

«Конструктивное решение конфликтов»
просветительское занятие с элементами тренинга

Цель: оказание методической и практической поддержки по решению напряженных ситуаций.

Задачи:

- вербализовать причины, приводящие к подавленному состоянию, связанному с участием в конфликте;
- создать условия для того, чтобы участник взглянул на напряжённую ситуацию глазами своего оппонента;
- проинформировать о способах разрешения конфликтных ситуаций;
- сакцентировать внимание на конструктивных способах и эффективных поведенческих актах при разрешении конфликта.

Категория участников: старшие подростки, вожатые ДОЛ, группа не более 25-30 человек.

Материалы и оборудование: флип-чат, маркеры, бумага - по 2 листа на каждого участника, ручки – на каждого участника.

Ход занятия.

1. Приветствие. Наша встреча посвящена теме «Конфликта», в ходе которой у Вас будет возможность познакомиться с теоретической основой возникновения конфликтных ситуаций, потренировать некоторые способы распознавания таких ситуаций, а также - обогатиться методами их решения.

2. Упражнение «С чем пришли?»

Но для начала давайте с вами познакомимся. Сделаем это с вами следующим образом. Каждому участнику предлагается называть свое имя и ожидания от встречи.

3. Упражнение «Рисунок дерева с разветвленными корнями».

Человек подобен дереву с хорошо развитой корневой системой. Нарисуйте схематично дерево. Чем больше у человека «корней» (ролей, позитивных идентификаций), тем он стрессоустойчивей. Ответьте себе на вопрос «Кто я?» столько раз, сколько корней у Вашего дерева и подпишите каждую роль под своим корнем.

У каждого из нас есть своя система координат, в которой мы измеряем происходящие с нами ситуации по шкале справедливости, правильности, значимости, допустимости и т.д. Столкнувшись с другой системой подобных координат, мы испытываем проверку своей *стрессоустойчивости*. В ситуации конфликта удар приходится на один из корней, (например - «я - отличный педагог»), но все другие идентификации поддерживают человека (зато «я - хороший человек», «я - любимый сын» и пр.)

4. Информирование о понятии «конфликт».

Конфликт – это состояние противоборства разных точек зрения, несовместимых желаний, связанное с острыми негативными эмоциями.

В конфликтном состоянии могут находиться отношения между людьми в реальной группе (семья, отряд, класс); между группами (подразделениями на предприятии); между условными группами, т.е. людьми, которые не знакомы друг с другом, но объединенные общими интересами (межэтнические, межнациональные группы.).

Полностью идентичных конфликтов конечно не бывает. Но в любых конфликтах существует нечто общее, т.е. его составляющие элементы. В процессе анализа конфликта необходимо уделять им первостепенное внимание (от этого во многом зависит успешность выхода из конфликтной ситуации).

Основания для зарождения конфликтов:

1. Если два субъекта претендуют на обладание каким-либо ресурсом. В результате чего возникает противоборство, состязание, конкуренция (например, телевизор один, а человека два, которые хотят одновременно смотреть разные передачи).

2. Ситуация, в которой цели субъектов разные, но продвижение к цели одного отдаляет от цели другого (например, один хочет громко слушать музыку, а другой спать).

Любая напряженная ситуация *характеризуется следующими составляющими*

- Разногласия, расхождение интересов, мнений, недоразумения и искаженная информация и пр.
- Эмоциональность.
- Поведенческие реакции, высказывания, действия по отношению друг к другу.

5. Упражнение «Я - ты».

Участники делятся на пары. Каждому предлагается в паре заполнить таблицу, в каждой графе которой необходимо написать что-либо, характеризующее партнера в соответствии с названием ячейки (например, я такой же как и ты добрый). На выполнение задания дается 5 минут.

Я такой же, как и ты... <i>(сходства интересов, взглядов)</i>	Я отличаюсь от тебя... <i>(различия интересов, взглядов)</i>
Я так же, как и ты... <i>(сходство привычек, поступков)</i>	Я иначе, не так как ты... <i>(различие привычек, поступков)</i>

Затем участники в парах зачитывают друг другу свои записи.

Обсуждение:

- Были ли сложности при выполнении задания? Какие? С чем это связано?
- Сколько раз при сравнении партнера с собой вы обращались к конкретным (реальным) фактам?
- Сколько из всего было ваших фантазий?
- Как часто встречаются люди с одинаковыми представлениями, мышлением, привычками?

Очень часто конфликт возникает из-за того, что мы искажаем реальную информацию, выдаем свои догадки и предположения за действительность, игнорируя при этом известные факты. Иногда люди просто не замечают, и не обращают внимание на те проявления, которые могут дать информацию о состоянии или даже характере взаимоотношений общающихся, их настроении. А очень часто некоторые эмоции являются как бы предвестниками конфликта, основой в его зарождении.

