

Профилактика конфликтных ситуаций и работа с ними.

Восточная притча

Один молодой воин пришел к мудрому пожилому человеку и спросил его: — О, мудрец, раскрой мне тайну жизни. В чем разница между небесами и адом?

Мудрец задумался и ответил:

— Ты глупый молодой человек. Как невежда, подобный тебе, может понять такое?

Услышав это, молодой воин рассвирепел.

— Да за такие слова я готов тебя просто убить! — заорал он и достал меч из ножен, чтобы покарать мудреца.

В это же мгновение мудрец сказал:

— Вот это и есть ад.

Услышав эти слова, воин убрал меч в ножны.

— А вот это и есть небеса, — заметил старик.

КАК ПОССОРИЛИСЬ А и Б

Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью, войной и т.п. Бытует мнение, что конфликт — явление всегда нежелательное, что его надо по возможности избегать или, как только он возникнет, немедленно разрешать.

Это, кстати, происходит примерно так: сначала возникает конфликтная ситуация — нечто само по себе безобидное до поры до времени. Просто между субъектами А и Б — учениками, классами, школами — намечается различие позиций, мнений, целей, интересов. Затем А и Б осознают свои интересы, потом — препятствия к их осуществлению; еще через некоторое время А приходит к выводу, что упомянутые препятствия связаны с Б, и наоборот.

Наконец наступает пора действий друг против друга — именно с этого момента и разражается конфликт. Таким образом, под конфликтом мы понимаем столкновение несовместимых, противоположных позиций и взглядов, которое связано с негативными переживаниями (хотя, как и у многих понятий, у конфликта имеется множество определений и толкований).

У всех конфликтов есть несколько причин. Основными причинами конфликта являются:

- неэффективная коммуникация;
- личностная и профессиональная установка при взаимодействии;
- недостаточное знание психофизиологических особенностей партнера (особенно подростка);
- неумение оказывать и принимать поддержку;
- низкий уровень саморегуляции;
- различия в целях, в представлениях и ценностях;
- поведенческие особенности и стереотипы поведения;
- различия в уровне знаний и жизненного опыта и т.д.

На данном семинаре мы, с одной стороны, постараемся рассмотреть различные причины конфликтных ситуаций, упомянутых выше, и различные способы профилактики их возникновения, а также способы работы с конфликтами, с другой. Этот семинар будет содержать много практических упражнений и рекомендаций, которые, позволят сделать вашу увлекательную работу более комфортной и интересной.

Стили разрешения конфликта

Разрешение конфликта может быть полное или частичное. Полное разрешение означает прекращение конфликта, кардинальную перестройку всего образа конфликтной ситуации. При этом «образ врага» трансформируется в «образ партнера», установка на борьбу сменяется ориентацией на сотрудничество.

При частичном же разрешении конфликта чаще изменяется только внешняя его форма, но сохраняются внутренние побудительные установки к продолжению противоборства.

Психологами выявлено пять основных стилей разрешения конфликтов, которые еще называются стратегиями поведения в конфликтных ситуациях.

1. Уклонение. Данная стратегия предполагает стремление человека уйти от конфликта, избежать его любыми способами. Как правило, она может быть оправданной в следующих случаях: когда предмет разногласий для данного человека не представляет большой ценности; когда ситуация может разрешиться сама собой; когда в данный момент условия для конструктивного и эффективного разрешения конфликта отсутствуют, но могут появиться через какое-то время и т.п.

2. Сглаживание. Основной принцип, лежащий в основе данной стратегии, можно выразить так: «давайте жить дружно» или «не надо раскачивать лодку», или «лучше плохой мир, чем хорошая ссора» и т.п.

Человек, использующий данный стиль, стремится не выпускать наружу проявления и признаки конфликта, старается не подчеркивать имеющиеся разногласия сторон, призывает к солидарности.

Естественно, что при этом не выявляются причины противостояния и конфликта, не ведется работа по их устранению. Временно достигнутое перемирие и фаза покоя не решают проблемы. Отрицательные эмоции, недовольство, негативизм накапливаются скрыто, неявно, что в определенный момент может привести к «взрыву», с которым трудно будет справиться и последствия которого могут оказаться разрушительными.

3. Принуждение. Данная стратегия предполагает достаточно жесткое отстаивание собственной позиции, правоты, собственного мнения при совершенном игнорировании мнения других людей.

В основе данного стиля лежит агрессивное поведение, использование всех видов давления (психологического, административного и т.д.), власти над людьми для принуждения их принять определенное решение в конфликтной ситуации.

