

«Общение без конфликтов»

Эпиграф:

Те, кто не может варить суп, заваривают кашу.

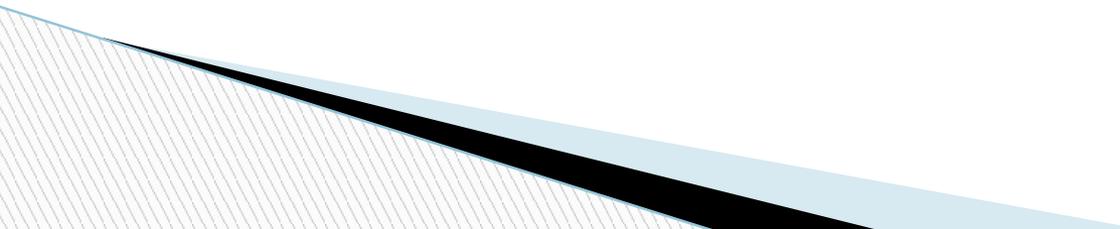
/В. Домиль/



Перед вами следующие понятия:

- ▣ спор
- ▣ конфликт
- ▣ конфликтная ситуация
- ▣ инцидент

Попробуйте самостоятельно дать определение этим словам, что они обозначают.



Теоретические определения понятий:

- ▣ **СПОР** - Словесное состязание, обсуждение чего-либо между двумя или несколькими лицами, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение, свою правоту.
- ▣ **КОНФЛИКТ** - это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом мнений, связанных с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.
- ▣ **КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ** - противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу.
- ▣ **ИНЦИДЕНТ** - случай, происшествие (обычно неприятное), недоразумение, столкновение.

- ▣ **Конфликт – это столкновение интересов, планов, действий разных людей; потребностей одного человека.**

Виды конфликтов

1. *Внутренний конфликт или внутриличностный.*

Его можно назвать – холодная напряжённость (внутренний конфликт). Он может возникнуть у людей стоящих в очереди в поликлинике, когда кто-то, пользуясь своим правом, пытается обойти всех. Например, ветеран показывает своё удостоверение, люди молчат, но внутри у них всё кипит. Но вот кто-то не выдержал и протестовал, очередь его поддерживает и разгорается скандал.

▣ **2. Межличностный конфликт.**

Каждый из нас –

индивидуальность. У нас разные интересы, мечты, стремления. Это может вызвать конфликт.

Существует даже наука –

конфликтология, которая изучает конфликты и помогает людям

избегать конфликтов. Учёные

выявили несколько разновидностей конфликтов.

▣ **3. Межгрупповой конфликт -**

конфликт между микрогруппами в коллективе или между различными социальными группами, отстаивающими противоположные интересы и цели. Для МК характерны такие социально-психологические явления, как внутригрупповой фаворитизм, кристаллизация «образа врага», межгрупповая дискриминация и др.

4. Политический конфликт.

– острое столкновение противоположных политических сил, взглядов. Включает в себя борьбу государств, наций, общественно-экономических укладов, социальных и этнических групп, политических партий и движений. Особенности политического конфликта определяются различиями интересов и целей, выдвигаемых участниками политического процесса. Источниками политического конфликта могут быть: столкновение различных политических ценностей; неадекватное восприятие целей и характера поведения партнеров в политической игре, превращающихся в политических противников; разлад между ожиданиями, намерениями и поступками людей и т. д.

Психолог К. Томас выделил пять основных стилей разрешения конфликта:

- ▣ **Конкуренция** – человек, использующий этот стиль, активен и предпочитает разрешить конфликт естественным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими, но способен на волевые решения.
- ▣ **Избегание** – когда человек не отстаивает свои права, не хочет сотрудничать, просто уходит от конфликта, избегает его.
- ▣ **Приспособление** – человек действует совместно с партнером по общению и не пытается отстаивать свои интересы.
- ▣ **Сотрудничество** – человек активно участвует в разрешении конфликта и устанавливает свои интересы, но при этом учитывает и интересы партнера.
- ▣ **Компромисс** – партнеры по общению сходятся на “золотой середине”, то есть на частичном удовлетворении интересов каждого из партнеров.

Практическая работа

□ Причины конфликтов:

- 1
- 2
- 3

□ Методы выхода из конфликта:

- 1
- 2
- 3



Причины конфликтов:

- несовпадение целей и желаний;
- неуважение к другим людям;
- неумение общаться;
- разница чувств и состояний;
- незнания правил и норм поведения, законов.

Методы выхода из конфликта:

- ▣ Не оставаться наедине со своими неприятностями. Надо рассказать о неприятностях человеку, которому вы доверяете. В трудную минуту особенно важно почувствовать участие, искреннюю заинтересованность в твоих делах другого человека.
- ▣ Уметь вовремя отвлечься от своих забот. Заняться каким-то требующим внимания делом, привычной работой.
- ▣ Не позволять себе раздражения, гневного состояния.
- ▣ Не упрямиться, не позволять себе быть капризным.
- ▣ Нельзя быть совершенством во всем всегда. Не ругать себя, если что-то не получается на высоком уровне.
- ▣ Не предъявлять чрезмерных требований окружающим, принимать людей такими, какие они есть

Анкетирование:

А		В		С		D		E	
1		2		3		4		5	
6		7		8		9		10	
11		12		13		14		15	
16		17		18		19		20	
Всего		Всего		Всего		Всего		Всего	

▣ Инструкция:

Прочитайте 20 утверждений. Если утверждение описывает привычные для вас действия в ходе конфликта – поставьте цифру 3, если вы реагируете таким образом от случая к случаю, иногда – 2, если редко или никогда – 1.



