

Сергиево – Посадская гимназия

Ильинская Ольга  
Ученица 9 класса

# ПОВЕДЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Самостоятельная творческая работа по психологии

*Руководитель  
Психолог гимназии  
Филимонова Ольга Геннадьевна*

Сергиев Посад  
2003год

## Введение

Тема моей творческой работы «Поведение человека в конфликтных ситуациях». В нашей жизни ежедневно происходят какие-то необъяснимые столкновения, разногласия, непонимания между людьми. Эти различные ситуации и являются конфликтными ситуациями. В моей жизни конечно же возникали конфликты между родными и друзьями, и не только. Возникает целый ряд вопросов: «Почему появляются эти разногласия? Какие они бывают? Что надо предпринять для предотвращения конфликтов?»

Мне стало интересно, а что думают люди с небольшой разницей в возрасте по поводу конфликтов. В каком возрасте просыпается интерес к анализу собственного поведения? Поэтому я решила провести исследование среди учащихся Сергиево-Посадской гимназии. Попытаюсь сравнить представления о конфликтах у учащихся седьмых и девярых классов. Хочется понять, а что они знают о конфликтных ситуациях, как ведут себя в этих ситуациях. А самое интересное заключается в том, есть ли различие в их рассуждениях. Это и есть моя *цель* работы.

Задачи исследования:

1. Проанализировать собственные представления о поведении человека в конфликтных ситуациях;
2. Познакомиться с психологической литературой по теме «Конфликты»;
3. Распланировать и провести исследование;
4. Проанализировать его результаты

Исследование я буду проводить с помощью анкеты, вопросы для которой составлю после того, как прочитаю литературу. Сравню результаты, сделанные седьмыми классами и девятыми классами. Поэтому до выяснения результатов выдвигаю *гипотезу*: *учащиеся в седьмых классах меньше задумываются о своем поведении в конфликтных ситуациях, чем учащиеся девярых классов*. Гипотеза выдвинута, но ее необходимо подтвердить или опровергнуть, а для этого нужны доказательства, над чем я и буду работать далее. Я постараюсь рассмотреть этот вопрос со всех сторон. И в конце работы сделаю свой вывод, исходя из результатов исследования.

## Что такое конфликт ?

Понятие конфликта имеет множество определений и толкований. Практически во всех этих определениях конфликт объясняется как какое-то противоречие, разногласие между разными людьми.

**«Конфликт** (от лат. *conflictus* – столкновение) – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы принята была её точка зрения и цель, и мешает другой стороне делать то же самое» ( 1, стр. 210).

Когда люди думают о конфликте, то они чаще всего ассоциируют его с угрозами, агрессией, спорами и т.п. В результате существует мнение о том, что конфликт – нежелательное явление, и как только он возникнет, его необходимо немедленно разрешить. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, также помогает выявить большое число альтернатив или проблем.

Наличие разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т. п. – это и есть ничто иное, как отсутствие согласия. Однако, отсутствие согласия не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта.

Конфликт происходит только тогда, когда возникшие разногласия и противоречия нарушают нормальное взаимодействие людей, и при этом препятствуют достижению поставленных целей.

Поэтому люди не сдерживают своих эмоций и вынуждены любым образом преодолеть эти разногласия, вступая в открытое конфликтное взаимодействие.

**Конструктивные** конфликты – конфликты, которые принимаются на основании обоснованных решений и развития взаимоотношений

**Деструктивные** - конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений.

80 % конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

## **Классификация конфликтов**

### **Типы поведения людей в конфликтной ситуации**

«Существуют различные классификации конфликтов, наиболее оптимальным является подразделение по объему, по длительности протекания, по источнику возникновения» (1, стр. 212).

1. По объему конфликты подразделяют на:

- 1) Внутри личностные;
- 2) межличностные;
- 3) между личностью и группой;
- 4) межгрупповые.

### **Внутри личностные конфликты**

Внутри личностные конфликты возникают в результате того, что различные поставленные требования не согласуются с нашими личными потребностями и ценностями. Здесь участниками конфликта являются различные психологические факторы внутреннего мира каждой личности, а вовсе не люди. Например, он возникает, когда к одному человеку предъявляют требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

*Допустим, мама работает руководителем отдела. Она давно планировала и даже дала обещание семье в выходные дни поехать за город, отдохнуть и провести с детьми хорошо время, но внезапно в последний день недели приходит ее начальник с какой-то проблемой и настаивает на том, что работу необходимо завершить к понедельнику.*

И здесь несогласованность личных потребностей и требований производства и является причиной конфликта.

### **Межличностный конфликт**

Межличностный конфликт вовлекает в себя два или более двух индивида, находящихся в оппозиции друг другу в отношении их целей, ценностей или поведения. Это, пожалуй, самый распространенный тип конфликта. Ведь встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения довольно непросто ладить друг с другом. Однако, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Такого рода конфликты происходят между руководителем и

подчиненным, взрослым и ребенком, а также между двумя людьми, находящимися на равных.

