

Департамент культуры Ярославской области
Государственное учреждение культуры
Ярославской области
«Областная юношеская библиотека имени А.А. Суркова»
Отдел психологической поддержки молодежи

Конфликты:

проиграть

или

выиграть?

Ярославль
2012

ББК 88.5
К 64

Конфликты: проиграть или выиграть?: методические рекомендации / сост. О.Ю. Одинцова; отв. за вып. Н.Н. Щепеткова; ГУК ЯО «Областная юношеская библиотека им. А.А. Суркова», отдел психологической поддержки молодежи. – Ярославль, 2012. – 28 с.

© ГУК ЯО «Областная юношеская библиотека
им. А.А. Суркова», 2012

От автора

Очевидно, каждому человеку приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Как образно заметил американский психолог Б. Вуп: *«Жизнь – это процесс решения бесконечного количества конфликтов. Человек не может избежать их. Он может решить, участвовать ли ему в выработке компромиссных решений или оставить это другим»*. Следовательно, важно иметь представление о конфликтах и способах поведения при возникновении спорных ситуаций.

Актуальность темы также продиктована распространенными стереотипами в области конфликтологии. Один из них указывает на то, что конфликтные ситуации решаются исключительно силовыми методами. Однако существуют разнообразные конструктивные методы выхода из конфликта, приводящие к выигрышу обоим оппонентам. Согласно другому стереотипу, конфликты рассматриваются как негативное взаимодействие, которое необходимо избегать или подавлять. Вместе с тем известно, что конфликты не только допустимы, но могут быть полезны и даже желательны. В процессе конфликта оппоненты учатся слушать друг друга, принимать точку зрения собеседника, уступать друг другу, не теряя собственного достоинства. Помимо этого, конфликт содействует развитию навыков аргументации, убеждения, воздействия на собеседника, умению отстаивать свою позицию. Таким образом, конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, множество альтернатив в решении одного вопроса, получить дополнительную информацию, если участники конфликта руководствуются конфликтологической культурой общения.

В пособии представлены четыре занятия для молодежи, объединенные одной тематикой. Занятия могут быть проведены как поочередно, так и однократно, в зависимости от целей и задач ведущего.

Методические рекомендации могут быть использованы учителями, библиотекарями, наставниками, работающими с учащимися 9-11 классов, студентами ссузов, техникумов и вузов при проведении занятий, посвященных данной теме.

Конфликты: проиграть или выиграть?

Занятие 1: Конфликт – что это?

Цель занятия: формирование представлений о конфликте, его видах, признаках и способах поведения в конфликтной ситуации.

Форма занятия: тестирование, беседа, дискуссия.

Материалы: тест К.У. Томаса «Тип поведения личности в конфликтной ситуации» (см. Приложение 1).

Информация для ведущего: К занятию подготовить бланки с текстом теста К.У. Томаса «Тип поведения личности в конфликтной ситуации». Обработка теста слушателям не выдается.

Время проведения: 1 занятие, продолжительностью 60 минут.

Что такое конфликт?

Ведущий: Дорогие ребята! Сегодня мы поговорим об одной из самых актуальных тем в психологии – о конфликтах, но прежде, чем мы начнем беседу, я предлагаю вам пройти анонимное тестирование. Тест посвящен выявлению склонности человека к одной из пяти стратегий поведения в конфликте. Однако, чтобы тест отражал достоверные результаты, следует отвечать честно и откровенно. Результаты тестирования будете знать только вы.

(Ведущий раздает бланки теста. Тестирование занимает 5-8 минут. После его проведения ведущий сообщает о том, что результаты обработки теста слушатели узнают в конце занятия. Подобная тактика выполняет мотивирующую функцию).

Ведущий: Практически каждый из нас когда-либо вступал в конфликт. Правильность этого утверждения легко проверить. Пожалуйста, поднимите руку те, кто **никогда** не ссорился с окружающими - одноклассниками, учителями, родителями, братьями и сестрами, друзьями. *(Как правило, слушатели, присутствующие в аудитории, когда-либо вступали в*

конфликтные взаимоотношения. В том случае, если единственный слушатель считает, что не сталкивался с ссорами, стоит с юмором отметить: «Среди нас присутствует не просто счастливый, а уникальный человек»).

