

Классный час

Тема: «Навыки бесконфликтного разрешения трудных ситуаций».



Навыки бесконфликтного разрешения трудных ситуаций

Английский поэт Г. Тейлор писал: *«Ничего хуже не показывает превосходства характера человека, чем его поведение в ссоре, которую нельзя избежать»*

Будучи людьми с разными потребностями и интересами, мы, увы, не можем избежать конфликтов. Конфликты должны приводить к ссоре и, тем более, к скандалу ?



Конфликт может быть позитивным и негативным в зависимости от того, как мы его разрешим. Конфликт может

Конфликт - конфликтная ситуация

Конфликт – это взаимодействие двух или нескольких людей, имеющих взаимоисключающие цели (по крайней мере, воспринимаемые ими как таковые) и реализующих их один в ущерб другому.

В основе любого конфликта – конфликтная ситуация. В свою очередь в **структуре конфликтной ситуации** можно выделить **участников конфликта** и его объект – то, из-за чего возник конфликт, на что претендует каждый из его участников.

Объект конфликта может быть как материальным (например, какая-либо престижная вещь), так и идеальным (правила поведения, статус в группе и т.д.). Конфликтная ситуация может существовать задолго до возникновения конфликта, никак не проявляясь. Например, два соседа проживают поэт, музыкант и футболист, - один телевизор. Когда они одновременно выразят желание посмотреть свой любимый фильм, первый – концерт, второй – другой – концерт, третий – футбол – и попытаются завладеть телевизором, конфликт неизбежен. Такие конфликты условных жителей комнаты называют **инцидентом**.



гда,
зии,
я

Типы межличностных конфликтов

В зависимости от того порождена ли конфликтная ситуация объективными обстоятельствами или создана намеренно, возник ли инцидент случайно или инициативно, можно говорить о разных типах конфликтов.

Конфликты, происходящие из-за конкретных объектов, некоторые исследователи называют деловыми.

Затянувшийся деловой конфликт может перейти в *эмоциональный*, т.е. основанный исключительно на чувствах антипатии и враждебности участников конфликта по отношению друг к другу. По количеству лиц, участвующих в конфликте, можно выделить:

- *диадические, локальные* (вовлечена некоторая часть группы);
- *всеобщие* (вовлечены все взаимодействующие люди);
- *межгрупповые* конфликты.

Конфликты могут быть вертикальными (между руководителем и подчиненными в конкретной группе) и горизонтальными (между равноправными членами коллектива).

С точки зрения осознания участниками конфликтной ситуации конфликт характеризуют как *адекватно или неадекватно понятый*, а также как *ложный* (объективная конфликтная ситуация отсутствует и отношения ошибочно воспринимаются людьми как конфликтные).

В зависимости от причины возникновения конфликтной ситуации

- *производственно-организационные* (из-за проблем в организации);
- *межличностные* (определяемые особенностями взаимодействия: несовместимость и т.д.);
- *личностные* (имеющие в основе особенности личности: эгоизм, зависть, разочарования) конфликты.

По критерию «целесообразность – нецелесообразность возникновения» конфликты делят на *необходимые, вынужденные и функционально неоправданные*.



Этапы развития конфликтов

Очень важно при разрешении конфликта учитывать, на каком из этапов развития находится конфликт в настоящий момент.

Первый этап – напряжение и дискомфорт во взаимоотношениях людей; второй – инцидент, актуализация конфликтной ситуации; третий – осознание людьми взаимоотношений конфликта; четвертый – развитие конфликтных отношений и действий; пятый – завершение конфликта, установление новых взаимоотношений между участвовавшими в конфликте (в том числе возможен их полный разрыв).

С этих позиций конфликт можно характеризовать как кратковременный, длительный или затяжной (зашедший в тупик); а также – как управляемый или неуправляемый. По результату специалисты различают мобилизующие и дезорганизующие, а также стабилизирующие (направлены на устранение поведения, отклоняющегося от принятых в группе норм), конструктивные (способствующие развитию группы) и деструктивные (приводящие к углублению проблемы) конфликты.

Классифицировать конфликты можно и по другим основаниям.

Правильное понимание конфликта – обязательное условие для его эффективного разрешения как непосредственно участниками конфликта, так и посредниками (друзьями, руководителями, специалистами – конфликтологами и др.).