*Например, когда ученик убежден, что учитель предъявляет к нему непомерные требования, а учитель считает, что ученик не желает работать в полную силу.*

### **Конфликт между личностью и группой**

Конфликт между личностью и группой проявляется в виде противоречия между требованиями или ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и труда. Такого рода конфликт может возникнуть между отдельной личностью и группой, так как эта личность занимает позицию, отличающуюся от позиции группы.

*Ребята в школе готовятся к проведению какого-то мероприятия, для этого им поручили украсить помещение. Естественно, в группе ребят появился лидер, которого все слушают. Но внезапно мнения этого лидера и оставшихся ребят расходятся, при этом лидер убежден в своей правоте и абсолютно не согласен выслушать мнения других. Возникает конфликт между личностью и группой.*

### **Межгрупповые конфликты**

Конфликты внутри формальных групп коллектива, внутри неформальных групп, а также между формальными и неформальными группами.

*Идут соревнования между командами школ. И в конце игры выигрывает одна команда, а другая не согласна с судьей, который по их мнению неправильно зачитал очки победителям. И тут возникают разногласия между двумя группами. Ведь другая команда уверена, что все по правилам.*

**2. По длительности протекания** конфликты можно подразделить на:

- 1) кратковременные
- 2) затяжные

Кратковременные конфликты – это следствие взаимного непонимания между людьми или их ошибок, которые быстро осознаются.

Затяжные конфликты связаны с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями.

Длительность конфликта конечно зависит от рода противоречий, но больше всего на него влияют характеры столкнувшихся людей. Длительные конфликты очень опасны тем, что в них закрепляется негативное состояние конфликтующих личностей. Частота конфликтов может вызвать глубокую и длительную напряженность отношений. Обычно такие конфликты происходят у людей с похожими характерами, и никто из них не за что не уступит друг другу.

**3. По источнику возникновения** конфликты можно разделить на:

- 1) объективно обусловленные
- 2) субъективно обусловленные

Объективно обусловленные конфликты – это конфликты, возникшие в сложной противоречивой ситуации, в которой оказываются люди. Плохие условия труда, нечеткое разделение функций и ответственности – все эти проблемы относятся к числу конфликтных, т.е. объективно оказываются той почвой, на которой легко возникает напряженная обстановка.

Если люди поставлены в такие условия, то независимо от их настроения, характеров, сложившихся в коллективе настроений и призывов к взаимопониманию и сдержанности вероятность возникновения конфликта довольно велика.

Субъективным будет возникновение конфликта в связи с личностными особенностями конфликтующих, с ситуациями, создающими преграды на пути удовлетворения наших стремлений, желаний, интересов. Принятое решение кажется ошибочным, оценка труда неправильной, поведение коллег неприемлемым (1, стр. 215).

## Типы поведения людей в конфликтной ситуации

Люди по-разному ведут себя в конфликтных ситуациях: одни чаще уступают, отказываясь от своих желаний и мнений, другие – жестко отстаивают свою точку зрения, существуют такие персоны, которые даже не пытаются разрешить конфликт и т.д. Доктор психологических наук Н. Обозов выделяет три типа поведения в конфликте: поведение “практика”, “собеседника”, “мыслителя” (1, стр. 215).

**“Практик”** действует под лозунгом “Лучшая защита-нападение”. “Действенность” людей практического типа способствует увеличению длительности конфликта. Его неумная потребность в преобразовании внешнего окружения, в том числе изменении позиций других людей, может приводить к разнообразным столкновениям, напряженности в отношениях. При решении проблем, возникающих в системе “руководитель - подчиненные”, конфликт неизбежен, если их отношения определены официальной инструкцией. “Практик” менее чувствителен к мелким недомолвкам, поэтому в результате конфликта отношения нарушаются очень сильно.

*Например, конфликт происходит между двумя подругами. Одна пытается разобраться, в чем причина возникших разногласий, а другая начинает просто нападать и говорить, что все не правы кроме нее.*

**“Собеседник”** действует под лозунгом “Плохой мир лучше, чем хорошая война”. Главное для него – общение с людьми. “Собеседники” более поверхностны в отношениях, круг знакомства и друзей у них достаточно велик, и близкие отношения для них этим компенсируются. “Собеседники” не способны на длительное противостояние в конфликте. Они могут так разрешить конфликт, чтобы как можно меньше затронуть глубинные чувства. Этот тип личности чувствителен к изменению настроения партнера и стремится сгладить возникающее противоречие в самом его начале. “Собеседники”, более открыты для принятия мнения другого и не очень стремятся изменить это мнение, изначально предпочитая сотрудничество. Поэтому очень часто они становятся лидерами коллектива.