Таким образом, мы наглядно можем убедиться, что тема нашей встречи необычайно важна. Вы, несомненно, помните, как неприятно ссориться с кем-либо, какое беспокойство, а нередко и муки это доставляет. Так что же такое конфликт?

В научной литературе, посвященной конфликтам, насчитывается свыше 100 определений этого термина. Обратимся к его дословному переводу. Понятие конфликт берет свое начало от латинского слова «*conflictus*» - **столкновение**. Следовательно, *конфликт* - это ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, *противоположную* по отношению к интересам другой стороны. Иными словами, конфликт возникает при несовместимых целях, взглядах, мнениях людей. Практически нет ни одной сферы жизни, где не могла бы не возникнуть конфликтная ситуация. Когда позиции двух и более взаимодействующих людей вступают в отношения открытого противоречия, возникает конфликтная ситуация.

Стоит отметить, что в развитии и протекании конфликта существует ряд закономерностей. Их выявил крупный специалист в области конфликтологии М. Дойч [1, с. 8]. Давайте их обсудим.

Развитие конфликта:

1. Каждый участник конфликта смотрит на ситуацию со своей точки зрения и отвечает оппоненту, исходя из своего восприятия происходящего. *Например: Вы списали всю контрольную работу у соседа и получили за нее «отлично». Ваша одноклассница (однокурсница) все видела и, когда сама получила за эту же контрольную «удовлетворительно», то посчитала ситуацию несправедливой. Она рассказала преподавателю про факт списывания, в результате чего Ваша отметка была исправлена на более низкую. Вероятно, Вы*

будете считать, что одноклассница «наябедничала» и поступила подло. Но она будет рассуждать, что восстановила справедливость в оценках. Ваши отношения принимают устойчивую форму конфликта.

2. Развитие конфликта, как правило, происходит с постепенным расширением состава его участников. Например, описанная выше ситуация приобрела в классе (группе) общественный резонанс. Все одноклассники разделились на две группы. Одна поддерживает Вас, другая – «ябеду». Таким образом, отрицательные эмоции испытывает множество людей.

3. Конфликт становится самостоятельной формой взаимоотношений, существуя фактически «сам ради себя», конфликт ради конфликта. Например: «наябедничавшая» одноклассница случайно толкнула Вас в коридоре, Вы, в свою очередь, намеренно громко обсудили ее поведение с соседкой по парте. В ответ на Ваши действия она высказалась насмешливо и агрессивно в Ваш адрес и т.д. Конфликты между вами вспыхивали один за другим, обстановка в классе (группе) оставалась напряженной.

4. Оканчивается конфликт прекращением действий всех сторон-конфликтеров, независимо от причин, с которых начался конфликт. Например, разрешением конфликта в рассматриваемой нами ситуации могут быть следующие варианты решений: одна из одноклассниц переводится в другой класс (группу), либо конфликтующие стороны привлекают третьих лиц для организации переговоров с целью примирения.

В повседневной жизни мы так часто сталкиваемся с конфликтами еще и потому, что их существует огромное количество. Поговорим о них (ведущий записывает их на доске).

Виды конфликтов:

- Межличностный конфликт: возникает в случае ссоры двух и более людей. Это ситуация, когда мотивы, интересы или способы действия разных личностей не совмещаются, а

противопоставляются друг другу. *Например: Вы мечтаете о новом телефоне, выбрав последнюю модель айфона. В свою очередь, практичная мама предлагает вам приобрести дешевый телефон, ведь «главное – чтобы он звонил, а все остальные опции - ерунда». В результате, спор и взаимные упреки. Вы обвиняете родителя, что он «жадный», «ничего не понимает в современной технике», а родитель считает, что Вы «эгоист, не заработавший ни копейки».*

- **Внутриличностный конфликт:** возникает тогда, когда личность имеет противоречия внутри себя. С одной стороны, человек желает что-то сделать, а с другой – по каким-то личным причинам не может позволить осуществить это. *Например: в клубе Вы познакомились с молодым человеком, который Вам понравился. Вы обменялись телефонами и договорились встретиться, не уточнив дату, время и место. Целый день Вы ждете звонка, но молодой человек не звонит. Вам очень хочется увидеться с ним, но позвонить первой Вы не решаетесь, так как это задевает Ваше самолюбие. В результате, Вы испытываете массу переживаний, отрицательных эмоций, порожденных этой ситуацией. У Вас борются два противоположных мотива: желание общения и встречи с привлекательным для Вас парнем и стремление не уронить свою гордость.*