Когда конфликт в классе, я:

1. Я прошу ребят остановиться
2. Стараюсь, чтобы отнеслись к конфликту спокойно.
3. Помогаю ребятам понять друг друга.
4. Пытаюсь растащить ребят.
5. Пусть конфликт разрешится сам собой.
6. Нахожу “зачинщика”.
7. Ищу причину, из-за которой возник конфликт.
8. Ищу компромиссное решение.
9. Обращаю все в шутку.
10. Говорю: не делайте “шума из ничего”.
11. Заставляю прекратить и извиниться.
12. Вдохновляю на поиск другого решения.
13. Помогаю им решить, от чего стоит отказаться.
14. Стараюсь переключить внимание.
15. Не мешаю “сражаться”, пока кто-нибудь не победит.
16. Ссылаюсь на правила поведения.
17. Предлагаю несколько вариантов решения на выбор.
18. Помогаю всем почувствовать себя комфортнее.
19. Отвлекаю от конфликта каким-либо другим делом.
20. Говорю, что личные проблемы должны решаться вне школы.

А теперь подсчитайте сумму баллов по столбцам. Посмотрите, в каком столбце у вас получилось наибольшее количество баллов. Интерпретация ответов:

- ▣ **А** – трезвый подход – вы стараетесь быть порядочными по отношению к ребятам, но при этом считаете, что ими необходимо жестко руководить и ребята должны знать, что можно, а что нельзя.
- ▣ **В** – проблемно-разрешающий подход – вы пытаетесь совместно разрешить конфликт и принять творческое решение.
- ▣ **С** – компромиссный подход – вы выслушиваете ребят и помогаете им выслушать друг друга, а затем убеждаете их в том, что от чего-то всегда надо отказываться, что мы не можем иметь все, что хотим, и что “немножко” лучше, чем “ничего”.
- ▣ **Д** – затушевывающий (сглаживающий) подход – вы стараетесь сохранить и поддержать мир и спокойствие, насколько это возможно, тем более что многие конфликты не так уж важны и лучше не обращать на них внимание.
- ▣ **Е** – игнорирование – вы предоставляете ребятам самим разобраться во всем и сделать соответствующие выводы для себя.

Упражнение «Сложная ситуация»

Каждый оказывался в сложной ситуации. Ситуация – выход; подберите и запишите свои варианты выхода из сложных ситуаций:

- 1) Тебе надо отпроситься у учителя с классного часа.
- 2) Тебя публично обвинили в том, что ты не делал.
- 3) Мама, придя с работы уставшей, начинает отчитывать тебя за беспорядок.
- 4) Учитель поставил тебе несправедливо заниженную отметку.
- 5) Одноклассник, не разобравшись в ситуации, начинает тебя оскорблять.
- 6) Ты опоздал на урок.
- 7) На улице тебя обрызгал грязью проезжающий автомобиль.

Существуют правила поведения для конфликтных людей, выполнение которых помогает не провоцировать конфликты:

- ▣ 1. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда. Критикуйте, но не злорадствуйте. Во всем надо знать меру. Сказать правду тоже надо уметь! Будьте независимы, но не самонадеянны. Не превращайте настойчивость в назойливость.
- ▣ 2. Будьте справедливы и терпимы к людям. Не переоценивайте свои способности и возможности и не умаляйте способности и возможности других.
- ▣ 3. Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.
- ▣ 4. Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах.
- ▣ 5. Проявляйте выдержку, овладейте умениями саморегуляции. Уважение к людям, знание правил ведения спора, дискуссии, правил общения помогают предотвращать ненужные конфликты.

Специальные правила предупреждения конфликтов:

- - не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком;
 - - прежде чем сказать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела;
 - - постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, постарайтесь «встать на его место»;
 - - не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение своим товарищам, не скупитесь на похвалу;
 - - умейте заставить себя молчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок!
- 

Притча о гвоздях

Жил-был один очень вспыльчивый и несдержанный молодой человек. И вот однажды его отец дал ему мешочек с гвоздями и наказал каждый раз, когда он не сдержит своего гнева, вбить один гвоздь в столб забора. В первый день в столбе было несколько десятков гвоздей. На другой неделе он научился сдерживать свой гнев, и с каждым днём число забиваемых в столб гвоздей стало уменьшаться. Юноша понял, что легче контролировать свой темперамент, чем вбивать гвозди. Наконец пришёл день, когда он ни разу не потерял самообладания. Он рассказал об этом своему отцу и тот сказал, что на сей раз каждый день, когда сыну удастся сдержаться, он может вытащить из столба по одному гвоздю. Шло время, и пришёл день, когда он мог сообщить отцу о том, что в столбе не осталось ни одного гвоздя. Тогда отец взял сына за руку и подвёл к забору:

— Ты неплохо справился, но ты видишь, сколько в столбе дыр? Он уже никогда не будет таким как прежде. Когда говоришь человеку что-нибудь злое, у него остаётся такой же шрам, как и эти дыры. И неважно, сколько раз после этого ты извинишься — шрам останется

□ “Ничто так не показывает превосходство характера, как хорошее поведение в ссоре, которой нельзя избежать”

/Генри Тэйлор/