*Например, возник конфликт в классе, и найдется такой человек, который будет рассматривать проблему со всех сторон и будет объективно анализировать решения конфликта, учитывая мнения других.*

**“Мыслителям”** свойственна позиция “Пускай думает, что он победил!”. “Мыслитель” ориентирован на познание себя и окружающего мира. В конфликте он выстраивает сложную систему доказательств своей правоты и неправоты своего оппонента. “Мыслитель” хорошо придумывает

логику своего поведения, более осторожен в действиях, хотя и менее чувствителен, чем “собеседник”. В общении “мыслители” предпочитают дистанцию, поэтому реже попадают в конфликтные ситуации, но больше уязвимы в близких личных отношениях, где и степень включенности в конфликт будет очень высокой.

Люди по-разному чувствительны к противоречиям и конфликтам, затрагивающим их. Так, “мыслители” более всего чувствительны к противоречиям и конфликтам в сфере духовных ценностей или идей. “Практику” важнее единство практических исходов, целей совместной деятельности. “Собеседники” остро реагируют на оценку эмоционально-коммуникативных способностей, оценка же интеллектуальных качеств или практической хватки затрагивает их значительно меньше.

Некоторые специалисты считают, что в каждом достаточно большом учреждении есть свой “склочник” и “антисклочник”. Склочник – это универсально конфликтный тип личности, для которого состояние постоянного столкновения с другой личностью так же естественно, как для “антисклочника” – сотрудничество с этой личностью. И если склочник раздувает конфликт, то “антисклочник” любыми путями пытается потушить его.

Но это не единственное разделение на типы поведения людей. Люди всегда будут конфликтовать и не соглашаться друг с другом, и этого не избежать. Как повторял Карлсон, “дело житейское”, но отнюдь не повод для ссор. Страстный спорщик Вольтер любил говорить собеседнику, что в корне не согласен с его мнением, но готов отдать жизнь за то, чтобы он мог его высказать.

Когда человек попадает в конфликтную ситуацию, для более эффективного решения проблемы ему необходимо выбрать определенную стратегию или по-другому - стиль поведения, при этом необходимо учитывать ваш собственный стиль, стиль других вовлеченных в конфликт людей, а также природу самого конфликта.

Психологи выделяют пять типовых стилей поведения в конфликтных ситуациях:

- конкуренция;
- уклонение;
- приспособление;
- сотрудничество;
- компромисс (2 и 1, стр. 220).

Эти стили описаны и широко использованы в программах обучения управлению делами, в основу которых положена система, называемая методом Томаса - Килменна ( метод разработан Кеннетом У. Томасом и Ральфом Х. Килменном в 1972 году ). Система позволяет создать для



каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации связаны с общим источником любого конфликта – несовпадением интересов двух или более сторон.

Ваш стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). Если представить это в графической форме, то получим сетку Томаса – Килменна, позволяющую определить место и название для каждого из пяти основных стилей разрешения конфликта.

### Сетка Томаса - Килменна

Мера, в которой вы стараетесь удовлетворить собственные интересы	Стиль конкуренции	Стиль сотрудничества	Активное действие
	Стиль компромисса		
	Стиль Уклонения	Стиль приспособления	Пассивное действие

Индивидуальные | Совместные  
действия                      действия

Мера, в которой вы стараетесь  
удовлетворить интересы другой  
стороны

Эта сетка поможет вам определить собственный стиль или стиль любого другого человека. Начните со стороны, на которой отмечены активные и пассивные действия. Если ваша реакция пассивная, то вы будете стараться выйти из конфликта; если она активна, то вы предпримете попытки разрешить его. Такие оценки вы можете сделать для себя и для других участвующих в конфликте сторон.

Верхняя часть сетки относится к совместным действиям. Если вы предпочитаете совместные действия, то вы будете пытаться разрешить конфликт вместе с другим человеком или группой людей, которые в нем участвуют. Если же предпочитаете действовать индивидуально, то вы будете искать свой путь решения проблемы или путь уклонения от ее решения. Степень сотрудничества в поведении также легко может быть оценена для вас и для других людей.

Когда вы сложите вместе эти две части сетки, вы получите матрицу из пяти стилей со стилем компромисса в середине. Он в равных мерах включает совместные и индивидуальные действия, а также активное и пассивное поведение. Если вы внимательнее рассмотрите эти различные стили, которыми обычно пользуются связанные с вами люди. Однако, в определенных условиях вы можете отдать предпочтение другому стилю. Каждый человек в какой-то степени может использовать все эти стили. Но обычно имеет приоритетные. Кроме того, некоторые стили могут быть наиболее эффективными для разрешения конфликтов определенного типа (3, стр. 115-117).

Пожалуй начнем со стиля конкуренции.

### **Стиль конкуренции**

Как показывает сетка, человек, использующий стиль конкуренции, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Рационалист может сказать: “ Меня не беспокоит то, что думают другие. Я собираюсь доказать им, что у меня есть свое решение проблемы ”. Или, согласно описанию динамики процесса Томасом и Килменном, вы стараетесь, в первую очередь, удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, при этом вынуждая других людей принимать ваше решение проблемы. Для достижения цели вы используете волевые качества; и если воля ваша достаточно сильна, то вам это удается.