- Также конфликт может быть явным и скрытым. **Явный** (открытый) **конфликт** предполагает обсуждение сложившейся конфликтной ситуации. Так, например, высказывание упреков в адрес оппонента является примером явного конфликта. **Скрытый конфликт** не предполагает обсуждений. Ни одна из конфликтующих сторон внешне не демонстрирует обиды или недопонимания. *Например: Вам кажется, что родители больше любят брата (или сестру), чем Вас. Постепенно брат (сестра) начинает Вас раздражать. Вы копите обиды, хотя не высказываете их, желая сохранить спокойствие в семье.*

Скрытые конфликты имеют характерные признаки:

А) Резко снижается общение человека с тем, с кем развивается конфликт;

Б) Человек становится критически настроенным (ворчливым) по отношению к одной из сторон скрытого конфликта;

В) При затяжном скрытом конфликте появляется повышенная агрессивность и раздражительность;

Г) Нередко человек становится «погруженным в себя», замыкается в себе.

Таким образом, скрытый конфликт оказывает гораздо большее разрушительное воздействие на личность, чем конфликт явный (открытый).

- Конфликты могут быть сглаженными и острыми.

Сглаженный конфликт имеет место тогда, когда тема спора не является важной для участников конфликта. При решении конфликта собеседники могут легко уступить друг другу.

Острый конфликт возникает тогда, когда спорный вопрос приобретает для участников личностное значение, отношения переводятся в область чувств и эмоций, а ситуация приобретает характер «театра военных действий». В этом случае конфликт нередко разворачивается на глазах у третьих лиц, втягивая их в свою орбиту. Участники «переходят на личности», стремясь скомпрометировать друг друга. *Например: в кассе гипермаркета Вам озвучили сумму ваших покупок, которая, как Вам показалось, значительно превышает реальную стоимость товаров. Вы демонстративно проверяете чек, упрекая кассира. Он, в свою очередь, оскорбленный подозрением в нечестности, делает вам грубое замечание. В результате разгорается конфликт, обостренный вниманием зрителей в лице других покупателей.*

Таким образом, все мы когда-либо находились в конфликтных отношениях. Они могли быть межличностные и внутриличностные, явные и скрытые, сглаженные и острые...

Как же вы ведете себя во время конфликта? Чтобы ответить на этот вопрос, обратимся к результатам нашего тестирования.

Обработка теста К.У. Томаса «Тип поведения личности в конфликтной ситуации»

Ведущий: Пожалуйста, на любом свободном пространстве листа произвольно начертите таблицу из 5 граф (*Например, см. Таблицу 1*):

Таблица 1

1	2	3	4	5

Я буду озвучивать ваши варианты ответов (**А** или **Б**) и указывать, в какую графу вам следует сделать пометку (см. Приложение 1). Например, если Вы ответили на первый вопрос буквой **А**, поставьте галочку в **4** графу; если же у вас вариант **Б**, отметьте **5** графу. (*Ведущий озвучивает ключ к тесту, просит слушателей подсчитать количество отметок в каждой графе, после чего подписывает графы:*

- 1 – соперничество;*
- 2 – сотрудничество;*
- 3 – компромисс;*
- 4 – избегание;*
- 5 – приспособление.*

Чем большая сумма в графе, тем более выражена стратегия поведения в конфликте. Ведущий приглашает слушателей на последующие занятия, на которых будут обсуждаться данные стратегии).

Занятие 2: Конфликт: как это?

Цель занятия: формирование представлений о способах поведения в конфликтной ситуации.

Форма занятия: игра, беседа.

Материалы: доска/ватман, мел/маркеры, бланки для игры «Кораблекрушение» (см. Приложение 2).

Время проведения: 1 занятие, продолжительностью 60 минут.

Игра «Кораблекрушение»

Примечание для ведущего: игра «Кораблекрушение» направлена на изучение поведения личности в конфликтной ситуации. Условия игры создают ситуацию столкновения различных позиций, мнений и целей участников игры, т.е моделируют конфликтную ситуацию. Фиксация вербальных и невербальных проявлений поведения участников игры является важным источником информации. Однако ведущий намеренно не сообщает тему встречи и цели игры, дезинформируя участников.

