

Семинар-практикум для педагогов "Умение решать конфликтные ситуации"

Цель: Формирование и развитие навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях

Задачи:

1. Развить представление о сущности конфликтов, понимание естественности их возникновения в повседневной жизни;
2. Способствовать овладению знаниями и навыками, необходимыми для эффективного разрешения проблем межличностного взаимодействия;
3. Отработать стратегии решения повседневных конфликтов

Оборудование: листы бумаги, ручки, музыка расслабляющая, карточки с ситуациями, памятки, карточки с стилями выхода из конфликта, шарф, вата, пояс

Ход занятия

I. Разминка

Сядьте в парах с сидящим рядом. Возьмите за края чистый лист бумаги и попытайтесь за 1 минуту убедить друг друга, что данный лист нужнее каждому из вас (нужен именно вам).

Это был пример простого конфликта. Итак, что же такое конфликт (мнение группы).

Конфликт – это столкновение интересов, противостояние, стремление приобрести ценности за счёт ущемления интересов других.

Конфликт является неотъемлемой частью нашей жизни. При своей негативной окраске (большие эмоциональные затраты, ухудшение здоровья, снижение работоспособности), конфликты выполняют и позитивную функцию (способствует получению новой информации, разрядке напряжённости, стимулирует позитивные изменения, помогает прояснить отношения).

II. Основная часть

1. Упражнение «Яблоко и червячок»

Сядьте поудобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы – яблоко. Спелое, сочное, красивое, ароматное наливное яблоко, которое живописно висит на ветке. Все любят вас, восхищаются. Вдруг откуда не возьмись, подползает к вам червяк и говорит: «Сейчас я тебя буду есть!». Что бы вы ответили червяку? Откройте глаза и запишите свой ответ.

2. Сейчас вам надо разделиться на 4-е группы. Каждая группа получает описание конфликта. Вам надо найти такое его решение, чтобы оно максимально учитывало интересы всех сторон. (Как лучше решать конфликты? Что должны учитывать участники конфликта?)

Через 5 минут участники представляют свой вариант решения конфликта.

- Легко ли вам было найти пути выхода из конфликта на основе взаимовыгодных уступок и соглашений?

Вывод: Большинство конфликтов можно решить на основе компромисса, то

есть такого решения, когда каждая сторона идёт на частичные уступки для общего удобства. Компромисс возможен если обе стороны проявляют стремление разрешить конфликт мирным путём, в противном случае можно прийти к разрыву отношений, ссоре.

Добиваясь своей цели мы должны через компромисс и доброжелательное отношение к другим учиться сотрудничать.

3. Сотрудничество – это деятельность, основанная на решении проблем по принципу «Не я против тебя, а мы против проблем»

Игра «Сказка о тройке»

Участники объединяются для игры в тройки. Каждый игрок присваивает себе обозначение: А или В или С.

Затем ведущий сообщает задание: тройка должна вырабатывать общее решение – в какой цвет покрасить забор. Но ситуация осложняется тем, что каждый игрок лишен одного канала восприятия или передачи информации.

А – слепой, но слышит и говорит

В – глухой, но может видеть и двигаться

С – паралитик, он все видит и все слышит, но не может двигаться

Участникам надо завязать глаза, заткнуть уши, привязать к стулу

Вопросы:

1. Сколько времени понадобилось тройкам на выработку общего решения?
2. Какую стратегию избрали участники в достижении цели?
3. Какие чувства испытывали?
4. Способы выхода из конфликтной ситуации.

Мы с вами познакомились с двумя способами выхода из конфликта.

Это **компромисс** – достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны

Сотрудничество - стратегия позволяющая учесть интересы обеих сторон.

Есть ещё три способа выхода из конфликта.

Это **Конкуренция** - предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

Избегание характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера.

Приспособление предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным.

Наиболее эффективными способами выхода из конфликтной ситуации являются компромисс и сотрудничество. Однако, любая из стратегий может оказаться эффективной, поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

А теперь, когда вам известны способы выхода из конфликтной ситуации, проанализируйте свои ответы из упражнения «Яблоко и червячок». Какая вами применялась стратегия в этом упражнении.

5. Упражнение: «Яблоко и червячок».

6. Упражнение «Стили выхода из конфликта»

Разделиться на пять групп, каждой группе я раздаю карточки со стилями выхода из конфликта.