Это может быть эффективным стилем в том случае, когда вы обладаете определенной властью, т.е. вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны, при чем вы имеете возможность настаивать на них. Однако это, вероятно, не тот стиль, который вы хотели бы использовать в личных отношениях; если хотите ладить с людьми, то стиль конкуренции может вызывать у них чувство отчуждения. А если вы применяете такой стиль в ситуации, в которой не обладаете достаточной властью, то можете нечаянно обжечься.

Когда вы используете этот подход, вы можете быть недостаточно признанным, но вы завоеуете сторонников, если он даст положительный

результат. Этот стиль использовать не следует, когда вашей основной целью является признание и хорошие отношения со всеми. Скорее его рекомендуют в тех случаях, когда предложенное вами решение проблемы имеет для вас большое значение, и если вы чувствуете, что для его реализации необходимо действовать быстро, при этом верите в победу, потому что обладаете для этого достаточной волей и властью.

Вот примеры тех случаев. Когда следует использовать этот стиль:

- *вы чувствуете, что у вас нет выбора и вам нечего терять;*
- *решение необходимо принять быстро, при этом вы обладаете достаточной властью;*
- *вы обладаете достаточным авторитетом для принятия своего решения и предлагаемое вами решение – наилучшее;*
- *вы находитесь в критической ситуации, которая требует незамедлительного решения и т.д.*

### **Стиль уклонения**

Второй из пяти подходов к конфликтной ситуации реализуется тогда, когда вы просто уклоняетесь от разрешения конфликта, потому что не хотите отстаивать свои права и не сотрудничать ни с кем для выработки решения проблемы. Использование этого стиля возможно, если затрагиваемая проблема не столь важна для вас самих, и вы не хотите тратить силы на ее решение, так как чувствуете себя не правым или предчувствуете правоту другого человека, а также этот человек обладает большей властью. Все это – серьезные основания для того, чтобы не отстаивать собственную позицию. Вы можете подумать: “Я не собираюсь заниматься этим сейчас”. Вы не делаете попыток отстоять собственные интересы и удовлетворить интересы другого человека. Вместо этого вы уходите от проблемы, игнорируя ее, перекидываете ответственность за ее решение на другого, добиваясь отсрочки решения.

Стиль уклонения может подходить в том случае, когда вы вынуждены общаться со сложным человеком, при этом нет серьезных оснований продолжать контакты с ним. Такой подход может быть полезным, если вы пытаетесь принять решение, но не знаете, что предпринять, и при чем принимать это решение сейчас нет необходимости. Вместо того, чтобы создавать напряженность, стараясь немедленно решить проблему, вы можете позволить себе дать отсрочку и сознательно уклониться от решения сегодня. Может быть, что вы вернетесь к этому вопросу при удобном случае, т.е. этот подход может выглядеть как промедление или уход от ответственности. Также данный стиль подходит для тех случаев, когда отсутствие

достаточной информации не дает решить конкретную проблему, следовательно, вам необходимо занять выжидательную позицию, а ответ возможно даст само время. То лучше признать это и сказать себе: “Сейчас я не могу заниматься этим. Я подожду”.

Уход или отсрочка являются вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, даже если некоторые считают, что стиль уклонения - это «бегство» от проблем и ответственности, а не эффективный подход к разрешению конфликта. Вполне вероятно, конфликт разрешиться сам собой при условии того, что вы постараетесь игнорировать конфликтную ситуацию, не выражать к ней свое отношение, уйти от решения, сменить тему или обратить свое внимание на что-нибудь другое. Если нет, то вы сможете заняться им позже, когда будете к этому больше готовы.

Ситуации, в которых следует использовать стиль уклонения:

- *у вас выдался трудный день, а решение проблемы может принести дополнительные неприятности;*
- *вы хотите выиграть время для получения чьей-либо поддержки;*
- *ситуация настолько сложна, что разрешение проблемы требует от вас слишком много;*
- *у вас мало власти для решения конфликта и т.д.*

### **Стиль приспособления**

Третьим стилем является стиль приспособления. Такой способ поведения характеризуется совместным действием с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. Этот подход можно использовать тогда, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас. Использование его возможно в тех ситуациях, когда другой человек обладает большей властью, а, значит, вы не можете одержать верх в возникшей проблеме, поскольку оппонент сильнее вас самих, таким образом, вам приходится ему уступать и смиряться с его точкой зрения. Томас и Килменн говорят, что вы действуете в таком стиле, когда жертвуете своими интересами в пользу другого человека, уступая ему или жалея его. Пользуясь стилем приспособления, вы отодвигаете свои интересы в сторону, следовательно, лучше поступать именно так тогда, когда ваш вклад в данном случае не слишком велик или когда вы делаете не слишком большую ставку на положительное для вас решение проблемы. Это позволяет чувствовать себя комфортно по отношению к желаниям другого человека. Естественно, никто не захочет приспособливаться к кому-то, если этот человек заставит чувствовать его обиженным. Стиль приспособления неприемлем в том случае, когда вы считаете, что уступили в чем-то важном

для вас, при этом чувствуете какую-то неудовлетворенность. Он может оказаться неподходящим и в той ситуации, когда вы чувствуете, что мало теряете, немного уступая. Если в данный момент необходимо смягчить ситуацию, вы можете прибегнуть к такой стратегии, а потом вы вернетесь к этому вопросу и отстаите свою позицию.