Данная стратегия может быть оправдана, когда используется руководителем в ситуации, угрожающей самому существованию

организации или дела и связанной с отстаиванием интересов производства и учреждения (коллектива). Главным недостатком этой стратегии является подавление и игнорирование инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта в будущем.

4. Компромисс. Эта стратегия отличается способностью учесть и принять точку зрения другой стороны (оппонента), но лишь до определенной степени.

Способность к компромиссу позволяет достаточно быстро разрешить конфликтную ситуацию и нейтрализовать негативизм и недоброжелательность оппонентов. Тем не менее эта стратегия полностью не устраняет причину, приведшую к конфликту, в результате чего через некоторое время могут проявиться последствия проблемы, решенной лишь частично. То есть конфликт может принять другую форму.

5. Сотрудничество. Эта стратегия предполагает равноправное участие других людей (оппонентов) в решении проблемы и уважительное отношение к другому мнению. Она основывается на признании права каждого человека на собственное мнение (позицию) и на готовности, стремлении понять и проанализировать реальные причины разногласий и найти приемлемый для всех и конструктивный вариант решения проблемы.

Главная позиция здесь - не стремление добиться своей цели любыми путями, даже за счет других, а поиск оптимального, эффективного неконструктивного решения проблемы.

Правила поведения в условиях конфликта: В общении с конфликтующими рекомендуется соблюдать несколько важных правил:

- Проявлять выдержку, такт, осторожность.
- Не дать вовлечь себя в конфликт или усугубить его.
- Дать возможность собеседнику выговориться, излить все наболевшее, высказаться до конца. Полностью выслушать другую сторону.
- Не спешить с выводами и обещаниями. Не «рубить сплеча».
- Проверить все факты и заявления.
- Осмыслить ситуацию. Проанализировать причины. Оценить расклад сил.
- Выявить и обсудить все приемлемые варианты конструктивного разрешения проблемы.

В связи с тем, что одной из основных и самых распространенных причин конфликта является отсутствие навыков эффективной коммуникации или недостаточное владение ими, этой проблеме мы уделим наше внимание в первую очередь.

С ПОМОЩЬЮ ФОРМУЛЫ

Прежде всего, попробуйте провести маленький эксперимент. Попросите учеников, коллег, родных взять по чистому листу А4 и закрыть глаза. Скажите, что сейчас надо будет выполнить определенные действия с бумагой. Задача участников — точно следовать инструкции, так чтобы результат у всех был одинаковый. Попросите:

- согнуть лист пополам;
- еще раз пополам;
- оторвать верхний правый угол;
- оторвать нижний правый угол.

Что получилось? Скорее всего, узоры у всех будут различными. Безусловно, найдутся похожие «творения», но одинаковых вы не встретите, хотя инструкция звучала для всех одинаково.

Мораль данного эксперимента такова: в процессе коммуникации, казалось бы, однозначная информация воспринимается по-разному, что ведет к непониманию друг друга, появлению в связи с этим напряжения, а значит, возникает опасность конфликта.

А профессия педагога требует умения доносить информацию до оппонента так, чтобы она была им адекватно воспринята и присвоена. Зачастую в сложных, напряженных ситуациях мы высказываем резкие, негативные оценки в адрес учеников и воспитанников (а порой и коллег): «Вы всегда ведете себя так...», «Ты как всегда не готов...». На такие высказывания ребенок обычно отвечает отрицанием, обидой, защитой.

В отличие от «Ты-высказывания», «Я-высказывание» характеризуется описанием собственных чувств и переживаний по отношению к данной ситуации, безоценочной характеристикой поведения ребенка. Высказывая свои чувства без приказа, осуждения или выговора, психолог оставляет за ребенком возможность самому принять решение, учитывая переживания взрослого.

Иными словами: «Я-высказывание» передает другому человеку ваше отношение к определенному предмету без оценки.

НУЖНО:

1. Объективно описать события, ситуацию без экспрессии, вызывающей напряжение («Когда я вижу, что...», «Когда это происходит...»).
2. Описать свою эмоциональную реакцию, точно назвать свое чувство в этой ситуации («Я чувствую...», «Я огорчаюсь...», «Я не знаю, как реагировать...»).
3. Объяснить причины этого чувства и высказать свои пожелания («Потому что я не люблю...», «Мне бы хотелось...»).
4. Представить как можно больше альтернативных вариантов («Возможно, тебе стоит поступить так...», «В следующий раз сделай...»).
5. Дать дополнительную информацию партнеру относительно проблемы (объяснение).

Формула: Ситуация + Я-чувство + Объяснение.

«Ты-высказывание»

«Я-высказывание»

Ты никогда меня не слушаешь!

