

Инклюзивные практики в помощь детям с опытом сиротства



Модуль 5 Основы конфликтологии в решении задач инклюзии

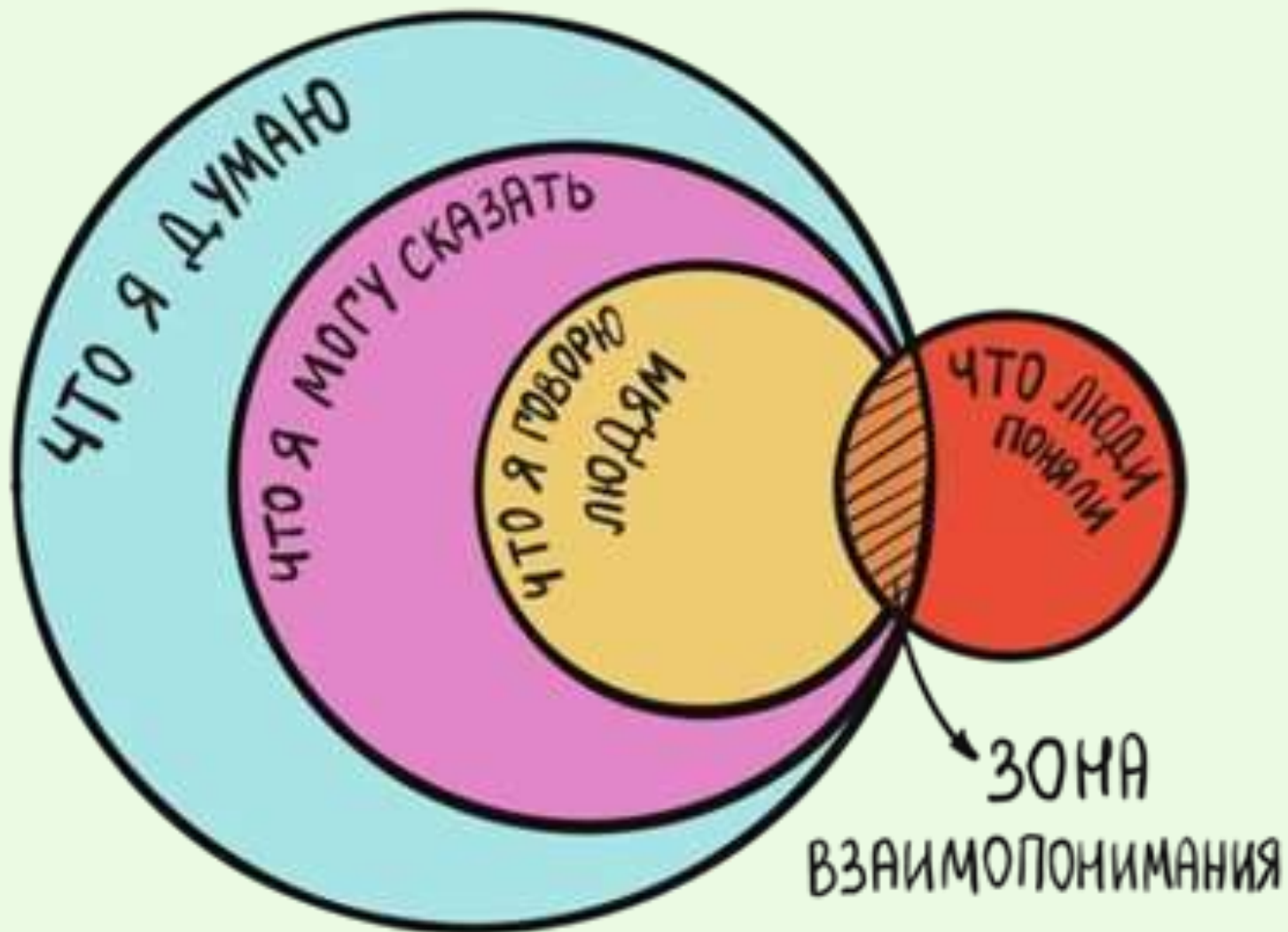




Конфликт – это ситуация, в которой две или более сторон (индивиды, группы, организации) преследуют несовместимые цели, имеют противоречивые интересы, ценности или убеждения, что приводит к противодействию и попыткам воспрепятствовать друг другу.



Диаграмма Эйлера



Виды конфликтов:

- **Межличностные** – между людьми.
- **Внутриличностные** – внутренние противоречия человека.
- **Организационные** – конфликты с учреждениями.
- **Социальные** – между общественными группами.
- **Межгрупповой** – между двумя и более группами

Динамика конфликта

Латентная стадия – скрытые противоречия.

Осознания – осознание существующих противоречий

Эскалация – усиление напряжения.

Противостояние – пик конфликта.

Разрешение – поиск решения.

Постконфликтная фаза – влияние на отношения.



Стратегии поведения в конфликте

- **Избегание** – уход от конфликта.
- **Приспособление** – уступка ради сохранения отношений.
- **Конкуренция** – жесткая защита интересов.
- **Компромисс** – частичное удовлетворение сторон.
- **Сотрудничество** – совместный поиск решения.

Стратегии поведения в конфликте

Модель Томаса-Килмана



Инструменты управления конфликтом:

- Техники активного слушания: внимание и присутствие, уточнение, отражение чувств, поддержка, обобщение, эмпатия, невербальная коммуникация
- Открытые вопросы
- Перефразирование
- Рефрейминг
- Техника «Четыре уха»
- Ненасильственное общение (ННО): наблюдение, чувства, потребности, просьба

Техника «Четыре уха» Шульца фон Туна

Самораскрытие
(информация о говорящем)

Что это
за человек?
Что с ним?

Как он,
собственно говоря,
со мной разговаривает?
Кто, по его мнению,
перед ним?

Отношение
(восприятие отношений с говорящим)

Факты
(содержание сообщения)

Как следует понимать
фактическое содержание
высказывания?

Что мне надо делать,
чувствовать, исходя
из его сообщения?

Призыв
(явная или подразумеваемая цель
говорящего)