Линии поведения в конфликтных ситуациях

Выделяют несколько основных стилей поведения людей в конфликтных ситуациях.

Уклонение (уход, избегание): действия направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии; в ответ на обвинения проявляется стремление перевести разговор на другую тему. Для человека, использующего этот стиль поведения, прежде всего важно сохранить взаимоотношения, что в ряде жизненных ситуаций целесообразно. Вместе с тем, конфликт не разрешается и, при наличии объективной конфликтной ситуации, может возникнуть снова.

Приспособление (уступка): также выражается в стремлении уйти от конфликта, но при этом человек готов пренебречь своими интересами в пользу другого. Такой стиль поведения может быть характерен человеку в силу его индивидуально-психологических особенностей, а также проявляться во взаимоотношениях «подчиненный – руководитель». Целесообразен, когда исход дела не существенен для данного человека, но весьма значим для другого, а также – на этапе поиска путей разрешения другой, более сложной конфликтной ситуации.

Конкуренция (противоборство): действия человека направлены на то, чтобы настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы (с использованием принуждения, психологических средств давления). Этот стиль поведения целесообразен в экстремальных ситуациях. Если используется постоянно, без учета объективных обстоятельств и интересов группы, приводит к нарушению взаимоотношений и психологического климата в группе.

Компромисс: действия человека направлены на то, чтобы урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другой стороны. Принимается «среднее» решение, устраивающее в основном всех участников, несмотря на сохраняющуюся «зону взаимного несогласия». Преимущества данного стиля в быстром разрешении конфликта. Однако это решение не всегда справедливое, а потому, хотя и не так выражено, как в других ситуациях, сохраняется эмоциональная неудовлетворенность у участников конфликта.

Сотрудничество: предполагает поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы всех участников конфликта, в ходе открытого обмена мнениями. Этот способ - самый трудоемкий, требующий времени и внимания к партнеру. Вместе с тем, это - единственный путь, который может привести к справедливому и окончательному разрешению конфликта.

Пути разрешения конфликтов.

Участники конфликта могут как самостоятельно предпринимать соответствующие действия по разрешению конфликта, так и обратиться за помощью к «постороннему» человеку – посреднику, который поможет организовать диалог между ними.

Для конструктивного разрешения конфликта важны следующие условия:

- 1) *адекватность восприятия конфликта;*
- 2) *открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;*
- 3) *создание климата взаимного доверия и сотрудничества;*
- 4) *совместный поиск взаимных интересов, альтернативных способов выхода из конфликта и решения по разрешению конфликта.*

Часто в ситуации конфликта мы неправильно воспринимаем действия и намерения как свои, так и другого человека, нашего оппонента.

К типичным искажениям восприятия конфликта относятся:

- «иллюзия собственного благородства» (кажется, что истина и справедливость полностью на нашей стороне),
- «поиск соломинки в глазу другого» (замечаем недостатки прежде всего у нашего оппонента, но не у себя),
- «двойная этика» (одинаковые поступки свои и оппонента оцениваем по-разному),
- «все ясно» (чрезмерное упрощение ситуации конфликта и однозначная оценка намерений оппонента как враждебных). Может иметь место так называемое самоподтверждающееся допущение: приписывая другому враждебные намерения, мы своим поведением невольно действительно толкаем его к такому поведению. К человеку, который вступил с нами в конфликт, следует проявить максимальное дружелюбие и готовность заняться разрешением общих проблем, не пуская их «на самотек».

Средства для эффективного поведения, направленные на преодоление конфликта

Последовательность совместных действий, направленных на преодоление конфликта, предполагает несколько этапов:

- 1) определение основной проблемы;
- 2) определение вторичных причин конфликта;
- 3) поиск возможных способов разрешения конфликта;
- 4) принятие общего решения о выходе из конфликта;
- 5) реализация намеченного плана;
- 6) оценка эффективности предпринятых усилий.

Большинство конфликтов имеет несколько причин, и этот факт делает возможным взаимовыгодные решения. Ключ к получению взаимовыигрышного решения проблемы состоит в том, чтобы удовлетворить важное для человека желание, а взамен добиться уступок в других, не очень важных для него, вопросах.

