

Конфликт и пути его преодоления.

Цели:

1. формирование представления о природе конфликта;
2. развитие способности адекватного реагирования на различные конфликтные ситуации.

Задачи:

1. проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного воздействия на межличностные отношения и на отношение к самому себе;
2. показать основные факторы, определяющие поведение в конфликте;
3. показать значимость эмоциональной сферы человека и ее влияние на общение в ходе конфликта.

ХОД

1. Сообщение темы

2. Упражнение «Алфавит эмоций»

Задача – за несколько минут вспомнить и записать возникающие в конфликтной ситуации – по одной эмоции на каждую букву алфавита. В общем кругу создается единый банк данных (устно или на доске/флипчарте).

3. Упражнение «Плюсы и минусы конфликта»

На конфликт, как на вероятное, и на любое явление действительности можно посмотреть с разных точек зрения и найти свои плюсы и минусы. Участники делятся на две группы. Первой команде нужно будет в режиме мозгового штурма записать как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, второй команде, соответственно, – описать негативные последствия конфликтов. На работу группам дается 10 минут.

Н.В.Клюева предлагает характеристику конфликта:

3А. Конструктивные стороны конфликта:

1. Конфликт вскрывает «слабое звено» в организации, во взаимоотношениях (диагностическая функция конфликта).
2. Конфликт дает возможность увидеть скрытые отношения.
3. Конфликт дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение.
4. Конфликт – это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов, на привычное.
5. Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие организации.
6. Конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

3Б. Деструктивные стороны конфликта:

1. Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям.

2.Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины. В целом ухудшается социально-психологический климат.

3.Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений.

4.Представление о победителях или побежденных как о врагах.

5.Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

4.Технология разрешения конфликта

С чего оно начинается?

С установления причин конфликта.

Сложность здесь в том, что истинные причины нередко маскируются, ибо могут охарактеризовать инициатора конфликта не с лучшей стороны.

Кроме того, затянувшийся конфликт втягивает в свою орбиту все новых и новых участников, расширяя и список противоречивых интересов, что объективно затрудняет нахождение основных причин.

Опыт разрешения конфликтов показал, что большую помощь в этом оказывает владение формулами конфликта.

4А)Первая формула конфликта

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт

Рассмотрим суть входящих в формулу составляющих.

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликт - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Из формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт - это значит:

*** устранить конфликтную ситуацию,**

*** исчерпать инцидент.**

В жизни много случаев, когда конфликтную ситуацию устранить невозможно по объективным причинам. Формула конфликта показывает: чтобы избежать конфликта, следует проявить максимальную осторожность, не создавать инцидента.

Конечно, первое сделать сложнее, но и более важно.

К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

Случай из практики.

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре между собой один употребил какие-то неудачные слова. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. "Инцидент исчерпан", - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен. Так ли это?

Обратимся к формуле конфликта. Конфликт здесь - жалоба; конфликтная ситуация – не сложившиеся отношения между сотрудниками; инцидент - случайно сказанные неудачные слова. Заставив извиниться, руководитель действительно исчерпал инцидент.

А конфликтная ситуация? Она не только осталась, но и усугубилась. Действительно, обидчик не считал себя виноватым, но должен был извиниться, отчего антипатия его к пострадавшему только увеличилась. И тот, в свою очередь, понимая фальшивость приносимого извинения, не улучшил своего отношения к обидчику.

Таким образом, своими формальными действиями руководитель не разрешил конфликт, а только усилил конфликтную ситуацию (несложившиеся отношения) и тем самым увеличил вероятность новых конфликтов между этими работниками.

Наглядная аналогия. Конфликт между людьми можно уподобить сорняку в огороде: конфликтная ситуация - это корень сорняка, а инцидент - та часть, что на поверхности.

Ясно, что, оборвав ботву сорняка, но не тронув корень, мы только усилим его работу по вытягиванию из почвы питательных веществ, так необходимых культурным растениям. Да и найти корень после этого труднее. Так же и с конфликтом: не устранив конфликтную ситуацию, мы создаем условия для углубления конфликта.

4Б) Вторая формула конфликта

Сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

При этом конфликтные ситуации являются независимыми, не вытекающими одна из другой.

Данная формула дополняет первую формулу, в соответствии с которой каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой. Разрешить конфликт по этой формуле - значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

В векторном виде первую и вторую формулы конфликта можно представить следующим образом:

Первая (а) и вторая (б) формулы конфликта.

Обозначения:

К - конфликт,

И - инцидент,

КС, КС1, КС2 - конфликтные ситуации.

Для иллюстрации второй формулы приведу текст записки, переданной одним из обучающихся на занятиях по разрешению конфликтов.

Некоторые курильщики выходят покурить на балкон. Один из них, живущий на 7-м этаже, курил сигарету, периодически поплеывая вниз. Докурив, он сплюнул последний раз и удалился.

Волею случая плевков попал в соседа, который жил на 6-м этаже. Он поднял голову, но никого не увидел. Решив, что это может быть только Леха с 8-го этажа, он поднялся и позвонил в дверь Лехиной квартиры.

Дверь открыл Леха, только что вышедший из ванны. Сосед накинул на него с руганью, тот ничего не мог понять. Однако, разозлившись, ответил ему тем же. Завязалась ссора, закончившаяся дракой.