Дорогие друзья! Сегодня мы поговорим об общении. Ежедневно мы общаемся и взаимодействуем с большим количеством людей, получая и передавая информацию. В повседневной жизни изучить качества нашего общения чрезвычайно трудно, поэтому в психологии существуют специализированные игры, выполняющие эту задачу. В одну из таких игр я предлагаю вам поиграть. Но для этого нам нужно подготовиться.

Ведущий делит слушателей на 2 (3) группы по 7-10 человек. Просит в каждой группе выбрать одного эксперта.

Ведущий: Итак, давайте представим себе следующую ситуацию. Вы терпите бедствие на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Вы вместе с некоторыми членами экипажа успеваете перебраться на прочный надувной спасательный плот с веслами. Все имущество оставшихся в живых людей составляет несколько **коробков спичек** и **пять** сторублевых банкнот (*ведущий записывает их на доске*). Вместе с тем, вы замечаете, что часть предметов осталась неповрежденной после пожара. Взять их все на спасательную лодку невозможно – она потонет. Что же вы возьмете с собой в

первую очередь? Какие предметы необходимы для вашего спасения?

(Ведущий раздает бланки со списками предметов, озвучивает инструкцию).

Инструкция № 1: Каждый из вас имеет бланк со списком предметов. Проранжируйте эти 14 предметов в соответствии с их значением для выживания, чтобы в случае необходимости избавиться от наименее важных предметов. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, 2 – у второго по значимости и так далее. Цифра 14 должна быть присвоена наименее важному предмету в ситуации бедствия. Например, если вы считаете, что устройство для отпугивания акул является самым важным в вашем спасении, поставьте напротив него цифру 1. Если же вы с легкостью могли бы выбросить за борт карты Тихого океана, поставьте рядом с ними цифру 14 и т.д.

Время выполнения задания – 5-7 минут.

В то время, как участники групп занимаются самостоятельным ранжированием предметов, ведущий дает инструкцию тет-а-тет экспертам из разных подгрупп.

Инструкция для экспертов: Сейчас мы устроим коллективные обсуждения этих предметов. Ваша задача состоит в том, чтобы определить: как ведут себя участники групп, чтобы отстоять собственное мнение. Кто из ребят будет обсуждать тему, придерживаясь рамок делового общения; кто настаивать на своем, используя едкие замечания в адрес собеседника; кто не произнесет ни одной фразы; кто будет предлагать компромиссные решения и т.д. Пожалуйста, понаблюдайте за всеми членами ваших подгрупп, по возможности записывая их реплики.

Инструкция № 2: Давайте перейдем ко второму этапу нашей игры. Сейчас я предлагаю составить каждой группе один, коллективный список предметов, которые, на ваш взгляд, необходимы для спасения. Разумеется, правильные ответы я озвучу после игры. Та группа, которая в максимальной степени приблизится к ним, будет считаться выигравшей.

Время для выполнения задания – 20 минут. Через 20 мин я попрошу написать составленный вами список на доске/ватмане.

Обсуждение: Дорогие друзья! Перед нами на доске несколько списков с предметами. Сейчас мы обсудим правильность этих списков, но для начала мне бы хотелось сказать нечто более важное. Мы играли в игру «Кораблекрушение», чтобы оценить ваше поведение в конфликтной ситуации. Действительно, в этой игре вы столкнулись с необходимостью отстаивать свою позицию, аргументировать свое мнение, убедить оппонента, уступить собеседнику ради сохранения хороших отношений, игнорировать замечания и т.д. Ведь именно этим мы и занимаемся, когда находимся в конфликтных отношениях с кем-либо. Итак, как же Вы показали себя в этой игре?

Предоставляется слово экспертам. Проводится обсуждение особенностей принятия решений в группах по следующим вопросам:

-Кто активно участвовал в игре? Кто предпочитал индифферентное отношение?

-Кто оказывал большее влияние в группах? Почему? Какие действия предпринимали участники группы для лоббирования собственных мнений?

-Какова была атмосфера в группе во время дискуссии?

-Какие виды поведения мешали или помогали процессу достижения согласия?

-Согласуется ли поведение слушателей с результатами теста К.У. Томаса «Тип поведения личности в конфликтной ситуации»?

- Оптимально ли использовались возможности группы?

