МОУ СОШ № 2 г. Дальнереченск

В помощь классному руководителю

Ноябрь 2010

Выпуск 3

Толерантность и разрешение конфликтов

Согласно Декларации принципов толерантности:

**Толерантность** означает уважение, принятие и правильное понимание богатого многообразия культур нашего мира, форм самовыражения и способов проявления человеческой индивидуальности.

**Толерантность**– это общение и свобода мысли, совести и убеждений. Толерантность—это гармония в многообразии.

**Толерантность**—это обязанность способствовать утверждению прав человека, плюрализма, демократии и правопорядка.

**Толерантность**– это добродетель, которая делает возможным достижение мира и способствует замене культуры войны культурой мира.

**Толерантность** означает, что каждый свободен придерживаться своих убеждений и признает такое же право за другими. Это означает признание того, что люди по своей природе различаются по внешнему виду, положению, речи, поведению и ценностям и обладают правом жить в мире и сохранять свою индивидуальность. Это так же означает, что взгляды одного человека не могут быть навязаны другим.

**Толерантность** требует предоставления каждому человеку возможностей для экономического и социального развития без какой-либо дискриминации.

Декларация принципов толерантности утверждена Резолюцией 5.61 Генеральной Конференции ЮНЕСКО 16 ноября 1995 года.

На государственном уровне толерантность требует справедливого и беспристрастного законодательства, соблюдения правопорядка и судебно-процессуальных и административных норм.

Толерантность также требует предоставления каждому человеку возможностей для экономического и социального развития без какой-либо дискриминации. Отчуждение и маргинализация могут стать причиной состояния подавленности, враждебности и фанатизма.



« *Смотрите на людей с мыслью, что вам их обязательно надо написать красками… Скоро вы заметите, что люди оказываются гораздо интереснее, чем раньше, когда вы смотрели на них бегло и торопливо»*

*К.Г.Паустовский*

В целях мобилизации общественности, привлечения внимания к опасностям, кроющимся в нетерпимости, и укрепления приверженности и активизации действий в поддержку поощрения толерантности и воспитания в ее духе торжественно провозглашено **16 ноября** ежегодно отмечаемым **Международным днем,** посвященным **толерантности.**

В помощь классному руководителю

Стр. 2

Терпеть и верить.

Все на свете прекрасны:

И взрослые, и дети,

Коты, собаки и медведи,

И сослуживцы, и соседи.

Терпенье - наш взаимный шанс,

## Почему о проблеме заговорили сейчас?

Людей неинтересных в мире нет.

Их судьбы—как истории планет.

У каждого все особое, свое,

И нет планет, похожих на нее.

А если кто-то незаметно жил,

И с этой незаметностью дружил,

Он интересен был среди людей

Самой не интересностью своей.

У каждого свой тайный личный мир.

Есть в мире этом самый лучший миг.

Есть в мире этом самый страшный час,

Но это все неведомо для нас.

И если умирает человек,

С ним умирает первый его снег,

И первый поцелуй; и первый бой…

Все это забирает он с собой.

Да, остаются книги и мосты,

Машины и художников холсты,

Да, многому остаться суждено,

Но что-то ведь уходит все равно!

Таков закон безжалостной игры:

Не люди умирают, а миры.

Людей мы помним, грешных и земных,

А что мы знаем, в сущности, о них?

Что знаем мы про братьев, про друзей,

Что знаем о единственной своей?

И про отца родного своего мы,

Зная все, не знаем ничего.

Уходят люди. Их не возвратить.

Их тайные миры не возродить.

И каждый раз мне хочется опять

От этой невозвратности кричать.

( Е.Евтушенко)

В жизни нам приходится страдать, обижаться на окружающих за то, что нас неправильно поняли, незаслуженно обидели. Что нужно доя того, чтобы установить взаимопонимание? Ведь без этого не может быть ни полноценной любви, ни дружбы, ни творческого содружества, ни просто нормального общения.

Ты живешь среди людей. Не забывай, что каждое твое слово, каждый поступок, желание отражаются на окружающих тебя людях. Проверяй свою жизнь вопросом к самому себе: не делаешь ли ты зла, неудобства людям? Делай все для того, чтобы людям, окружающим тебя, было хорошо..

Толерантность как никогда ранее важна в современном мире. Мы живем в век глобализации экономики и все большей мобильности, быстрого развития коммуникации, интеграции и взаимозависимости, в век крупномасштабных миграций и перемещения населения, урбанизации и преобразования социальных структур. Каждый регион многолик и поэтому эскалация конфликтов, любые проявления интолерантности (нетерпимости) потенциально угрожают всем частям мира. От такой угрозы нельзя отгородиться национальными границами, ибо она носит глобальный характер.

