

Семинар-практикум с элементами тренинга «Конфликт и способы его решения»

Подготовил:

педагог-психолог

МКДОУ ДС №41 "Сказка"

Чернова Татьяна Викторовна

Цель: ознакомить с понятием «конфликт», «конфликтоген», видами конфликтов, причинами, положительными и отрицательными сторонами конфликта, проявлениями конфликтогенного поведения, способами решения конфликта, формировать умение бесконфликтно вести себя, учитывая интересы и нужды других, развивать аналитические способности, рефлекссию, воспитывать вежливость, доброжелательность.

ХОД ЗАНЯТИЯ

1. Актуализация и мотивация.

Обсуждение вопроса: «Для чего мы рассматриваем тему «Конфликт и способы его решения»? Что вы ожидаете от сегодняшнего занятия?»

2. Упражнение «Приветствие — мне нравится твой...».

Цель: подготовить участников к работе, создать комфортную атмосферу, хорошее расположение духа, оказывать содействие сплоченности, продемонстрировать роль чувств в нашей жизни, необходимость их выражения для формирования дружеских взаимоотношений.

Ход упражнения: участники садятся в круг, каждый должен сказать другому члену группы предложение об их внешности: (имя)... мне нравится твой (твоя)...» или то, что нравится в поведении или чертах характера

Рефлексия:

Как вы чувствовали себя, когда говорили приятные вещи другим?
А когда говорили вам?

3. Упражнение «Мозговой штурм».

Цель: определить понятие «конфликт», главные причины конфликтов и систематизировать их в зависимости от источника.

Ход упражнения: психолог обращается к группе с вопросом: «Что такое конфликт?». Все варианты ответов фиксируют на доске или на листах бумаги. После этого аналогично выясняют причины конфликтов. Названные причины разделяют на объективные и субъективные.

Причины конфликтов

Причины конфликтов состоят в расхождении:

- знаний, умений, привычек, личностных черт;
- функций управления;
- эмоциональных, психических и других состояний;
- экономических процессов;
- задач, средств и методов деятельности;
- мотивов, нужд, ценностных ориентаций;

- взглядов и убеждений;
- понимания, интерпретации информации;
- ожиданий, позиций;
- оценок и самооценок.

4. Информационное сообщение «Конфликт».

Почему эпиграфом является древнеиндийское выражение: «Кто не отвечает гневом на гнев, спасает обеих — и себя, и другого»? Гнев всегда вызывает у нас отрицательные эмоции.

Конфликт в переводе из латыни — столкновение разнонаправленных сил (ценностей, интересов, взглядов, позиций) субъектов — сторон взаимодействия.

Конфликт - это столкновение противоположно направленных, несовместимых тенденций в сознании отдельного человека, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными переживаниями.

Наука, которая изучает причины возникновения, особенности хода, предотвращение и решение конфликта называется **конфликтологией**.

В основе любого конфликта лежит ситуация, которая содержит: противоречивые позиции сторон по какому-то вопросу; противоположные задачи или средства; расхождение интересов, желаний, стремлений оппонентов.

Типология конфликтов

Определяют типичные причины конфликтов, которые разделяют на:

- **объективные** (столкновение материальных и духовных интересов, ошибки управления, слабая разработанность правовых процедур решения межличностных разногласий, недостаток значащих для нормальной жизнедеятельности человека материальных и духовных благ, сформированный образ жизни, который оказывает содействие повышению агрессии человека);
- **субъективные** (неспособность понять другого человека, несбалансированное ролевое взаимодействие, нетерпимость к мыслям других, раздражительность, острое восприятие замечаний и советов, неуравновешенность характера, эгоизм, стремление лидерства, склонность к сплетням).

