

## Разрешение конфликта и выход из 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. Тест «30 пословиц»

Инструкция к тесту:

«Представьте себе, что вы — экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему — 4 или 5.

Оценка 3 не должна использоваться вовсе.

Оценивается каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру "экзамена". За советами обращаться к вам не рекомендуется по вашему положению экзаменатора — оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже».

После того как участники оценят все пословицы, они могут подсчитать баллы по колонкам. Тренер, перед тем как зачитает интерпретацию, напоминает участникам, что если они не согласны с тем, что получилось в тесте, то лучше оставаться при своем мнении. Любой тест работает с определенной долей вероятности, и всегда находятся люди, чьи результаты ошибочны. Совпадает результат с действительностью или нет, решать самим участникам.

#### Бланк теста «30 пословиц»

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>
<b>26</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>

#### Тест «30 пословиц»

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.

3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный, знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Дерись подольше, да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Добро слово победит.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает — тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит — друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решить конфликт — избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

### **Интерпретация**

**1-й тип - «черепашка».** У людей такого типа - большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда

не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам.

**2-й тип — «акула».** Для людей этого типа главное — их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» — надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепашек», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.

**3-й тип — «медвежонок».** Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

**4-й тип — «лиса».** Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь — не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

**5-й тип — «сова».** Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

## **2. К. Томас выделяет пять способов выхода из конфликтной ситуации.**

*Конкуренция* (соревнование) предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

*Избегание* (уклонение) характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.

*Компромисс* представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной.

*Приспособление* предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на задний план.

*Сотрудничество* является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

- «акулы» чаще используют соревнование);
- «черепашки» – уклонение;
- «медвежата» – приспособление;
- «лисы» – компромисс);
- «совы» – сотрудничество.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективными являются такие способы выхода из конфликта, как сотрудничество и компромисс. Однако любая из представленных Томасом стратегий может оказаться в разных ситуациях эффективной, поскольку имеет как положительные, так и отрицательные стороны.

Как бы нам ни хотелось этого, едва ли возможно представить и тем более осуществить совершенно бесконфликтное взаимодействие между людьми. Иногда даже важнее не избежать конфликта, а грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации и привести стороны к конструктивному соглашению.

## 2А. Способы регулирования конфликтов

№	Стиль	Сущность стратегии	Условия эффективного применения	Недостатки
1	Соревнование	Стремление добиться своего в ущерб другому	Исход очень важен. Обладание определенной властью. Необходимость срочного решения.	При поражении – неудовлетворенность. При победе – чувство вины; непопулярность; испорченные отношения;
2	Уклонение	Уход от ответственности за решения	Исход не очень важен. Отсутствие власти. Сохранение покоя. Желание выиграть время.	Переход конфликта в скрытую форму.
3	Приспособление	Сглаживание разногласий за счет собственных интересов	Предмет разногласия более важен для другого. Желание сохранить мир. Правда на другой стороне. Отсутствие власти.	Вы уступили. Решение откладывается.
4	Компромисс	Поиск решений за счет взаимных уступок	Одинокая власть. Взаимоисключающие интересы. Нет резерва времени. Другие стили неэффективны.	Получение только половины ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены
5	Сотрудничество	Поиск решения, удовлетворяющего о всех участников	Есть время. Решение важно обеим сторонам. Четкое понимание точки зрения другого. Желание сохранить отношения.	Временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха

3. Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В. предлагают техники, снижающие и повышающие напряжение.. **Техники, снижающие напряжение:**

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Вербализация эмоционального состояния:  
Своего;  
Партнера.
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
6. В случае вашей неправоты – немедленное признание ее.
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
8. Обращение к фактам.
9. Спокойный уверенный темп речи.
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз.

Техники, повышающие напряжение:

1. Перебивание партнера.
2. Игнорирование эмоционального состояния:  
Своего;  
Партнера.
3. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
7. Поиск виноватых и обвинение партнера.
8. Переход на «личности».
9. Резкое убыстрение темпа речи.
10. Избегание пространственной близости и наклона тела.

***Заключение*** *Высказывания студентов, какие из их действий помогли найти внутренние силы отказа от проявления конфликтности.*

***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.