Так, например, иногда все указывает на то, что человек вор: и в момент пропажи он единственный находился на том месте, и при «поиске подозреваемых» прятал глаза..., а в итоге оказывается, это сделал тот, на которого никто и не думал....

6. Основные элементы, которые необходимо выявить в процессе анализа конфликта:

1. Кто? - конфликтующие стороны, число не менее двух оппонентов.
2. Из-за чего? – предмет разногласий.
3. Почему? Ради чего? – мотивы оппонентов.
4. Что делают? – реальное взаимодействие между оппонентами, противоборство.
5. Что чувствуют? - враждебность между ними, сопровождающаяся сильными эмоциональными переживаниями.
6. О чем думают? – представление о конфликтной ситуации, которые чаще всего не совпадают.

7. Упражнение «Докажи!»

Группе предлагается разбиться на 2 подгруппы (если группа не более 10 человек): Дети и Педагоги. Если группа больше, то вводится 3 подгруппа – Наблюдатели. Каждой подгруппе сообщается своя информация.

Детям (7-8 человек): вы - подростки, которые приехали отдыхать и наслаждаться ничем неделаньем, но оказалось, что в д/л, где вы отдыхаете, есть некоторые правила и распорядки, с которыми вы не согласны, например – это зарядка! Весь учебный год вы поднимались рано утром в школу, и летом очень хочется вернуть то время, которое недоспали. Постарайтесь прочувствовать ситуацию и проиграть ее.

Педагогам (2-3 человека): вы стараетесь изо всех сил, чтобы подросткам, приехавшим в д/л, очень понравилось. Вы приходите утром на подъем детей к зарядке.

Наблюдателям: необходимо отсмотреть поведение подростков и педагогов, способы взаимодействия, нахождения разрешения затруднительной ситуации.

После проигрывания ситуации проводится обсуждение по схеме, определяющей основные элементы конфликтной ситуации.

8. Способы разрешения конфликтов

В ходе предшествовавшей игры Вы наглядно продемонстрировали, каким образом разворачивается конфликт. В противоборство была вовлечена вся группа....

Но в жизни бывает по-другому. Из-за того, что два человека не смогли разрешить свой спор, отряд мог разбиться на два враждующих лагеря. Этот конфликт был деструктивным. Действительно, конфликты могут быть конструктивными и деструктивными. В конструктивных конфликтах возникают новые связи, взаимодействия; в деструктивных – напротив, отношения разрушаются.

Конфликтные ситуации вызывают у людей определенные негативные чувства. Для того, чтобы конфликты не приносили негативных последствий, их нужно уметь разрешать.

Способы разрешения конфликтов.

Уход: уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее. Испытываемые при этом чувства: затаенный гнев, депрессия. Обидчика игнорируют, отпускают ехидные замечания за спиной, отказываются от дальнейших отношений.

Приспособление: изменение своей позиции, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов. При этом человек подавляет свои негативные эмоции, делает вид, что все в порядке, что ничего не произошло, ругает себя за свою раздражительность, вынашивает план мести.

Конкуренция (силовое решение, борьба): соперничество, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции, стремление доказать, что другой не прав, попытки перекричать его, применить физическое насилие, требование беспрекословного подчинения, попытки перехитрить, призвать на помощь союзников, шантаж разрывом отношений.

Компромисс: урегулирование разногласий через взаимные уступки. Поддерживаются дружеские отношения, предмет спора делится поровну.

Сотрудничество (поиск нового решения): в выходе из конфликта все стороны удовлетворяются полностью через нахождение замен предмета спора на равнозначные или на более ценные.

9. Эффективные поведенческие акты, способствующие разрешению, налаживанию или стабилизации взаимоотношений.

1. Уверенный (не агрессивный) тип поведения
2. Отказ от иронии, сарказма, использование нейтрального юмора.
3. Не говорить о присутствующем оппоненте в третьем лице
4. Воздерживаться от применения уменьшительно-ласкательных суффиксов, «Ты»жаний
5. Отказ от обобщений, аргументация конкретными примерами и ситуациями
6. Воздержаться от угроз, принуждения, силы, чтобы заставить оппонента выполнять свои желания.
7. Воздержаться от оскорблений и обвинений.
8. Не обрывать переговоры (не следует уходить в другую комнату, из дома и т.д.).
9. Приложить усилия, направленные на поиск вариантов решения проблемы.
10. Желательно использовать жесты примирения, но в умеренном количестве

10. Рефлексия

- Каково общее впечатление от занятия?
- Что нового вы узнали на занятии?
- Как вы думаете, что из того, что вы узнали сегодня, может пригодиться вам в работе с подростками?
- Что из полученного на занятии вам не пригодиться в работе?
- Что бы вы изменили в занятии?