Анализ ситуации

Описанный случай поучителен во многих отношениях. Во-первых, здесь проявляется (что естественно) закономерность эскалации конфликтогенов. Во-вторых, конфликт попадает в число тех 80% конфликтов, которые возникают помимо воли участников (до злосчастного плевка ни один из них не собирался драться).

Первой конфликтной ситуацией является здесь бескультурное поведение курильщика. Привычка плевать, рано или поздно, может привести к конфликту с кем-либо из окружающих.

Второй конфликтной ситуацией служит низкий имидж Лехи: плохая репутация приводит к тому, что при всяком происшествии неопределенность будет толковаться не в его пользу ("презумпция виновности").

Пять правил формулирования конфликтной ситуации

Во многих конфликтах можно обнаружить не одну конфликтную ситуацию или найти несколько вариантов ее формулировки. Ключевую роль в разрешении конфликта играет правильное формулирование конфликтной ситуации. Приведем правила, делающие эту процедуру наиболее эффективной для разрешения конфликта.

Правило 1. Помните, что конфликтная ситуация – это то, что надо устранить. Следовательно, не годятся формулировки типа: "конфликтная ситуация – в этом человеке", "в социально-экономической ситуации", "в нехватке автобусов на линии" и т.п., ибо мы не имеем никакого права устранить человека вообще, социально-экономическую обстановку в одиночку ни один из нас не изменит и числа автобусов на линии не увеличит.

Правило 2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта. Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту и инциденту. Не случайно в первой формуле конфликта на первом месте стоит КС, затем И и уже потом К.

Правило 3. Формулировка должна подсказывать, что делать. Например, в последнем случае конфликтные ситуации показали, что нужно впредь вести себя более воспитанно (не плевать, в частности); не допускать падения своего имиджа,

авторитета.

Правило 4. Задавайте себе вопросы "почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие. Если вспомнить аналогию с сорняком, то это означает: не вырывайте только часть корня, оставшаяся часть все равно воспроизведет сорняк.

Правило 5. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта. Суть в том, что при рассмотрении конфликта обычно много говорится о его видимых сторонах, то есть о самом конфликте и об инциденте. К пониманию конфликтной ситуации мы приходим после некоторых умозаключений и обобщения (объединения) разнородных составляющих. Так и появляются в ее формулировке слова, которых не было в первоначальном описании.

Правило 6. В формулировке обойдитесь минимумом слов. Когда слов слишком много, мысль не конкретна, появляются побочные нюансы и т.п. Вот уж как нигде уместен афоризм "краткость – сестра таланта". Конфликтная ситуация – это диагноз болезни под названием "конфликт". Только правильный диагноз дает надежду на исцеление.

6. Изучение методов и приемов по гармонизации взаимоотношений в коллективе.

6. Упражнение "Пингвины"

Цель: развитие умения слушать и слышать другого человека, сопереживать, сочувствовать ему, видеть своих коллег как партнёров и соратников по общему делу.

Содержание:

руки прижаты к телу, ладони отведены в стороны.

Пингвины живут на острове.

Там холодно.

Пингвины хотят согреться.

Все ищут тёплое место.

Найдите тёплое место в лице человека, которого вы сами себе определите.

Объясните свой выбор.

6.2. Упражнение "Глаза в глаза."

Цель: развитие коммуникативной культуры педагога, эмпатии, умения сопереживать своему коллеге, студенту.

Содержание:

По кругу передать добрый взгляд друг другу, мысленно желая добра.

Сидящему рядом человеку высказать добрые слова и пожелания.

Что было делать труднее – смотреть на человека или общаться с ним словесно?

Можете ли вы представить какого – либо студента на месте своего коллеги?

В заключении обсудите со студентами положения памятки «Как создать благоприятный психологический климат на уроке»

1. Заходи в колледж только с радостным настроением, оставляя за порогом весь негатив. Пусть другие не будут заложниками твоих семейных неурядиц, проблем со здоровьем, вечного недосыпания...

2. Студент – это «пришелец» из семьи. Постарайся расположить к себе родителей своих студентов, ведь у тебя с ними одна задача – учить и воспитывать. Пусть на смену выражению «ваш ребенок» придет выражение «наш ребенок». Родители это обязательно оценят.

3. Ничто так не сближает преподавателей и студентов, как совместное творчество. Пусть в школьной жизни будет больше праздников!

4. Улыбка открывает все двери! Улыбайся, открывая дверь в детские сердца! Улыбайся чаще.

Если психологический климат связан с моральным состоянием студентов, задействованы важные понятия – добро, совесть, честь, справедливость, то говорят о морально-психологическом климате.

Используемая литература:

1. *Г.Б.Монина, Е.К. Лютова-Робертс* «Коммуникативный тренинг», С-П «Речь» 2007.
2. *И. Авидон, О. Гончарова* «Тренинг взаимодействия в конфликте», С-П «Речь» 2008.
3. *И.А. Агеева* «Успешный учитель: тренинговые и коррекционные программы», С-П «Речь» 2007.
4. *В. Шейнов* «Конфликты в нашей жизни, возникновение, развитие и разрешение конфликтов», интернет-статья.