Виды и типы конфликтов

- **по проблемно-деятельному признаку** конфликты делятся на экономические, политические, конфликты принадлежности, идеологические, управленческие, психолого-педагогические, производственные, творческие, социально-бытовые, социально-психологические, эмоциональные, семейно-бытовые

- **по степени включенности людей, по количеству участвующих сторон:** внутриличностные, межличностны, личностно-групповые, межгрупповые, межгосударственные, межпартийные;
- **по количеству людей:** парные, локальные, общие;
- **по смысловому принципу:** закономерные, необходимые, вынужденные, функционально неоправданные;
- **с точки зрения функций:** положительные, отрицательные;
- **по течению во времени:** кратковременные, продолжительные, затяжные;
- **по видам возникновения:** стихийные, запланированные (провоцированные, инициированные);
- **по тактическими задачами:** оправданные, неоправданные.
- **по степени остроты противоречий** (неудовольствие, противодействие, разногласия, вражда)
- **по признаку возможного решения** конструктивный (продуктивный) и деструктивный.

5. Групповая работа.

Педагоги делятся на 4 подгруппы и на листах пишут позитивные и негативные стороны конфликта.

Определите положительные и отрицательные стороны конфликта.

Положительные стороны конфликта:

- дает возможность сформулировать и осознать проблему, выявить трудности;
- найти новые пути решения;
- оживляет нашу жизнь, делает ее более привлекательной, интересной;
- учит формам общения, умению налаживать отношения;
- оказывает содействие личностному, профессиональному росту и развивает волевую саморегуляцию;
- сплачивает коллектив;
- развивает познавательные черты ума, скорость реакции, принятие решений.

Отрицательные стороны конфликта:

- разрушает здоровье;
- вызывает стресс, психотравмы;
- разрушает межличностные отношения, семьи, личности;
- формируется отрицательная установка, отрицательный жизненный сценарий.

Какой вывод мы можем сделать, проанализировав положительные и отрицательные стороны конфликта? В конфликте есть много положительного (отрицательного).

6. Упражнение «Мозговой штурм» Создание дерева конфликтогенов.

Одной из причин возникновения конфликта есть *конфликтогены поведения*. Это слова или действия, которые порождают конфликт.

Конфликтогенами называют слова, действия (или бездействие), поведенческие акты или обращения в целом, которые могут привести к конфликту.

Давайте вместе нарисует дерево конфликтогенов. Назовите примеры конфликтогенов.

7. Информация (раздача материала психологом).

Выделяют следующие разновидности *типичных конфликтогенов*, или, как их еще называют, «саботажников» общения: угрозы и приказания; негативная и необоснованная критика, замечания и отрицательные оценки; насмешки, издевки и поддевки; снисходительное отношение и снисходительный тон; оскорбительные и унижающие достоинство прозвища и клички; слова -«должники»; хвастовство; безапелляционность и категоричность в суждениях и высказываниях; перебивание второго, повышение голоса и другие попытки самоутвердит за счет унижения или обесценивания другого, навязывание советов; утаивание важной информации; сравнение и навязывание конкурентных отношений; допросы, загоняющие «в угол» и вызывающие «чувство вины»; отказы от разговора или обсуждения важной темы; резкая и неуважительная, ничем не мотивированная смена темы; успокоение отрицанием; нарушения этики, в том числе и непреднамеренные (например, использование чужой мысли без ссылки на автора); подшучивание; ложь или же попытка обмана с целью добиться чего-либо нечестным путем; перекладывание ответственности на другого человека; просьба одолжить деньги; любые проявления агрессивности и раздражительности; эгоизм; манипулирование (с целью получения желаемого и с использованием другого человека).

Конфликтогены несут в себе психологическую склонность к эскалации конфликтов, и по сути каждый конфликтоген можно отнести к одной из трех психологических первопричин:

- стремление к превосходству;
- проявление агрессивности;
- проявление эгоизма.

Например, к конфликтогенам как к прямым проявлениям превосходства относятся: приказания, угрозы, замечания, обвинения, насмешки, хвастовство, категоричность суждений и мнений, перебивание другого, обман, утаивание информации и др.

Все проявления агрессивности, как скрытой и неявной, так и открытой, граничащие с ненавистью, всегда являются мощными конфликтогенами, вызывают чувство страха, фрустрации.

Все проявления эгоизма есть конфликтогенами, так как эгоист стремится добиться чего-то для себя (обычно за счет других), а это воспринимается как несправедливость и, конечно, служит грунтом для конфликтов.

