорирует всю информацию от противника, не доверяет фактам и не собирает их;
- отрицает серьезность и остроту конфликта;
- систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход. Это ситуация упущенных возможностей.

**Качества личности:**

- застенчивость в общении с людьми;
- нетерпение к критике - принятие ее как атаки на себя лично;
- нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;
- неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе.

«+» демонстрация запущенности проблемы, компенсаторные факторы (сочувствие, помощь со стороны), экономия сил.
«-» демонстрация своей пассивно-страдальческой установки, усугубление положения из-за неразрешенного противоречия, распространение влияния ссоры на разные области жизни (вплоть до появления психосоматических заболеваний).

# Сотрудничество: лиса. Осторожность — наше все.

**Когда стратегия оправдана:**

- ✓ обе стороны убедительны;
- ✓ дефицит времени;
- ✓ сотрудничество и директивный подход неэффективны;
- ✓ ресурсы оппонентов равны;
- ✓ нужно временное решение;
- ✓ победа не имеет принципиального значения;
- ✓ лучше получить что-то, чем все потерять.

***Тактические действия «Лисы»:***

- торгуется, любит людей, которые умеют торговаться;
- использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника;
- ориентирована на равенство в дележе, действует по принципу: «Всем сестрам – по серьгам»

Качества личности:

- предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью. Такие качества являются, несомненно, элементом высокой культуры личности;
- настороженное отношение к критическим оценкам других людей;
- ожидание мягких формулировок, красивых слов;
- желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.

«+» возможность справедливого исхода и равнозначного разделения благ.

«-» зависимость от чужих уступок, растрата сил на ведение переговоров, возможность стать жертвой обмана в процессе торга, недолговечность решения проблемы.

# Компромисс: сова. Любовь к здравомыслию.

**Когда стратегия оправдана:**

- ✓ взаимовыгодное решение крайне важно;
- ✓ длительные близкие отношения с другой стороной;
- ✓ достаточно времени для проработки проблемы;
- ✓ ресурсы оппонентов равны.

***Тактические действия «Совы»:***

- собирает информацию о конфликте, о сути проблемы, о противнике;
- ведет подсчет своих ресурсов и ресурсов противника для выработки альтернативных предложений;
- обсуждает конфликт открыто, не боится разногласий, старается опредметить конфликт;
- если противник предлагает что-то здравое, разумное, то это принимается.

**Качества личности:**

- в любом конфликте направлена на решение проблемы, а не на обвинение личности;
- положительно относится к новациям, переменам;
- умеет критиковать, не оскорбляя личности, как говорят, «по делу», опираясь на факты;
- использует свои способности для достижения влияния на людей.

«+» проработка проблемы, возможность конструктивного разрешения конфликта.

«-» затрата сил и времени для волевых решений и мудрого управления ситуацией (не воспользоваться слабостями «Черепахи» и «Плюшевого мишки», противопоставить поведению «Акулы» мирные средства).

# Улаживание: плюшевый мишка. Делайте, что хотите — только давайте жить дружно.

**Когда стратегия оправдана:**

- ✓ победа не имеет принципиального значения;
- ✓ важнее сохранить хорошие отношения;
- ✓ нужно выиграть время;
- ✓ уступить — значит одержать моральную победу.

***Тактические действия «Плюшевого Мишки»:***

- постоянное соглашательство с требованиями противника, т.е. делает максимальные уступки;
- постоянная демонстрация непритязания на победу или серьезное сопротивление;
- потакает противнику, льстит.

**Качества личности:**

- бесхребетность – отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях;
- желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений;
- идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют;
- преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе.

«+» в некоторых случаях проблема решается сама собой благодаря дружеским отношениям.
«-» жертвование личными целями, доведение до ситуации самосохранения, неразрешенность проблемы.

# Спасибо за внимание!

ГАУ "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», г. Иркутск, ул. Пискунова, 42, 8(3952)700-940, ogoucpmss@mail.ru

Государственное автономное учреждение Иркутской области

**ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ**

**Г. ИРКУТСК, УЛ. ПИСКУНОВА, 42**
**ТЕЛЕФОН – 8(3952)700-940**
**E-MAIL: OGOUCPMSS@MAIL.RU**