Качества личности, важные для бесконфликтного общения и конструктивного разрешения конфликтов

1. Эмпатия.

2. Доброжелательность.

3. Аутентичность (умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями).

4. Конкретность (отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений, готовность однозначно отвечать на вопросы).

5. Инициативность (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед», а не только реагировать на их действия),

6. Непосредственность (умение говорить и действовать напрямую, честная демонстрация своего отношения к ним).

7. Открытость (готовность и умение говорить о своих мыслях и чувствах).

8. Принятие чувств (отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства).

9. Отсутствие страха перед конфронтацией, если это необходимо в случае несходства мнений. Но не с целью испугать, а с надеждой на установление искренних и честных отношений.

10. Готовность к самопознанию, в том числе используя информацию, поступающую от других людей, о себе.

Посредничество

Посредник выполняет важнейшие функции косвенного управления ходом конфликта.

Посредничество включает пять основных этапов.

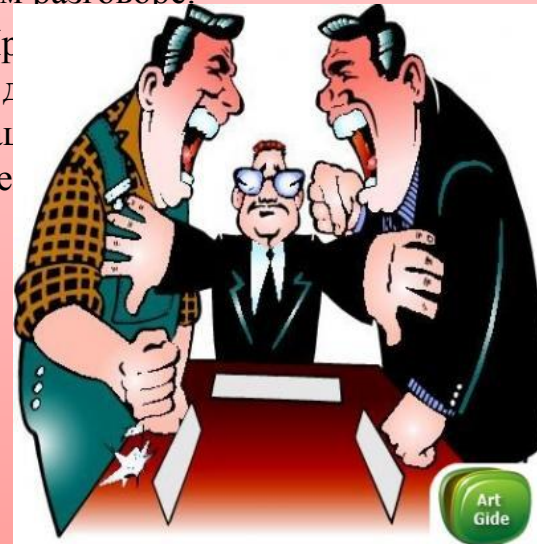
Первый - организация опосредования конфликта. Предполагает инициирование и индивидуальную подготовку (мотивирование, объяснение основных условий эффективного разрешения конфликта и пр.) участников конфликта к предстоящему взаимодействию, а также поиск удобного (лучше на нейтральной территории) места для их встречи.

Второй этап – мотивация и установление отношений между участниками разрешения конфликта в начале их встречи и формулирование правил поведения на всех стадиях совместной работы.

Третий этап – монологическое опосредование конфликта – в организации поочередного высказывания участниками конфликта своих позиций, взглядов, чувств, отношений, оказание помощи им в этом проясняющими вопросами.

Диалогическое опосредование конфликта – четвертый этап посредничества, главной задачей которого является постепенный перевод общения участников конфликта в прямой, непосредственный диалог и помощь при затруднениях в этом разговоре.

Заключительный этап - подведение итогов конфликта. Проведение краткого процесса краткий обзор конфликтной ситуации, обобщение достигнутых результатов, формулирование (даже в письменном виде) взаимного соглашения, подписание результатов разрешения конфликта. В основе стратегии разрешения конфликта посредством посредничества лежит методика эффективного общения.



иками

Выводы

1. Межличностные конфликты можно охарактеризовать по разным основаниям.
2. Правильное понимание конфликта важно для выбора адекватной стратегии и тактики поведения в конфликте и его разрешения.
3. В зависимости от того, чьи интересы и как отстаивают участники конфликта, выделяют пять типовых стилей поведения: уклонение, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество.
4. Эффективность того или иного стиля поведения определяется его соответствием особенностям ситуации и индивидуальным характеристикам человека.
5. Конфликт в своем развитии проходит ряд этапов.
6. Конструктивное разрешение конфликтов, непосредственно участниками конфликта или с помощью посредника, предполагает использование методов эффективного общения.
7. Не существует универсальных и чудодейственных стилей разрешения конфликтов. Очень важна готовность личности к поиску эффективных методов разрешения конфликтов.



ТОВ.
ИИ.

АЙСБЕРГ ОБЩЕНИЯ



ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА

Не "Тыкай мне"

"Сама не Тыкай!"

Ах, ты...

Ах, ты...

ТЫ!

Сам ты!

Сама ты!

Ну, ты...

Ну, ты...

А ты...

А ты...