На конфликтоген обычно отвечают либо похожим, либо еще более сильным конфликтогеном. Закономерность эскалации конфликтогенов *тесно связана с обидами, вытесненными психотравмами детства, переживаниями их и стремлением компенсировать психологические проигрыши, желанием снять раздражение*, защитив себя, ответив обидой на обиду. При этом ответ обычно не слабее, а чаще сильнее раздражителя, «с запасом». Таким образом, сила конфликтогенов стремительно нарастает.

Обязательно ли нам знать, как конструктивно решить конфликт? Да, так как если конфликт не решается, это приводит к ухудшению отношений, иногда и к разрыву отношений. А если решается, то мы можем найти согласие в межличностных отношениях.

Есть такое крылатое выражение: «В споре рождается истина». Можно ли сказать, что в конфликте тоже рождается истина? Да, человек говорит о наболевшем, об отрицательных чертах и поступках собеседника, разоблачает не наилучшие его стороны, что является информацией для самосовершенствования человека.

А теперь давайте на стикерах напишем признаки конфликтогенного поведения.

Признака конфликтогенов поведения:

- открытое недоверие;
- перебивание другого человека;
- оценивание людей;
- ударение на расхождениях между собой и другим человеком;
- стойкое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;
- занижение вклада других людей и одновременное преувеличение своего вклада в общее дело;
- постоянное навязывание своей точки зрения другим;
- неискренность суждений;
- резкое ускорение темпа речи и внезапное окончание разговора;
- неумение выслушать и понять точку зрения другой стороны.

Какой вывод мы можем сделать, посмотрев на дерево конфликтогенов. (*Стараться их не употреблять, чтобы не создавать конфликта.*)

8. Психорисунок «Мое представление конфликта».

Цель: выяснить подсознательное отношение участников к обсуждаемой теме.

Ход упражнения: участникам предлагают нарисовать «конфликт», как они его представляют, после выполнения задания участники по очереди рассказывают, что нарисовано и что значит этот рисунок.

Рисунки сгруппировывают по определенным смысловым группам (деструктивные, конструктивные, эмоциональные, деловые, внутренние, внешние конфликты).

9. Рефлексия.

- Есть ли похожее понимание конфликта в группе с вашим?
- Какие эмоции возникали в процессе рисования?

10. Способы решения конфликта.

Информация психолога.

Общая характеристика *вариантов исхода в конфликтных ситуациях.*
Первый вариант исхода — **уход** от разрешения возникшего противоречия, когда одна из сторон, которой предъявлено «обвинение», переводит тему разговора в другое русло. Тактика ухода объясняется основным его свойством — «сотрудничество при любых обстоятельствах». Избегание или уход от конфликта может привести к росту проблемы.

При этом выделяют наиболее типичные формы ухода:

- молчание;
- демонстративное удаление;
- обиженный уход; затаенный гнев;
- депрессия;
- игнорирование обидчика;
- едкие замечания по «их» поводу за «их» спиной;
- переход на чисто деловые отношения;
- индифферентное отношение;
- полный отказ от дружеских или деловых отношений с провинившейся стороной.

Второй вариант — **сглаживание**, когда одна из сторон либо оправдывает себя, либо соглашается с претензией, но только в данный момент. Этот

прием чаще всего использует те, для кого предпочтителен любой, даже самый плохой, неустойчивый мир, чем самая «хорошая ссора».

Третий вариант — **компромисс**. Под ним понимается открытое обсуждение мнений, направленных на поиск наиболее удобного для обеих сторон решения. В этом случае партнеры выставляют аргументы в свою и в чужую пользу, не откладывают решения «на потом» и не принуждают в одностороннем порядке к одному возможному варианту. Преимущество этого исхода — во взаимной равности прав и обязанностей открытости претензий.

Четвертый вариант — **конфронтация** — неблагоприятный и малопродуктивный исход конфликта, когда никто из участников не принимает во внимание позицию другого. Он возникает, когда одна из сторон накопила достаточно мелких обид, собралась с силами и выдвинула сильнейшие аргументы, которые не может снять другая сторона.