Когда я вижу, что ты не слушаешь меня, мне неприятно, ведь я говорю достаточно важные вещи. Пожалуйста, будь внимательнее к тому, что я говорю.

Что ты все время разговариваешь параллельно со мной?

Мне сложно говорить, когда кто-то еще разговаривает одновременно со мной. Если у тебя есть вопрос — задай его. Возможно, если ты внимательно послушаешь меня, то потом у тебя возникнет меньше вопросов.

Вечно ты хамишь!

Когда ты некорректно разговариваешь со мной, я раздражаюсь и не хочу больше с тобой общаться. На мой взгляд, ты можешь быть более уважительным по отношению ко мне. В свою очередь постараюсь быть более терпимой.

Ты всегда ужасно себя ведешь!

В данной ситуации ты вел себя некрасиво. Меня обижает такое поведение. Ты умеешь быть другим, поэтому, пожалуйста, в следующий раз будь более сдержан.

Ты всегда без спросу берешь журнал со стола!

Когда с моего стола без спросу берут вещи, в частности журнал, мне неприятно. Возможно, я хочу с ним поработать в ближайшее время. Поэтому я не против, чтобы ты брал журнал, но предварительно спроси меня, можно ли это сделать.

ТРЕНИРУЕМСЯ БЫТЬ КОРРЕКТНЫМИ

Попробуйте вспомнить несколько фраз, обращений, произносимых, на ваш взгляд, некорректно, и переформулируйте их в «Я-высказывание».

Овладев этой техникой, вы можете научить ей и ребят, посвятив этому несколько занятий. Расскажите о том, как следует формулировать «Я-высказывание», объясните его эффективность и предложите потренироваться в формулировках. Приведите им пример «обычных» высказываний и предложите каждому написать одно подобное негативное высказывание на отдельном маленьком листочке. Соберите их, перемешайте и снова раздайте ребятам. Попавшееся высказывание следует переформулировать. При этом нужно четко отслеживать соответствие переформулированной ребенком фразы формуле «Я-высказывания».

Еще одним интересным заданием, способствующим отработке навыков использования техники «Я-высказывания», может служить следующее упражнение.

Упражнение «Выпустить пар»

Его стоит проводить в классе с достаточным уровнем доверия и искренности. Оно станет хорошим завершением беседы или тренинга.

Инструкция:

Каждый из вас может сказать остальным, что ему мешает или на что он сердится. Обращайтесь к конкретному человеку. Например: «Алена, мне обидно, когда ты говоришь, что все мальчики несерьезны». Пожалуйста, не оправдывайтесь, когда на вас будут жаловаться. Просто внимательно выслушайте все, что вам хотят сказать. До каждого из вас дойдет очередь «выпустить пар». Если кому-то из вас совершенно не на что будет пожаловаться, то просто скажите: «У меня пока ничего не накопилось, и мне не нужно выпускать пар».

Когда круг «выпускания пара» завершится, дети, на которых жаловались, могут высказаться по этому поводу.

Анализ

Что говорили?

Какие чувства вызвали обращения в ваш адрес?

Что удивило?

Готовы ли вы изменить в себе то, что мешает другим?

Упражнение «Ковер мира»

Его лучше проводить после цикла занятий на темы конструктивного общения и разрешения конфликтных ситуаций. Перед началом занятия или тренинга в классе где-то на видном месте расстилается бутафорский ковер (например, раскрашенные и склеенные 2 ватмана) и звучит легенда о «ковре мира».

Инструкция

Вы уже многое знаете о том, как строится общение с людьми, о том, что иногда между ними возникают конфликтные ситуации. Вы узнали, как эти ситуации предотвращать. Но в нашей жизни, какими бы терпеливыми, толерантными вы ни были, конфликты неизбежны. Нам предстоит подумать, как вести себя, если конфликт все же возник.

Но прежде всего обратите внимание на этот «ковер мира». Это символ ненасильственного, мирного разрешения конфликтов. И если в течение нашей встречи будут возникать споры, столкновения, то этот ковер нам поможет.

При возникновении в ходе тренинга напряжения конфликтующие стороны садятся на ковер, чтобы мирно решить возникший спор. При этом сначала, в течение 2 минут, группа предлагает варианты выхода из сложной ситуации.

Анализ

Как сегодня нам помог «ковер мира»?

Почему для нас так важен «ковер мира»?

Как быть, если самого «ковра мира» рядом нет?

В конце занятия участники могут написать свои имена на этом ковре и украсить его. Тогда этот ковер мира всегда будет с вашими учениками как символ неконфликтных отношений.