Обсуждение классификации предметов

Теперь вернемся к нашим ранжированным спискам предметов. Каково же правильное распределение предметов в ситуации кораблекрушения? Сейчас мы это обсудим. Но прежде мне бы хотелось отметить, что ежегодно на воде терпят бедствие около 200 тысяч человек. Четверть из них погибает во время кораблекрушения, и 30% - в первые сутки, имея спасательные средства. В чем же причина? В психологическом шоке пострадавших и неверной оценке необходимых для спасения предметов. Согласно экспертам, основными являются предметы, *служащие для привлечения внимания и помогающие выжить до прибытия спасателей*. Значит, самыми важными в деле спасения представляются зеркало для бритья и канистра нефтегазовой смеси. Эти объекты могут быть использованы для сигнализации воздушным и морским спасателям. Вторыми по значению являются такие вещи, как канистра с водой и коробка с армейским рационом, выступающие как источник питания. Таким образом, предметы должны быть распределены следующим образом:

1. Зеркало для бритья (средство сигнализации морским и воздушным спасателям).

2. Четырехлитровая канистра нефтегазовой смеси (средство сигнализации, так как она может быть зажжена банкнотами и спичками вне спасательного плота, и будет плыть по воде, привлекая спасателей).

3. Десятилитровая канистра с водой (средство утоления жажды).

4. Одна коробка с армейским рационом (источник пищи).

5. Две коробки шоколада (резервный запас пищи).

6. Два квадратных метра непрозрачного пластика (может служить средством для сбора дождевой воды).

7. Рыболовная снасть (может служить источником пищи, но оценивается ниже, чем шоколад, так как вероятности удачной рыбалки невелика).

8. Пять метров нейлонового каната (можно использовать для связывания предметов, чтобы они не упали за борт).

9. Спасательный круг (средство спасения за бортом).

10. Устройство, отпугивающее акул.

11. 250 гр. медицинского спирта (является антисептиком при травмах, однако использование спирта в иных целях вызывает обезвоживание организма).

12. Транзисторный приемник (имеет малую ценность, так как не может использоваться как навигационное средство).

13. Карты Тихого океана (бесполезны без дополнительных навигационных приборов. Важнее знать, не где находитесь вы, а где находятся спасатели).

14. Противомоскитная сетка (в Тихом океане москитов нет, а для ловли рыбы она не пригодна).

Ведущий благодарит слушателей за участие и активную работу, приглашает на следующее занятие.

Занятие 3: Конфликт – проиграть или выиграть?

Цель занятия: сформировать представление об основных стратегиях поведения в конфликтной ситуации.

Форма занятия: игра, беседа.

Материал: карточки с заданием для проведения упражнения «Стратегии поведения в конфликте» (см. Приложение 3).

Время проведения: 1 занятие, продолжительностью 60 минут.

Ведущий: Дорогие друзья! Мы продолжаем наш разговор о конфликтах. Мы знаем, что конфликты и ссоры неизбежны даже при самых хороших отношениях с окружающими, и выход вовсе не в том, чтобы их избегать или сгладить, а в том, чтобы правильно их разрешать. Если конфликты решаются неконструктивно, то обиды, агрессия, месть, противостояние могут привести к появлению чувства безнадежности или

отчаяния. Как правило, психологи выделяют 5 основных стратегий поведения личности в конфликте:

- 1 – соперничество (конкуренция, соревнование);
- 2 – сотрудничество;
- 3 – компромисс;
- 4 – избегание (уход от решения проблемы, сглаживание спорных вопросов, игнорирование);
- 5 – приспособление (уступчивость).

Какая из них более уместна? Чем отличается каждая стратегия? Этому сегодня посвящен наш разговор. Чтобы наша беседа стала более интересной, я предлагаю поиграть.

Упражнение «Стратегии поведения в конфликте»

Инструкция: Сейчас мы разделимся на 5 групп. Каждая из групп должна выбрать руководителя. Руководитель получает задание вспомнить (придумать), обсудить и разыграть конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется определенный вид поведения в ситуации конфликта.

Время выполнения задания - 15 минут.

Ведущий предлагает руководителям групп вытянуть одну из заранее подготовленных карточек с заданием (см. Приложение 3).

Обсуждение: Группы предъявляют свои результаты. Произносится «девиз» стратегии поведения в конфликте. После каждой показанной сцены вся группа обсуждает ее с точки зрения соответствия «девизу» и заявленному стилю. При их несоответствии группа и ведущий вносят в эту сцену коррективы, «на ходу» разыгрывая другой вариант.