Вам надо написать письмо Незнайке от Знайки с отказом ему в полете на

Луну, в том стиле поведения в конфликте, который вам попался. Другие должны угадать, какой это стиль.

7. Притча «Лабиринт»

Однажды учитель привёл своего ученика в парк с лабиринтом и велел ему отыскать выход. Ученик плутал в лабиринте целый день и всю ночь, не смог найти выход, отчаяться и усталый заснул. Утром его нашёл учитель, разбудил и велел идти за ним. Выйдя из лабиринта, они забрались на гору, на самую вершину. Там лабиринт был виден как на ладони.

- Посмотри вниз! – сказал учитель - Ты можешь отыскать путь, ведущий из лабиринта?

- Это несложно! Нужно только внимательно присмотреться – ответил ученик. Запомнил ученик дорогу и уверенно прошёл лабиринт ни разу не заплутав. Урок, который ты получил сегодня, касается одного из главных секретов Искусства Жизни, встретив ученика, сказал учитель.

Чем дальше ты отстраняешься от ситуации, чем выше над ней поднимаешься, чем большую поверхность охватывает твой взгляд, тем проще отыскать правильное решение.

Какие выводы можно сделать после проведения семинара:

1. Разногласия переходят в конфликт, когда стороны не проявляют гибкость.
2. Конфликты решаются мирно, когда стороны готовы пойти на уступки.
3. Часто бывает трудно найти устраивающее всех решение, но это единственный путь разрешения конфликта

Приложение 1.

Сын или дочь хочет, чтобы родители отпустили его в многодневный поход
Подчинённый просит у начальника отпустить его с работы на 2 час раньше
Покупатель хочет, чтобы продавец вернул ему деньги за неисправный прибор

Двое заблудились в лесу и считают, что им нужно идти в противоположные стороны

Компромисс – достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны

Сотрудничество - стратегия позволяющая учесть интересы обеих сторон

Конкуренция - предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера

Избегание характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера

Приспособление предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным

Приложение 2

Разрешение конфликта: ваши пять возможных стилей поведения

Автор: Александр Владимирович Морозов, заведующий кафедрой социальной психологии Института гуманитарного образования, профессор кафедры организации медицинского обеспечения Государственного

института усовершенствования врачей МО РФ, доктор наук, член-корреспондент Международной Академии психологических наук.

Когда вы находитесь в конфликтном противостоянии, для эффективного решения проблемы необходимо выбрать определенный стиль поведения. При этом вам ему необходимо учитывать собственный стиль, стиль других, вовлеченных в конфликт людей, а также природу самого конфликта. Стиль поведения в конфликте совпадает по значению со способом его разрешения.

Стиль конфликта 1. Уклонение

Такой стиль поведения обычно выбирают в тех случаях, когда:

- проблема, вызвавшая столкновение, не представляется субъекту конфликта существенной; предмет расхождения, по его мнению, мелочный, основан на вкусовых различиях, не заслуживает траты времени и сил;
- обнаруживается возможность достичь собственных целей иным, неконфликтным путем;
- столкновение происходит между равными или близкими по силе (рангу) субъектами, сознательно избегающими осложнений в своих взаимоотношениях;
- участник конфликта чувствует свою неправоту или имеет оппонентом человека, обладающего более высоким рангом, напористой волевой энергией;
- требуется отсрочить острое столкновение, чтобы выиграть время, более обстоятельно проанализировать сложившуюся ситуацию, собраться с силами, заручиться поддержкой сторонников;
- желательно избежать дальнейших контактов с трудным по психическому состоянию человеком или крайне тенденциозным, чрезмерно пристрастным оппонентом, преднамеренно ищущим поводы для обострения отношений.

Уклонение бывает вполне оправданным в условиях *межличностного конфликта*, возникающего по причинам субъективного, эмоционального порядка. Этот стиль чаще всего используют реалисты по натуре. Люди такого склада, как правило, трезво оценивают преимущества и слабости позиций конфликтующих сторон. Даже будучи задетыми за живое, они остерегаются безоглядного ввязывания в «драку», не спешат принимать вызова на обострение столкновения, понимая, что нередко единственным средством выигрыша в межличностном споре оказывается уклонение от участия в нем.

Иное дело, если конфликт возник на *объективной основе*. В такой ситуации уклонение и нейтралитет могут оказаться неэффективными, поскольку спорная проблема сохраняет свое значение; причины, ее породившие, сами собой не отпадают, а еще более усугубляются.