Пятый вариант — самый неблагоприятный — **принуждение**. Это тактика прямолинейного навязывания того варианта исхода противоречия, который устраивает его инициатора. Он самый неблагоприятный для сохранения отношений.

Еще один способ решения конфликта — **картография, или визуализация**. Это дает возможность сосредоточиться на проблеме, а не на эмоциях, углубиться не в переживание и удовлетворение своих оскорблений и амбиций, а в решение проблемы.

Технология картографии конфликта:

Этап 1. В чем проблема? (в общих чертах)

Этап 2. Кто участники конфликта? (главные стороны конфликта, есть ли скрытый манипулятор)

Этап 3. Какие истинные нужды и опасения каждого из участников конфликта? (перечислить основные потребности и опасения, прояснить мотивы, стоящие за позициями участников конфликта)

Этап 4. Возможное решения проблемы. Какой из этих способов решения конфликта вы чаще всего применяете? Какой способ вам понравился более всего и почему? Как влияет конфликт на человеческий организм?

Психолог знакомит с **формулой мудрого поведения в конфликте**.

Формула мудрого поведения в конфликте (ВПРСТ)

В — открытость ума.

П — положительное отношение.

Р — рациональное мышление.

С — сотрудничество.

Т — терпимость к людям.

Разрешение конфликта.

Это заключительный этап (стадия), который возможен как вследствие изменения объективной конфликтной ситуации, так и путем трансформации ее образов, сложившихся в участников конфликта.

Разрешение конфликта может быть *полным* или *частичным*.

Нередко для решения конфликтов необходимо участие третьей стороны с целью поиска решения, которое удовлетворяет обе стороны. Третья сторона (арбитры, посредники, или медиаторы, помощники) — индивид или группа, которые пытаются помочь в достижении согласия и разрешении конфликта.

Начинать анализировать конфликт целесообразно с элементарного, простого уровня — как возникают конфликтные отношения и ситуации. Традиционно анализировать начинают с определения структуры потребностей, какие специфические для каждой личности и социальной группы.

11. Упражнение «Мозговой штурм».

Правилам *бесконфликтного общения* целесообразно:

- не использовать конфликтогенов;
- не отвечать конфликтогеном на конфликтоген
- проявлять эмпатию к собеседнику;
- делать доброжелательные посылы;
- разрешайте спорные вопросы здесь и теперь, не откладывая их.
- Меньше обижайтесь.
- Стремитесь адекватно воспринимать и сознавать конфликт.
- Общайтесь открыто (закрытость порождает конфликты).
- Старайтесь понять позицию другого человека изнутри (поставьте себя на место другого).
- Аргументируйте свои желания для себя и другого.
- Будьте готовы преодолеть свое самолюбие, признать свои ошибки, извиниться.
- Будьте гибкими.

Информация психолога

(*Бестактность* — это неумение выбрать подходящий момент, который причиняет неприятность людям, с которыми общаешься)

Итак, важнейшим условием профилактики конфликта есть предотвращение использования конфликтогенов в общении.

При этом нужно помнить:

- всякое неосторожное высказывание вследствие эскалации можем привести к конфликту;
- проявлением эмпатии и уважения к собеседнику предотвращаем неадекватные и конфликтогенные реакции.

При избавлении от склонности к применению конфликтогенов общению необходимо:

- изживать стремление к преимуществу;
- сдерживать агрессию пассивными (например, выговаривание), активными (например, двигательная активность, спортивные занятия, наблюдение за спортивными соревнованиями, и др.) и логическими (рационализация и др.) способами; стремиться к преодолению разрушающего эгоизма.

В обучении правильному обращению человека в противоречащей, предконфликтной и конфликтной ситуации А. Тимохина считает целесообразным следовать таким психологическим рекомендациям.