После завершения работы уместны вопросы ведущего:

- Какие ощущения у вас возникали при разыгрывании придуманной ситуации?
- Понравился ли вам этот способ поведения в конфликте?
- Возможен ли он будет в общении с окружающими людьми – друзьями, родителями, преподавателями?

- Какие стратегии способствуют укреплению дружбы, а какие, наоборот, ее разрушают?

Ведущий резюмирует полученные результаты обсуждения:

Таким образом, мы выяснили следующее. Каждый способ поведения в конфликте может быть эффективен при определенных условиях. Каких?

1. **Соперничество (конкуренция)** выражается в стремлении добиться своих интересов любой ценой, нередко сопровождается открытой борьбой. К соперничеству имеет смысл прибегать в следующих случаях, если:

-Требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;

-Вы уверены в правильности вашего решения;

- Исход спора для Вас важнее, чем дружеские отношения с оппонентом;

-Вы чувствуете, что у Вас нет другого выбора и вам нечего терять.

2. **Избегание** предполагает стремление уйти от конфликтной ситуации, не решая ее, но и не усугубляя ее. Избегание уместно, если:

-Источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с более важными вопросами;

-Конфликт может разрешиться без Вашего участия;

-Необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации;

-Изучение ситуации и поиск дополнительной информации о природе конфликта представляются более предпочтительными, чем немедленное принятие какого-либо решения;

-Вы знаете, что не сможете разрешить конфликт в свою пользу;

-Пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

3. **Приспособление** заключается в тенденции сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами. Приспособление оправдано в случае, если:

-Предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для Вас;

-Необходимо признать собственную неправоту;

-Отстаивание своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий;

4. **Компромисс** выражается в урегулировании разногласий через взаимные уступки. В результате каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет. Компромисс необходим, если:

-У сторон одинаково убедительные аргументы;

-Необходимо принять срочное решение при дефиците времени. При этом Вас может устроить временное решение;

-Вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять;

-Удовлетворение вашего желания имеет для Вас не слишком большое значение, и Вы можете несколько изменить поставленную вначале цель.

5. **Сотрудничество** ориентировано на поиск решения, которое удовлетворило бы все стороны. Данная стратегия является предпочтительной, если:

-Необходимо найти общее решение, не допускающее компромиссных вариантов;

-Основной целью обсуждения спорного вопроса является приобретение совместного опыта работы над спорной ситуацией;

-Необходима интеграция точек зрения;

-Вы располагаете временем поработать над возникшей проблемой, потрудиться над выработкой решения.

Часто мы стараемся избежать конфликта, потому что чувствуем, что оппонент использует в нем психологическое давление. Кто из наших слушателей мог бы его описать? При какой стратегии поведения в конфликте партнер по общению «давит»? При какой стратегии поведения в конфликте

собеседник может почувствовать себя «задавленным»? (*Слушатели отвечают на вопрос ведущего*).

Ведущий благодарит слушателей за участие и активную работу, приглашает на следующее занятие.

Занятие 4: Конфликт и этапы его разрешения

Цель занятия: сформировать представление об основных этапах разрешения конфликтных ситуаций.

Форма занятия: игра, беседа.

Материалы: рассказ (абзац из литературного произведения) для проведения игры «Испорченный телефон».

Время проведения: 1 занятие, продолжительностью 60 минут.

Ведущий: Дорогие друзья! Сегодня мы обсудим основные этапы разрешения конфликтных ситуаций. Несмотря на то, что в каждом случае причина конфликта совершенно конкретна, все конфликты имеют сходную основу: они возникают в результате *непонимания* собеседниками друг друга. Невинная, казалось бы, причина... Вы считаете, что всем ясны ваши помыслы и намерения, и не заботитесь о том, чтобы их объяснить другим. А потом бываете очень удивлены вдруг возникшей обидой на какие-то слова или поступки. Мои слова хорошо иллюстрируются упражнением «Испорченный телефон». Давайте его проведем.

Упражнение «Испорченный телефон»

Инструкция: Сейчас все выйдут из аудитории, кроме ведущего и одного участника. *Слушатели определяются с первым участником.* Я прочитаю оставшемуся в аудитории человеку небольшой рассказ. Затем зайдет второй участник, первый должен пересказать ему прослушанный рассказ. Так каждый, входя, выслушает рассказ и перескажет его следующему игроку. Последний участник сообщает всем нам выслушанный текст. (*Время проведения упражнения варьирует в зависимости от количества участников в группе*).