Стиль приспособления может немного напоминать стиль уклонения, поскольку вы можете использовать его для получения отсрочки в решении проблемы. Основное отличие состоит в том, что в стиле приспособления осуществляется действие с другим человеком, участие в ситуации и соглашение делать то, что хочет другой. Тогда как в стиле уклонения ничего не делается для удовлетворения интересов другого человека.

Смягчить конфликтную ситуацию и восстановить гармонию в отношениях можно осуществить, если уступать, соглашаться или жертвовать своими интересами в пользу другого человека. Вы можете и в дальнейшем довольствоваться итогом, если считаете его приемлемым для себя. Или же вы можете использовать этот период затишья для того, чтобы выиграть время, так чтобы потом можно было добиться окончательного для вас решения.

Ситуации, когда следует воспользоваться стилем приспособления:

- *вас не особенно волнует происходящее;*
- *вы хотите сохранить хорошие отношения с другими людьми;*
- *вы понимаете, что итог для другого человека намного важнее чем для вас;*
- *вы понимаете, что правда не на вашей стороне и т.д.*

### **Стиль сотрудничества**

Четвертым является стиль сотрудничества. Используя этот стиль, человек активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но при этом старается сотрудничать с другим человеком. Стиль сотрудничества требует более продолжительной работы к конфликту по сравнению с другими подходами, поскольку вы сначала «выкладываете на стол» нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Однако, если решение проблемы имеет для вас достаточно важное значение и для него есть время, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Это стиль особенно эффективен, когда стороны имеют различные скрытые нужды. В таких случаях бывает сложно определить источник неудовлетворенности, так как сначала может показаться, что обе стороны хотят одного и того же или имеют противоположные цели, что и является

непосредственным источником конфликта. Однако, существует различие между внешними проявлениями ( высказываниями или позициями в споре ) и подспудными интересами или нуждами, которые служат истинными причинами конфликтной ситуации. Стиль же сотрудничества побуждает каждого человека к открытому обсуждению его нужд и желаний.

Для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон необходимо затратить некоторое время на поиск скрытых интересов и нужд обеих сторон. Если вы оба понимаете, в чем состоит причина конфликта, то есть возможность вместе искать новые альтернативы или вырабатывать приемлемые компромиссы.

Сотрудничество является дружеским и мудрым подходом к решению задачи определения и удовлетворения интересов обеих сторон. Однако, без определенных усилий этого не достичь. Обе стороны должны затратить на это некоторое время, тем самым умея объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга, а затем только выработать альтернативные варианты и решения проблемы. Такой подход становится неэффективным при отсутствии одного из этих элементов. Стиль сотрудничества среди прочих стилей является самым трудным, зато он позволяет выработать наиболее удовлетворяющее решение в сложных и важных ситуациях для обеих сторон.

Случаи, в которых можно использовать данный стиль поведения:

- *решение проблемы очень важно для обеих сторон;*
- *у вас есть время подумать над тем, как разрешить конфликт;*
- *желания обеих сторон известны;*
- *вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение ваши идеи;*
- *вы оба способны изложить свои интересы и выслушать их и т.д.*

### **Стиль компромисса**

В середине сетки находится стиль компромисса. Здесь вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, другая сторона делает то же самое. Иными словами, вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого человека. А делаете вы это с помощью того, что обмениваетесь уступками и взвешиваете все для разработки компромиссного решения, которое устроило бы обоим.

Такие действия в некоторой степени напоминают сотрудничество. Однако, компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством, если вы уступаете в чем-то, другой человек также уступает в чем-то, и, в конце концов, вы сможете прийти к общему

решению. Как в случае применения стиля сотрудничества, вы не ищите скрытых нужд и интересов, т.е. вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях.

Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях, когда оба человека хотят одного и того же, но знают, что одновременно это для них невыполнимо. В результате удачного компромисса человек может выразить свое согласие следующим образом: « Я могу смириться с этим ». Ударение делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: «Мы не можем оба выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы смириться ».

Сотрудничество может оказаться даже невозможным в некоторых ситуациях. Допустим, что ни один из вас не имеет ни времени, ни сил, необходимых для сотрудничества, или ваши интересы исключают друг друга, тогда для решения проблемы может помочь только компромисс.

Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению. Если вы не обладаете достаточной властью для того, чтобы добиться желаемого, если сотрудничество невозможно, и если никто не хочет односторонних уступок, то этот подход можно выбрать с самого начала. Таким образом, вы частично удовлетворяете свои интересы, а другой человек - свои. Но если вам кажется, что компромисс устраняет проблему ненадолго, то вы можете рассчитывать на иной подход к ее разрешению.