- Решать спорный вопрос в настоящем времени, не упоминая прошлые обиды, конфликты.
- Адекватно воспринимать, сознавать суть конфликта с точки зрения психологических механизмов — интересов, нужд, целей и задач сторон. Чаще задавать вопрос: » Правильно ли я Вас понял (поняла)?», это поможет избежать умственных барьеров.
- Быть открытым в общении, доброжелательным и стремиться к созданию климата взаимного доверия.
- Попробовать понять позицию оппонента «изнутри», поставив себя на его место.
- Не говорить обидных, унижающих достоинство личности слов, не употреблять неутешительных эпитетов. Резкость вызывает резкость.
- Уметь аргументированно высказать свои намерения в случае неудовлетворения требований.
- Быть готовым преодолеть самолюбие, амбиции, признать собственную неправоту в тех или других вопросах и позициях. В конфликте всегда виноваты обе стороны, но на примирение идет тот, кто нравственнее, мудрее, сильнее духом.

Важнейшее значение в предупреждении конфликтов имеет овладение приемами и привычками бесконфликтного **общения**. Так, А. Белкин с соавторами, творчески дополнив рекомендации Д. Карнеги, дает следующие *рекомендации по бесконфликтному общению*

- *В минуты торжества над другим давайте ему возможность » спасти себя», то есть выйти из ситуации с достоинством.*

- *Искореняя недостатки других людей, сделайте так, чтобы эти недостатки выглядели легко поправимыми.*

Краткий курс доброжелательных отношений

Шесть важных слов: «Я признаю, что допустил эту ошибку».

Пять важных слов: «Ты сделал это просто чудесно».

Четыре важных слова: «А как ты считаешь?»

Три важных слова: «Вы посоветуйте, пожалуйста».

Два важных слова: «Искренне благодарю».

Важнейшее слово: «Мы».

Каждый участник занятия получает памятку.

12. Ролевая игра «Реши проблему».

Групповая работа. *Цель:* отработать конструктивные стратегии выхода из конфликтных ситуаций.

Ход: психолог делит всех участников на 4 группы. Каждая группа будет выполнять отведенные ей роли: первая, вторая группы- педагогов, третья - детей, четвертая — родителей. Каждой группе надо выполнить задачу.

1. Вспомнить какую-то конфликтную ситуацию из жизни и разыграть ее согласно своим ролям.
2. Каждая группа выбирает одну проблему и предлагает пути ее решения согласно своим ролям и используя полученные знания.

Рефлексия:

Что вы чувствовали во время игры и что вы чувствуете после ее завершения?

Какие чувства возникали во время общения?

Легко ли было вам сыграть свою роль?

Какие трудности возникали во время упражнения?

Можете ли определить, благодаря чему вы бы развязали вашу ситуацию?

Какой стиль поведения вы выбрали бы для каждого участника сюжета?

13. Релаксационная пауза

Звучит музыка, используется терапия поглаживания. Ученики гладят свое лицо, закрывают глаза, занимают удобные позы, стараются расслабить все мышцы тела, перенестись в воображении в другую ситуацию, которая оказывает содействие эмоциональному подъему.

14. Подведение итогов.

Цель: получение обратной связи.

Ход упражнения: все участники по кругу продолжают высказывание «Это занятие помогло мне (приобрести, стать, понять...))».

Преобразования
(примеры «противоядий от конфликтов»)

конфликтогенов

Конфликтоген	Преобразующие вопросы
Дурак! (и другие оскорбления)	Что Вы хотели бы? Как это можно исправить?
Я прав, а ты (он) не прав	Чем Ваша точка зрения отличается от их точки зрения?
Я не буду...	Что могло бы помочь Вам сделать это?
Все пропало	Как сделать это успешным? Как можно это улучшить?
Он (она) безнадежен!	Что в их поведении Вам не нравится?
Я (они) должен/вынужден..	Можете ли Вы (они) избрать такое действие?
Слишком много/мало...	По сравнению с чем?
Они всегда...	При каких обстоятельствах они не делают этого?
Я не хочу...	Какого исхода Вы хотели бы?
Я не могу...	Вы не сможете? Или, быть может, просто не видите, каким образом сделать это?
Он (она) никогда не...	Что произойдет, если Вы увидите такую возможность?
Это невозможно...	Если бы это было возможным, что потребовалось бы тогда?

Литература

1. Р.С. Немов «Психология» т -2 М.2003.
2. Г.В. Ложкин «Практическая психология конфликта» К. 2000.
3. Е.М. Семенова «Тренинг эмоциональной устойчивости» М. 2005.