Стиль конфликта 2. Приспособление

Обычно приспособлению дают выход в тех ситуациях, когда:

- участник конфликта не очень-то озабочен возникшей проблемой, не считает ее достаточно существенной для себя и потому проявляет готовность принять во внимание интересы другой стороны, уступая ей, если обладает более высоким рангом или приспособившись к ней, если оказывается рангом ниже;
- оппоненты демонстрируют сговорчивость и намеренно уступают друг другу в чем-то, считаются стем, что, мало теряя, приобретают больше, в том числе добрые взаимоотношения, обоюдное согласие, партнерские связи;
- создается тупиковая ситуация, требующая ослабления накала страстей, принесения какой-то жертвы ради сохранения мира в отношениях и предупреждения конфронтационных действий, не поступаясь, конечно, своими принципами, в первую очередь, нравственными;
- имеется искреннее желание одной из конфликтующих сторон оказать поддержку оппоненту, при этом чувствовать себя вполне удовлетворенным своей добросердечностью;
- проявляется соревновательное взаимодействие оппонентов, не направленное на жесткую конкуренцию, непременно нанесение ущерба другой стороне.

Приспособление применимо при любом типе конфликтов. Но, пожалуй, этот стиль поведения наиболее подходит к конфликтам организационного характера, в частности, по иерархической вертикали: нижестоящий — вышестоящий, подчиненный — начальник и т. д.

В таких ситуациях бывает крайне необходимо дорожить поддержанием взаимопонимания, дружественного расположения и атмосферы делового сотрудничества, не давать простора запальчивой полемике, выражению гнева и тем более угроз, быть постоянно готовым поступиться собственными предпочтениями, если они способны нанести урон интересам и правам оппонента.

Разумеется, стиль приспособления, выбранный в качестве образца конфликтного поведения, может оказаться и малоэффективным. Он вовсе не приемлем в ситуациях, когда субъекты конфликта охвачены чувством обиды и раздражения, не хотят отвечать друг другу доброжелательной взаимностью, а их интересы и цели не поддаются сглаживанию и согласованию.

Стиль конфликта 3. Конкуренция

Как правило, конкуренцию (или конфронтацию, противоборство) избирают в тех ситуациях, когда:

- проблема имеет жизненно важное значение для участника конфликта, считающего, что он обладает достаточной силой для ее быстрого решения в свою пользу;
- конфликтующая сторона занимает весьма выгодную для себя, по сути, беспроигрышную позицию и располагает возможностями использовать ее для достижения собственной цели;
- субъект конфликта уверен, что предлагаемый им вариант решения проблемы наилучший в данной ситуации, и, вместе с тем, имея более высокий ранг, настаивает на принятии этого решения;
- участник конфликта в данный момент лишен другого выбора и практически не рискует что-либо потерять, действуя решительно в защиту своих интересов и обрекая оппонентов на проигрыш.

Конкуренция вовсе не означает, что непременно употребляется грубая сила или делается ставка лишь на власть и высокий ранг того, кто добивается возобладания своего мнения, собственных интересов. Возможно, что настойчивое стремление выиграть противостояние опирается на более убедительные аргументы, на умение одного из оппонентов искусно драматизировать свои идеи, подавать их в эффектном изложении, в манере броского вызова.

Любое давление, в какой бы «элегантной» форме оно ни происходило, может обернуться взрывом необузданных эмоций, крушением уважительных и доверительных отношений, чрезмерно негативной реакцией со стороны тех, кто окажется побежденным и не оставит попыток добиться реванша. Потому желание считать себя всегда правым — мало пригодный стиль поведения в большей части межличностных конфликтов, не лучший вариант сохранения здоровой морально-психологической атмосферы в организации, создания условий, позволяющих сотрудникам ладить друг с другом.

Стиль конфликта 4. Сотрудничество

В конфликтном взаимодействии возможность сотрудничества появляется в тех случаях, когда:

- проблема, вызвавшая разногласия, представляется важной для конфликтующих сторон, каждая из которых не намерена уклоняться от ее совместного решения;
- конфликтующие стороны имеют примерно равный ранг или вовсе не обращают внимания на разницу в своих положениях;

- каждая сторона желает добровольно и на равноправной основе обсудить спорные вопросы, с тем чтобы, в конечном счете, прийти к полному согласию относительно взаимовыгодного решения значимой для всех проблемы;
- стороны, вовлеченные в конфликт, поступают как партнеры, доверяют друг другу, считаются с потребностями, опасениями и предпочтениями оппонентов. Выгоды сотрудничества несомненны: каждая сторона получает максимум пользы при минимальных потерях. Но такой путь продвижения к положительному исходу конфликта по-своему тернист. Он требует времени и терпения, мудрости и дружеского расположения, умения выразить и аргументировать свою позицию, внимательного выслушивания оппонентов, объясняющих свои интересы, выработки альтернатив и согласованного выбора из них, в ходе переговоров, взаимоприемлемого решения.

