

Разрешение конфликта.

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

2. 6 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.

3. Как избежать конфликтогенов

Первое - это постоянно помнить, что **всякое наше неосторожное высказывание** в силу эскалации конфликтогенов **может привести к конфликту**. Хотите ли Вы его? Если нет, то помните, как высока плата за слово, которое, как известно, "не воробей, вылетит - не поймаешь".

Второе - проявлять эмпатию к собеседнику. Представьте, как отзовутся в его душе Ваши слова, действия.

Это общие положения, справедливые для любых конфликтогенов. Ниже мы дадим дополнительные рекомендации по каждому их типу.

Как избавиться от стремления к превосходству

Известный китайский мыслитель Лао-цзы учил: "Реки и ручьи отдают свою воду морям потому, что те ниже их. Так и человек, желая возвыситься, должен держать себя ниже других".

Следовательно, всевозможные проявления превосходства - это тупиковый путь, ведущий в противоположную сторону от цели - возвыситься над другим. Ибо человек - источник конфликтогенов - вызывает отрицательную реакцию окружающих, ценящих спокойную обстановку.

Еще Будда сказал: "Истинная победа та, когда никто не чувствует себя побежденным".

Как сдерживать агрессию

Агрессивность требует выхода. Однако, выплеснувшись в виде конфликтогена, возвращается бумерангом конфликта. Великий Лев Толстой точно подметил: "То, что начато в гневе, кончается в стыде".

Однако не "выпускать пар" агрессивности небезвредно для здоровья: гипертония, язва желудка и двенадцатиперстной кишки - вот болезни сдержанных эмоций.

Мудрость гласит: "Язва желудка - не от того, что едим мы, а от того, что ест нас".

Итак, эмоции требуют выхода и подобная разрядка необходима человеку. Но, как видно из предыдущего, разрядиться на окружающих - это не выход, а выходка.

Есть три способа снять агрессивность - пассивный, активный и логический.

Пассивный способ заключается в том, чтобы "поплакаться" кому-то, пожаловаться, выговориться. Терапевтический эффект этого огромен. Женщины в этом отношении находятся в более выгодных условиях: сложилось так, что мужчине не пристало жаловаться, а тем более плакать. Слезы же снимают внутреннее напряжение, так как с ними выводятся ферменты - спутники стресса. Дать облегчение - это одна из важнейших функций слез.

Активные способы. Все они строятся на двигательной активности. В основе их лежит тот факт, что адреналин - спутник напряженности - "сгорает" во время физической работы. Лучше всего той, что связана с разрушением целого, рассечением его на части: копка земли, работа топором и пилой, косьба.

Не менее полезны так называемые циклические упражнения, связанные с повторением огромного количества раз элементарных движений: неторопливый бег, быстрая ходьба, плавание, велосипед. Поглощая значительное количество энергии, эти занятия эффективно снимают нервное напряжение. Например, каково бы ни было раздражение перед началом бега, уже на 2-3 километре всегда наступает облегчение, приходит простая мысль: "Жизнь прекрасна! Все остальное - мелочи".

Женщинам можно рекомендовать дополнительно аэробику (не профессионально-спортивную, чреватую травмами, а любые упражнения под музыку) или просто потанцевать. А если уж совсем не вмоготу - грохните об пол тарелку, чашку - из тех, что не жалко. Сразу почувствуете большое облегчение.

Логический способ погасить агрессивность приемлем преимущественно для сугубо рациональных людей, предпочитающих логику всему остальному. Такому человеку главное - докопаться до сути явления. Ему отгонять от себя неприятные мысли - себе дороже, поэтому лучше именно сосредоточиться на неприятностях, а все остальные дела отложить на потом, пока не будет найден выход из сложившегося положения. Уже сама эта аналитическая работа успокаивает, так как отнимает много энергии. Кроме того, человек занимается привычным (и достаточно любимым) делом - работой мысли, в результате эмоции притупляются.