Обсуждение: Итак, мы видим, что сообщаемая нам информация претерпевает значительные изменения. Первоначальный текст в несколько раз длиннее того, что мы услышали от последнего участника игры. *Ведущий зачитывает текст.* Прежде всего, источником данных изменений является специфика работы нашей памяти. Так, например, научные термины, названия, понятия, фамилии, числовые сведения человек может пересказать лишь приблизительно, а часто и вовсе не запоминает их. Кроме того, если не повторять несколько раз услышанную информацию, то через несколько часов вы с трудом ее вспомните, а через неделю от прослушанного текста не останется и следа. Таким образом, существует множество причин, в результате которых искажается, забывается, меняется и теряется информация, которую мы услышали от собеседника. Часто именно эта причина влечет за собой недопонимание и разногласие, а как следствие – конфликтную ситуацию.

Отмечу, что у этого упражнения есть еще одно название – «Сплетня». Теперь мы наглядно смогли убедиться, что сплетням доверять нельзя, а уж тем более, руководствоваться ими при построении взаимодействия с другими людьми. К адресату они возвращаются в крайне искаженном варианте.

В результате обсуждения группа совместно с ведущим делает выводы:

-Слушать и слышать – не одно и то же.

-Причина искажений информации кроется в специфике работы мозга человека. В этой связи необходимо убеждаться, что Вас правильно понимают;

-Сплетни оказывают пагубное воздействие на взаимоотношения.

Ведущий: Если же конфликт неизбежно возникает, можно наметить два стратегических пути разрешения конфликта: либо перестроить реальность под ожидания оппонентов, либо попытаться изменить отношение оппонентов к существующему

положению дел. Ну, а практически чаще всего надо действовать по обоим направлениям. Как?

Этапы разрешения конфликтных ситуаций

1. Признайте наличие конфликта. Как ни странно, это бывает труднее всего. В человеческой натуре, к сожалению, есть такая черта: терпеть нетерпимое и не признавать очевидного. Вместо «страусиной» политики признайте открыто и честно существование конфликта. Вспомним, что конфликты неизбежны, главное – как с ними справляться.

2. Создайте атмосферу сотрудничества. Это возможно благодаря *тактичности*. Не секрет, что грубые слова провоцируют со стороны собеседника такую же реакцию. Вероятно, самое лучшее средство от ссор – подумать перед тем, как говорить. Важным оказывается и *умение поставить себя на место другого*. Предвидеть ответную реакцию на сказанное и совершенное Вами является важным качеством, которое может пригодиться в общении с окружающими людьми.

3. Договоритесь о процедуре. Если конфликт признан и очевидно, что он не решается «с ходу», то вместо того, чтобы продолжать бесплодные споры, договоритесь, где, когда и как вы начнете совместное обсуждение спорной ситуации.

4. Очертите конфликт. Обе стороны должны высказаться о ситуации: в чем они видят конфликт, какие чувства это у них вызывает, как каждая из сторон видит разрешение спорных вопросов.

5. Исследуйте возможные варианты решения. При этом, ни одна из идей не должна критиковаться.

6. Добейтесь соглашения. Необходимо принять наиболее приемлемое решение. Естественно, оно должно учитывать требования обеих сторон.

7. Воплощайте план в жизнь.

Наконец, важно помнить о многочисленных положительных функциях конфликта. Любой конфликт – это источник

личностного развития человека, получение новой информации о собственных возможностях, разрядка напряжения между конфликтующими сторонами, стимулирование к изменениям.

Список литературы:

1. Грецов А.Г. Психологические тренинги с подростками / А.Г. Грецов. – СПб.: Питер, 2008. – 368 с.
2. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. Методическое пособие для преподавателей / Т.Г. Григорьева, Л.В. Линская, Т.П. Усольцева. – Новосибирск: Изд-во Новосиб. ун-та; М.: Совершенство, 1997. – 171 с.
3. Разумихина Г.П. Мир семьи, или Будь, пожалуйста, счастлив / Г.П. Разумихина. – М.: Школа-Пресс, 1999. – 96 с.
4. Субботина Л.Ю. Конфликты – Ярославль: Академия развития, 2001. - 128 с.
5. Фишер Р. Подготовка к переговорам / Р. Фишер, Д. Эртель. – М.: Филин, 1996. – 232 с.