Для того чтобы прийти к компромиссному решению с кем-то, следует начинать с прояснения интересов и желаний обеих сторон. После этого необходимо обозначить область совпадения интересов. Выдвигать предложения нужно, выслушав предложения другой стороны, а также необходимо быть всегда готовым к уступкам, обмену услугами и т.п. Продолжать переговоры с оппонентом стоит до тех пор, пока вы не выработаете приемлемую формулу взаимных уступок для обеих сторон. В идеальном варианте компромисс устроит вас обоих.

Ситуации, в которых следует воспользоваться стилем компромисса:

- обе стороны обладают одинаковой властью;
- вас может устроить временное решение;
- другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
- компромисс позволит сохранить ваши отношения (лучше получить хоть что-то чем все потерять) и т.д. (3)

## Исследование

Как я уже сказала, я провожу исследование среди ребят. Для ребят была составлена небольшая анкета, которая включает наиболее важные, на наш взгляд, вопросы по теме «конфликт». Цель анкеты, как я уже говорила – выяснить, насколько четко представляют свое поведение в конфликтной ситуации учащиеся 7 и 9 классов Сергиево-Посадской гимназии.

Вопросы анкеты:

1. Конфликт – это .....

2. В моей жизни конфликты происходят (нужное подчеркните)

Часто                      редко                      никогда

Это значит: .... раз в:    день                      неделю                      месяц                      год

3. Чаще всего я ссорюсь с:

- *родителями;*
- *одноклассниками;*
- *сверстниками вне гимназии;*
- *учителями;*
- *классным руководителем;*
- *с кем еще?*

4. Когда происходит конфликт, я обычно:

- *сам предъявляю претензии;*
- *теряюсь и выслушиваю претензии от других;*
- *когда как;*
- *не могу четко определить свое поведение, так как никогда об этом не задумывался;*

5. Конфликты вызывают у меня:

- *злость, ярость;*
- *растерянность, подавленность;*
- *злорадство, положительные эмоции;*
- *другие чувства.....*

6. Конфликты, на мой взгляд, помогают / мешают решать проблемы (нужное подчеркните)

7. В ситуации конфликта я могу контролировать себя и свои эмоции на .... %

8. Мне необходимо учиться правильно вести себя в ситуации конфликта:    *да*    *нет*