Преодоление эгоизма

Любовь к себе - в разумных пределах - присуща любому нормальному человеку. Каждый должен заботиться о себе, чтобы не стать обузой для других. Например, заботиться о своем здоровье, будущем, благосостоянии и т.п. Еще Аристотель отметил: "Эгоизм заключается не в любви самого себя, а в большей, чем должно, степени этой любви".

У эгоиста любовь к себе гипертрофирована, достижение целей осуществляется за счет других людей. Обычно, поступая эгоистично, человек преследует корыстные цели,

достижение каких-то благ. Однако при этом он теряет значительно больше - свою добрую репутацию.

В заключение отметим, что самая почетная победа - та, которую одерживают над эгоизмом.

4. Правила бесконфликтного общения

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Не забывайте, что если не остановитесь сейчас, то позднее сделать это будет практически невозможно – так стремительно нарастает сила конфликтогенов!

Чтобы выполнить первое правило, поставьте себя на место собеседника: не обиделись бы Вы, услышав подобное? И допустите вероятность, что положение этого человека в чем-то уязвимее Вашего.

Способность ощутить чувства другого человека, понять его мысли называется эмпатией. Таким образом, мы пришли еще к одному правилу.

Правило 3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.

Существует понятие, противоположное понятию конфликтогена. Это благожелательные послы в адрес собеседника. Сюда относится все, что поднимает настроение человеку: похвала, комплимент, дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, сочувствие, уважительное отношение и т.д.

Правило 4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

Следует вкратце сказать о гормональных основах наших состояний. Конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина, придающего нашему поведению агрессивность. Сильные конфликтогены, вызывающие гнев, ярость, сопровождаются выделением норадреналина.

И наоборот, благожелательные послы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых «гормонов удовольствия» – эндорфинов.

Каждый из нас нуждается в положительных эмоциях, поэтому человек, одаривающий благожелательными послы, становится желанным собеседником.

Развитие конструктивного спора должно иметь три четкие и последовательные фазы.

1 фаза - вводная. "Пострадавший" должен сказать, что хочет спросить. Например: "Я хочу выяснить то-то и то-то, почему вы поступили так-то и не сделали того-то?"

2 фаза - средняя (собственно спор). Говорите о сути дела, а не вокруг да около. Обязательно отреагируйте на высказанное недоразумение, критику. Изложите свое мнение конкретно и четко.

3 фаза - заключительная, когда принимается решение по вопросу, вызвавшему противоречие. Признайте свою ошибку или докажите обратное. Найдите у другого что-нибудь приятное, положительно его характеризующее.

5. Упражнение «Я в конфликте»

Цели:

1. выразить свое видение самого себя в сложной ситуации
2. дать возможность освободиться от накопившихся эмоций.

Участникам раздаются листы бумаги, все необходимые для рисования материалы, и они занимают любое уединенное место. В течение 10 минут им нужно будет нарисовать картину, главная идея которой выражается в ее названии – «Я в конфликте». Это может быть автопортрет или абстрактное произведение. Главное – чтобы работа передавала эмоции, которые автор чаще всего испытывает в конфликтных ситуациях, говорила о его способах реагирования на конфликты и способностях поведения в них. В процессе рисования важно не оценивать себя со стороны, а передать реальное положение вещей. Когда все рисунки готовы, ведущий собирает их и перемешивает, чтобы нельзя было догадаться, где чей рисунок. Участники рассаживаются в круг, и далее они должны обсудить, кто является творцом той или иной работы. Рисунки предъявляются ведущим по очереди. Естественно, автор старается никак себя не выдавать. Он, а вместе с ним и другие участники, поскольку часто авторство устанавливается неверно, имеют возможность получить обратную связь о том, что думает группа об их поведении и переживаниях в конфликтах, какими видит их в преодолении сложной ситуации. Когда все авторы определены, участники обмениваются впечатлениями как от самого процесса рисования, так и от последующего обсуждения рисунков в группе.

Заключение *Высказывания студентов, какие из рассматриваемых рисунков более детально показывают о эмоциональных глубоких переживаниях в конфликте и насколько эти эмоции разрушают благоприятный климат в учебной группе.*

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.