Тест К.У. Томаса «Тип поведения личности в конфликтной ситуации»

Инструкция: «Выберите в каждом случае одно из двух утверждений, наиболее точно характеризующее Ваше поведение»:

- | | |
|---|--|
| 1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. | Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны. |
| 2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение. | Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных. |
| 3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. | Б. Я стараюсь успокоить другого, и главным образом, сохранить наши отношения. |
| 4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение. | Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека. |
| 5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого. | Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности. |
| 6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя. | Б. Я стараюсь добиться своего. |
| 7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. | Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого. |
| 8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. | Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. |
| 9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. | Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего. |

10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего. Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом, стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. Б. Я стараюсь успокоить другого, и главным образом, сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию. Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А. Я стараюсь успокоить другого, и главным образом, сохранить наши отношения. Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого. Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А. Я, первым делом, стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. Б. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям. Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию. Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию. Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого. Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Обработка результатов

Инструкция: Я буду озвучивать ваши варианты ответов (А или Б) и указывать, в какую графу вам следует сделать пометку. Например, если Вы ответили на первый вопрос буквой А, поставьте галочку в 4 графу; если же у вас вариант Б, отметьте 5 графу. Затем посчитайте сумму баллов по каждой графе. В Вашем поведении преобладает та стратегия поведения в конфликте, которая набрала большее количество баллов:

	Соперничест во (1)	Сотрудничест (2)	Компромисс (3)	Избегание (4)	Приспособлен (5)
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

«Потерпевшие кораблекрушение»

Инструкция: Вы терпите бедствие в Тихом океане. Все имущество оставшихся в живых людей составляет несколько **коробков спичек** и **пять** сторублевых **банкнот**. Проранжируйте 14 предметов в соответствии с их значением для выживания, чтобы, в случае необходимости, избавляться от наименее важных предметов. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, 2 – у второго по значимости и так далее до 14 цифры (наименее важный предмет в ситуации бедствия). Например, если вы считаете, что устройство для отпугивания акул является самым важным в Вашем спасении, поставьте напротив него цифру 1. Если же Вы с легкостью могли бы выбросить за борт карты Тихого океана, поставьте рядом с ними цифру 14 и т.д.

Список предметов:

1. зеркало для бритья
2. десятилитровая канистра с водой
3. противомоскитная сетка
4. одна коробка с армейским рационом
5. карты Тихого океана
6. спасательный круг
7. четырехлитровая канистра нефтегазовой смеси
8. транзисторный радиоприемник
9. устройство, отпугивающее акул
10. два квадратных метра непрозрачного пластика
11. 250 гр. медицинского спирта
12. 5 метров нейлонового каната
13. две коробки шоколада
14. рыболовная снасть

«Стратегии поведения в конфликте»

1. Задание для группы «Соперничество (конкуренция)»

Девиз: «Чтобы я победил, ты должен проиграть»

Найдите положительные и отрицательные стороны конкуренции как формы поведения в конфликте. Вспомните/придумайте и разыграйте конфликтную ситуацию с одноклассником(-цей) и найдите способ ее разрешения, используя тактику соперничества.

2. Задание для группы «Избегание»

Девиз: «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу из него»

Найдите положительные и отрицательные стороны избегания как формы поведения в конфликте, Вспомните/придумайте и разыграйте конфликтную ситуацию с одноклассником(-цей) и найдите способ ее разрешения, используя тактику избегания.

3. Задание для группы «Компромисс»

Девиз: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть»

Найдите положительные и отрицательные стороны компромисса как формы поведения в конфликте. Вспомните/придумайте и разыграйте конфликтную ситуацию с одноклассником(-цей) и найдите способ ее разрешения, используя тактику компромисса.

4. Задание для группы «Сотрудничество»

Девиз: «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть»

Найдите положительные и отрицательные стороны сотрудничества как формы поведения в конфликте. Вспомните/придумайте и разыграйте конфликтную ситуацию с

одноклассником(-цей) и найдите способ ее разрешения, используя тактику сотрудничества.

5. Задание для группы «Приспособление»

Девиз: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть»

Найдите положительные и отрицательные стороны приспособления как формы поведения в конфликте. Вспомните/ придумайте и разыграйте конфликтную ситуацию с одноклассником(-цей) и найдите способ ее разрешения, используя тактику приспособления.