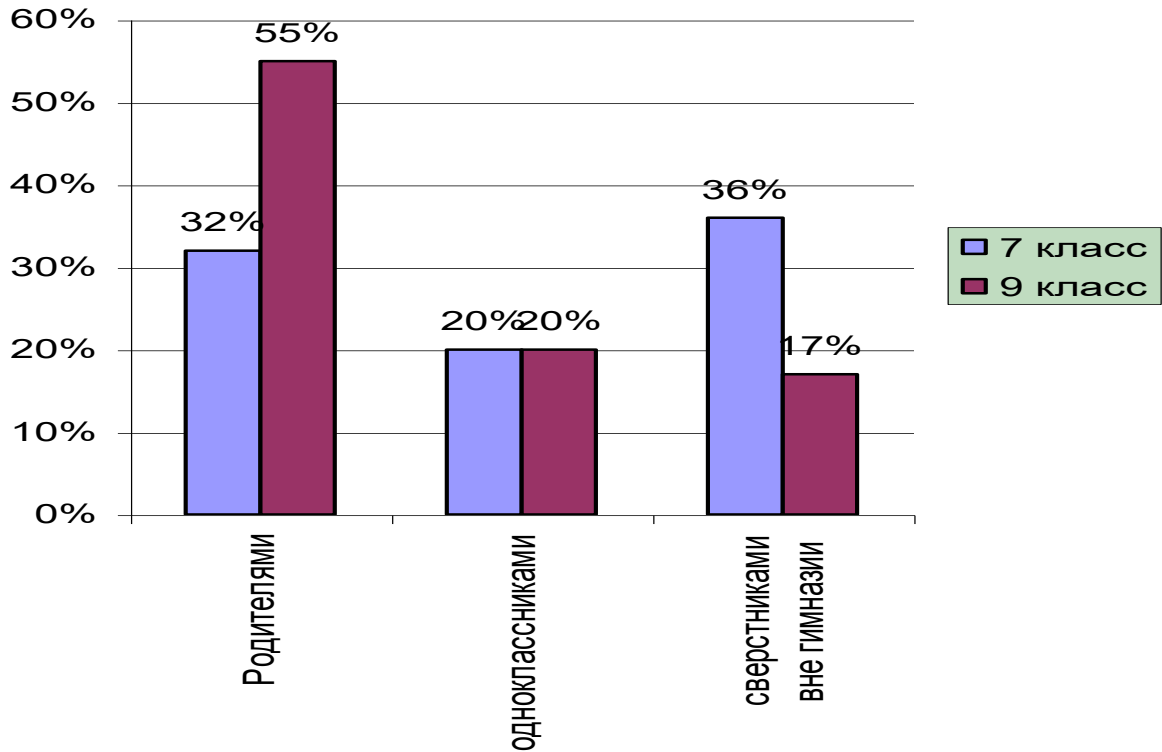


**Результаты исследования:**

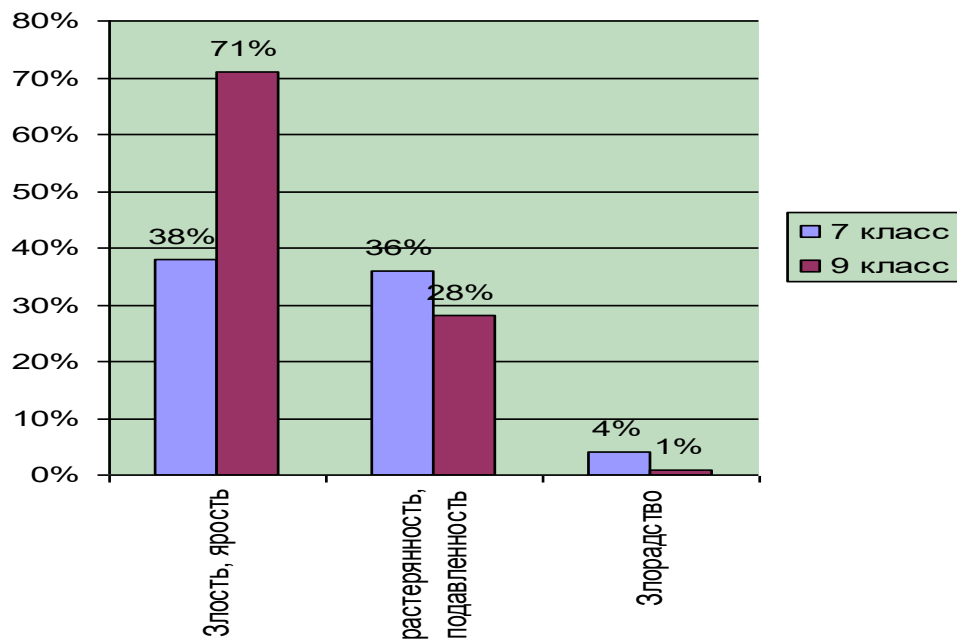
Вопрос-ответ	7 классы	9 классы
1.	<b>В моей жизни конфликты происходят</b>	
Часто	23 %	37 %
Редко	70 %	63 %
Никогда	7 %	-
2.	<b>Чаще всего я ссорюсь с:</b>	
<i>Родителями</i>	32 %	55 %
<i>одноклассниками</i>	20 %	20 %
<i>сверстниками вне гимназии</i>	36 %	17 %
<i>Учителями</i>	-	-
<i>классным руководителем</i>	-	8 %
3.	<b>Когда происходит конфликт, я обычно:</b>	
<i>сам предъявляю претензии</i>	15 %	37 %
<i>теряюсь и выслушиваю претензии от других</i>	5 %	-
<i>когда как</i>	64 %	60 %
<i>не могу четко определить свое поведение, так как никогда об этом не задумывался</i>	16 %	3 %
4.	<b>Конфликты вызывают у меня:</b>	
<i>Злость, ярость</i>	38 %	71 %
<i>растерянность, подавленность</i>	36 %	28 %
<i>Злорадство</i>	4 %	1 %
<i>Положительные эмоции</i>		
5.	<b>Конфликты</b>	
Помогают решать проблемы	32 %	74 %
Мешают	68 %	26 %
6.	<b>Мне необходимо учиться правильно вести себя в ситуации конфликта</b>	
Да	80%	85%
Нет	20%	15%
7.	50 – 100 %	20 – 50 %
В ситуации конфликта я могу контролировать себя и свои эмоции на		

Вот как это выглядит на диаграммах:

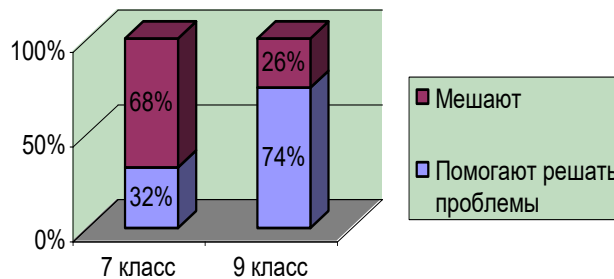
### С кем чаще всего бывают конфликты



### Какое чувство вызывают конфликты



## Конфликты и решение проблем



Проанализировав ответы учеников я сделала некоторые выводы. Давайте посмотрим, что же получилось.

Большинство ребят из седьмых классов считают, что конфликт – это **ссора** (57 %), 34 % что это разногласия, 6 % – спор, 3 % – проблема. А кто-то написал, что это ситуация, происходящая в ненужное время.

Девятые классы считают, что конфликт – это столкновение мнений (46%), 37 % – противоречия, оставшиеся разделяют мнения о том, что конфликт – это ссора, спор, непонимания и проблема.

Как в седьмых, так и в девярых классах конфликты – довольно редкое явление. Самое интересное, что если все-таки какие-то противоречия возникают, то у ребят из девярых они чаще с родителями, а в седьмых классах – с одноклассниками и сверстниками вне гимназии.