Наградой за общие усилия служат конструктивный, всех устраивающий результат, совместно найденный оптимальный выход из конфликта, а также укрепление партнерского взаимодействия.

Стиль конфликта 5. Компромисс

К компромиссу обращаются в ситуациях, когда:

- субъекты конфликта хорошо осведомлены о его причинах и развитии, чтобы судить о реально складывающихся обстоятельствах, всех «за» и «против» собственных интересов;
- равные по рангу конфликтующие стороны, имея взаимоисключающие интересы, признают необходимость смириться с данным положением дел и расстановкой сил, довольствоваться временным, но подходящим вариантом разрешения противоречий;
- участники конфликта, обладающие разным рангом, склоняются к достижению договоренности, чтобы выиграть время и сберечь силы, не идти на разрыв отношений, избежать излишних потерь;
- оппоненты, оценив сложившуюся ситуацию, корректируют свои цели с учетом изменений, происшедших в процессе конфликта;
- все другие стили поведения в данном конфликте не приносят эффекта.

Способность к компромиссу — признак реализма и высокой культуры общения, т.е. качество, особо ценимое в управленческой практике. Не следует, однако, прибегать к нему без нужды, торопиться с принятием компромиссных отношений, прерывая, тем самым обстоятельное обсуждение сложной проблемы, искусственно сокращать время на творческий поиск разумных альтернатив, оптимальных вариантов. Каждый раз нужно проверять, эффективен ли в данном случае компромисс по сравнению, например, с сотрудничеством, уклонением или приспособлением.

Резюмируя все вышесказанное, необходимо подчеркнуть, что каждый из рассмотренных стилей эффективен только в определенных условиях, и ни один из них не может быть выделен как самый лучший (за исключением, разве что, сотрудничества).

Любой человек должен уметь эффективно использовать каждый из пяти рассмотренных нами стилей, сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также индивидуально-психологическими особенностями конкретного партнера по взаимодействию.

Предпочитать одни стили другим — естественно, но жесткое предпочтение может ограничить возможности человека. Таким образом, важно определить для себя приоритеты, а также возможные альтернативные варианты. Это позволит быть более свободным в выборе при столкновении с конкретными конфликтными ситуациями.

Дополнительные рекомендации по управлению конфликтами

1. Помните, как развивается конфликт. Обычно он проходит несколько этапов:

- возникновение разногласий;
- возрастание напряженности в отношениях;
- осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;
- собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;
- исход (разрешение) конфликта.

При рациональном поведении участников конфликт, проходя все этапы своего развития, может оставаться функциональным. Разрешением конфликта в полном смысле является устранение проблемы, породившей конфликтную ситуацию, и восстановление нормальных отношений между людьми.

2. Выясните скрытые и явные причины конфликта, определите, что действительно является предметом разногласий, претензий. Порой сами участники не могут или не решаются четко сформулировать главную причину конфликта.

3. Определите проблему в категориях целей, а не решений, проанализируйте не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.

4. Сконцентрируйте внимание на интересах, а не на позициях.

Наша **позиция** — это то, о чем мы заявляем, на чем настаиваем, наша модель решения. Наши **интересы** — это то, что побудило нас принять данное

решение. Интересы — это наши желания и заботы. Именно в них — ключ к решению проблемы.

5. Делайте разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Поставьте себя на место оппонента (оппонентов). Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.

6. Справедливо и непредвзято относитесь к инициатору конфликта. Не забывайте, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит достаточно существенная проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.

7. Не расширяйте предмет конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.

8. Придерживайтесь правила «эмоциональной выдержки». Осознавайте и контролируйте свои чувства. Учитывайте эмоциональное состояние и индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию реалистических конфликтов в нереалистические.

Литература:

А. В. Морозов. «Разрешение конфликта: ваши пять возможных стилей поведения»

Калашикова О. А, МОУ ДОД «Центр детского творчества г. Балашова Саратовской области», г. Балашов,