В последнее время особенно участились акты насилия, терроризма, агрессивного национализма, расизма, антисемитизма, отчуждения, дискриминации по отношению к национальным, этническим, религиозным и языковым меньшинствам, беженцам, мигрантам, социально наименее защищенным группам в обществах, а также акты насилия в отношении отдельных лиц, осуществляющих свое право на свободу мнений и выражение убеждений.

Для России эта проблема не менее актуальна, чем для всего остального мира. В обществе продолжает нарастать социальная напряженность, не прекращаются межэтнические и межконфессиональные конфликты, растет сепаратизм и национальный экстремизм. Все это является прямой внутренней угрозой безопасности страны.

Толерантность необходима в отношениях, как между отдельными людьми, так и на уровне семьи и общины.

Успех в любой области жизни—деловой, общественной или частной зависит от нашего умения вести переговоры.

***Ключевые концепции переговоров***

 *Встаньте над проблемой*

 *Отделите людей от проблемы*

 *Встаньте на их сторону*

 *Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях*

 *Придумайте варианты для взаимной выгоды*

 *Используйте объективные критерии для продвижения к решениям*

 *Разработайте свой вариант решения*

 *Постройте «золотой мост» к согласию*

« Введи в жизнь серьезные интересы, прочное занятие и наблюдай над собой, как натуралист и как медик, и старайся разумом исправить то, что было запущено»

А.И.Герцен

Терпеть и верить.

Все на свете прекрасны:

И взрослые, и дети,

Коты, собаки и медведи,

И сослуживцы, и соседи.

Терпенье - наш взаимный шанс,

Ведь кто-то также терпит нас.

Пит Хейт

В помощь классному руководителю

Стр. 3

## Технология ведения переговоров

Успех в любой области жизни—деловой, общественной или частной зависит от нашего умения вести переговоры.

***Ключевые концепции***

***переговоров***

 *Встаньте над проблемой*

 *Отделите людей от проблемы*

 *Встаньте на их сторону*

 *Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях*

 *Придумайте варианты для взаимной выгоды*

 *Используйте объективные критерии для продвижения к решениям*

 *Разработайте свой вариант решения*

 *Постройте «золотой мост» к согласию*

***Как слушать***

 *Поддерживайте контакт глаз. Не смотрите в упор*

 *Выразите интерес, повернувшись к говорящему лицом, сохраняя открытую позицию, передавая невербально, что вы заинтересованы и обращаете внимание*

 *Избегайте отвлечений. Не отвлекайтесь своими блестящими идеями или другими событиями, происходящими в вашем непосредственном окружении.*

 *Используйте поощрительные приемы: кивки головой, короткие сообщения, такие как «понятно» и «да»*

 *Часто перефразируйте. Повторяйте собственными словами важные элементы того, что, как вы понимаете, говорит говорящий. Обращайте внимание на информацию (содержание беседы) и эмоции (как говорящий чувствует себя по отношению к содержанию).*

 *Задавайте вопросы. Вопросы должны выявлять больше информации и акцентировать внимание на интересующие вас темы. Используйте вопросы с открытым концом, на которые нельзя ответить простым «да» или «нет». Такие вопросы обычно начинаются с «что» и «как». Избегайте вопросов «почему».*

 *Принимайте решения, ориентированные на победу, путем примирения интересов.*





« В каждом человеке- солнце, только дайте ему светить»

Сократ

## Конфликтология

личности партнера в целом. («*Ты нехороший» и т.д.)* Деловые конфликты легче и проще разрешимы. За личными претензиями стоит требование, чтобы человек полностью или частично изменил свой характер, темперамент или даже потребности. За привычками вести себя так или иначе может стоять глубокое основание. Можно частично корректировать вкусы, привязанности, привычки, но нельзя изменить основные потребности личности, ее темперамент. В стрессовой, в конфликтной ситуации природные особенности личности обязательно заявят о себе. Личность один раз сформировавшись, не способна больше изменяться и совершенствоваться.

**Глубина конфликта** определяется предметом противоречий и несогласий.

**Длительность конфликта** зависит как от предмета противоречия и несогласия, так и от характерологических особенностей столкнувшихся людей.

**Частота конфликта** в целом может отрицательно повлиять на глубину, включенность и длительность напряженности отношений. Частые недомолвки накапливаются в «конфликты по мелочам» и превращаются в серьезные нарушения отношений.