Когда происходит конфликт, наши девятиклассники сами могут предъявлять претензии, а вот семиклассники ведут себя когда как и могут даже теряться в происходящей ситуации. Единственное, где совпадают мнения и у тех и у других, так это, когда конфликт вызывает злость и ярость, 38 % – у седьмых и 71 % – у девярых. Однако, у некоторых конфликт вызывает растерянность и подавленность (36 % - у седьмых, 28 % - у девярых). Правда в седьмой параллели есть такие, у которых конфликты абсолютно ничего не вызывают. Все ребята считают, что конфликты мешают решать проблемы. Семиклассники утверждают, что могут контролировать свои эмоции на 100 %, 85 % и 80 %, конечно, большинство все-таки контролируют себя на 50 % и, наверное, этот результат намного правдивее. У девярых классов результат колеблется между 50 % и 20 %.

И, наконец, последний вопрос анкеты: необходимо ли учиться правильно вести себя в ситуации конфликта? На что седьмые (80 %) «да» и девярые (85 %) «да».

Результаты выведены, осталось подвести итог: есть ли разница в представлении о конфликтах у седьмых и девярых классов?

## Заключение

Итак, теперь по ответам можно сделать довольно конкретные выводы. Я считаю, что ребята в возрасте 14 - 15 лет намного объективнее подходили к ответам на поставленные вопросы. Они реально представляют, что такое конфликт, т.к. их определения схожи с определениями, взятыми из разных книг. Просто ребята понимают такое явление, как конфликт. Думаю, что сейчас в их жизни происходят конфликты, не похожие на просто ссоры, как считают семиклассники, это что-то более сложное. Потом факт тот, что девятиклассники могут предъявлять претензии, о многом говорит. Значит, они нисколько не теряются в возникшей проблеме, понимают причину возникновения разногласий и действительно знают (или думают, что знают), как поступить в данной ситуации. А учащиеся в возрасте 12 – 13 лет говорят, что ведут себя в таких ситуациях «когда как» и могут при этом еще и теряться.

«Приятно» то, что конфликт все-таки вызывает у большинства гимназистов чувство растерянности и подавленности, а не чувство злорадства. Хотя в седьмых кто-то и упомянул это «ужасное чувство». Ведь наслаждаться тем, что у кого-то возникли проблемы, и смотреть на происходящее с радостью – это недостойно! Следовательно, семиклассники не задумывались над тем, что писали в ответах. Вряд ли человек, ответивший подобным образом, так поступает в действительности.

Интересно, почему же ребята из девятого ссорятся с родителями чаще всего?! Просто, мы девятиклассники, считаем себя совсем взрослыми, а, значит, никакие советы от старших нам не нужны. Все замечания родителей мы принимаем «в штыки», т.е. мы всегда правы, а они – нет. Родители всегда за нас переживали (и когда мы были в седьмом классе тоже), только до нас это «доходит» лишь в девятом классе. В девятом классе их забота вдруг начинает вызывать раздражение. Нам кажется, что они не доверяют нам, слишком часто «влезают» в нашу жизнь, но с этим ничего не поделаешь, все равно наши родители всегда будут интересоваться нашими делами, а мы будем продолжать на них «огрызаться» до тех пор, пока не кончится, как говорят «переходный» возраст. Девятый класс – это тот возраст, когда серьезно задумываешься над своими поступками. Когда у меня происходят конфликты с друзьями или с родителями, я анализирую причину его возникновения, свое поведение в случившейся ситуации, разные возможности и варианты. Почему-то мне кажется, что у старшеклассников поводов для конфликтов больше, т.е. эти поводы серьезнее, чем в седьмом классе. Но учиться вести себя в конфликтных ситуациях необходимо всегда, независимо от возраста, ведь это поможет всем в будущем.

Итак, в результате проведенного исследования, можно сформулировать следующие **выводы**:

1. Семиклассники не имеют четких представлений о таком явлении, как конфликт.
2. Девятиклассники о поведении в конфликтных ситуациях знают больше, их представления более правильные.
3. Девятиклассники проявляют повышенный интерес к анализу собственного поведения вообще и в ситуации конфликта в частности.
4. Старшеклассники понимают проблему происходящей ситуации и вполне способны повести себя в ней правильно («по - взрослому»).
5. Как семиклассники, так и девятиклассники считают, что им не хватает знаний о способах разрешения конфликтных ситуаций.
6. Девятиклассники чаще всего конфликтуют с родителями, а учащиеся 7-го класса – со сверстниками, которые не учатся в гимназии.

Цель и задачи достигнуты, и я подтверждаю свою гипотезу, которую я выдвинула перед началом исследования.

### *Список литературы:*

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 295с.
2. Шевандрин Н.И. Социальная психология в образовании. – М.: ВЛАДОС, 1995. – 544с.
3. Джини Грекхем Скотт Конфликты. Пути их преодоления. – Киев: «Внешторгиздат», 1991.
- 4.