Упражнение «Небеса и ад».

Вначале ведущий рассказывает притчу, с которой мы начали эту статью.

Инструкция

Время от времени каждый из нас в разговоре с кем-то высказывает точку зрения, отличную от той, которую имеет наш собеседник. И свою правоту хочет доказать во что бы то ни стало. Иногда это превращается в открытую борьбу.

Вспомните сейчас случай из жизни, когда ваш спор с кем-то едва не закончился настоящей битвой. Напишите, что произошло тогда и как вы себя при этом чувствовали, как вам удалось избежать драки. Как бы вы поступили, побывав на сегодняшнем занятии?

По желанию истории зачитываются.

Анализ

Кто готов зачитать то, что он написал?

Как вам удалось избежать драки?

Как бы вы поступили, побывав на сегодняшнем занятии?

Упражнение «Подарок»

Это упражнение, завершающее нашу первую статью, будет прекрасным финалом и вашего занятия.

Инструкция

Сейчас, пожалуйста, встаньте в круг, рассчитайтесь по порядку и запомните свой номер. Отлично. Здесь, в этой комнате, для каждого из вас есть небольшой подарок. Вспомните свой номер, под таким же номером вы найдете свой подарок. И помните, что, вероятно, ничто не случайно. То, что скажет твой подарок, — предназначено именно тебе.

Каждый находит в комнате листок (в виде звездочки, цветка и т.д.) со своим номером, на **обратной стороне которого написано пожелание.**

Примеры пожеланий:

1. Чтобы контролировать ситуацию, надо оставаться спокойным.
2. Отстаивай свою точку зрения во время конфликта, но не дави на собеседника.
3. В споре умей выслушать собеседника до конца.
4. Уважай чувства других людей.
5. Любую проблему можно решить.
6. Будь внимательнее к людям, с которыми общаешься.
7. Не сердись, улыбнись.
8. Начни свой день с улыбки.
9. Посмотри на других: в тебе и окружающих так много общего.
10. Взгляни на своего обидчика — может, ему просто нужна твоя помощь.
11. Раскрой свое сердце, и мир раскроет свои объятия.
12. Всегда внимательно выслушай своего собеседника.

После того как все нашли свои «подарки», ребята возвращаются в круг. Предложите всем зачитать то, что написано на их листочке, и подарить эти слова всем присутствующим.

Используя навыки конструктивного общения, мы минимизируем возможность возникновения конфликтных ситуаций, хотя, безусловно, это не всегда — выход.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликтные процессы мало кто одобряет, но почти все в них участвуют. Если в конкурентных процессах соперники просто пытаются опередить друг друга, быть лучше, то при конфликте делаются попытки навязать противнику свою волю, изменить его поведение или даже вообще устранить его.

Конфликты между индивидами чаще всего основаны на эмоциях и личной неприязни, в то время как межгрупповой конфликт обычно носит безличный характер, хотя возможны и вспышки личной неприязни.

Возникший конфликтный процесс трудно остановить. Это объясняется тем, что конфликт имеет кумулятивную природу, т.е. каждое агрессивное

действие приводит к ответному действию или возмездию, причем более сильному, чем первоначальное. Конфликт обостряется и охватывает все больше людей. Простая обида может в конечном счете привести к проявлению жестокости в отношении своих противников. Конфликтные процессы могут заставить людей играть роли, в которых они должны быть жестокими.

Трудности, возникающие при гашении и локализации конфликтов, делают необходимым тщательно проанализировать весь ход конфликта установить его возможные причины и последствия.

ВЫВОД

В процессе общения люди сталкиваются с различными проблемами и препятствиями, которые могут иметь самые разнообразные причины.

Наиболее частыми причинами могут быть психологическая несовместимость людей, несовпадение взглядов на какую-либо проблему, нежелание принять позицию собеседника или несогласие с ним. Все это может завести общение людей в тупик и привести к конфликту.

Список литературы

1. Андреева Г.М. Социальная психология.- М.: 1997.
2. Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей. Учебное пособие.- М.: ЭКСМО-Пресс, 2009.
3. Лавриненко В.Н. Социология. Учебник. М.: ЮНИТИ, 1998.
4. Орлова Т.В. Конфликты в коллективе: как их избежать. - Журнал «Справочник кадровика», 2009, № 8, с.102-108, №9, с.107-112.
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления.- Ростов н/Д: «Феникс», 2008.
6. Удальцова М.В., Аверченко Л.К. Социология и психология управления: практикум.- М.: «ИНФРА-М», 2009.
7. Фролов С.С. Социология / Учебник для высших уч.завед. М.: «Наука», 1994.