**Конфликт**– это такое состояние общеия и отношений, когда одна из сторон ждет,требует изменения поведения, мыслей и чувств партнера. Требования весьма настойчивы, иначе отношения будут под угрозой распада или отчуждения. Конфликтная ситуация опасна, когда она не разрешается.

**Неразрешенный конфликт** означает, что причина недовольства, возникновения конфликта, повод для возможного столкновения в будущем остался без разрешения; недовольство, как эмоционально неприятное напряжение, сохранилось. Неразрешенный конфликт остается в памяти как обида на партнера, задетое самолюбие, разочарование в нем.

**В разрешенном конфликте** снимается причина столкновения, отношения партнеров больше осознаются, четче определяются функции каждого.

По предмету конфликты можно разделить на **«деловые»** и **«личные».**

Все «деловые» конфликты строятся по принципу долженствования, необходимости соблюдения тех или иных производственных отношений.

«Личные» конфликты всегда менее конкретны и претензия направлена не на частности поведения, а к



Стр. 4

Выпуск 3

Одни живут как в море судно.

Другие как рыбачья снасть

Помочь упавшему не трудно

Трудней помочь и не упасть.

## Рекомендации, предупреждающие затруднения в отношениях

 Если обстоятельства не дают права прекратить всякие отношения, то необходимо «поговорить начистоту», разумно поспорить.

 На спор лучше обеим сторонам идти с готовностью найти все лучшее, что есть в другом.

 Спокойный тон и самовнушаемая мотивация неизбежности сотрудничества.

 Нельзя сразу же отвергать любое, кажущееся даже абсурдным и необоснованным обвинение.

 Необходимо помнить, что каждый другой—яркая индивидуальность. Сотрудничеству способствует поиск сходства между я и он (она)

 Не спешить с выводами»быть или не быть отношениям»

 Не делать обобщений

 Без внутренней работы над собой личность становиться обыденной и неинтересной

 В момент конфликта вспоминать не худшие, а лучшие минуты прошлых отношений

 Застенчивым надо преодолевать себя и больше общаться, включаться в активную общественную работу

 Будьте внимательны, умейте слушать и сочувствовать

 Отношения требуют большого труда для их сохранения

Трудней владеть своей судьбою,

И может самый высший дар

Подняться над самим собою

И на себя принять удар.

## Толерантность и разрешение конфликтов

***Способы выхода из конфликтной ситуации****:*

 *Уход от конфликта,* т.е. уход от разрешения возникшего противоречия, когда одна из сторон, к которой предъявлено «обвинение», переводит тему в другое русло.

 *Сглаживание конфликта.* Одна из сторон оправдывает себя, либо соглашается с претензией, но «только на эту минуту».

 *Компромиссное решение проблемы* (самый благоприятный и сложный способ). Открытое обсуждение мнений и позиций, направленных на поиск решения наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон

 *Конфронтация как исход конфликта.* Неблагоприятный и малопродуктивный исход конфликта, когда никто из участников не принимает во внимание позицию, мнение другого. В споре, конфликте никогда не родится истина. Конфронтация становится приемлемой, когда отстаиваются принципиальные вопросы: экологии, здоровья людей, нравственные и религиозные ценности.

 *Принуждение в конфликте.* Это тактика прямолинейного навязывания того варианта исхода противоречия, который устраивает инициатора конфликта**.**

Каждый из нас время от времени попадает в конфликтные ситуации: с кем-то ссорится, получает незаслуженные обвинения. Каждый по своему выходит из подобных ситуаций: кто-то обижается, кто-то «дает сдачи», кто-то пытается найти конструктивное решение. Из любой конфликтной ситуации можно выйти с помощью толерантного поведения, сохранив собственное достоинство и не унизив другого. Воспользуйся этими советами:

1. Начни разговор с конкретного и точного описания ситуации, которая тебя не устраивает.

2. Вырази чувства, возникшие у тебя в связи с этой ситуацией и поведением человека по отношению к тебе.

3. Скажи человеку, как бы тебе хотелось, чтобы он поступил.

4. Скажи, как ты себя поведешь в случае, если человек изменит свое поведение.

***Правила поведения в конфликте:***

 *Правило справедливого отношения к инициатору конфликта*

 *Правило: не расширяй предмет ссоры*

 *Правило позитивной формулировки острой ситуации*

 *Правило эмоциональной выдержки*

 *Правило обезличенного спора*