Занятие с элементами тренинга

«умеем конфликтовать»

Участники: студенты 1 курса

Цель: помочь обучающимся преодолеть трудности в решении конфликтных ситуаций.

Задачи:

— Рассмотреть понятие конфликта, его виды.

— Овладеть приемами общения в конфликте.

— Способствовать осмыслению конфликтной ситуации и путей выхода из нее.

— Выявить основные варианты предупреждения и урегулирования конфликтов.

Оборудование: презентация, раздаточный материал (приложение 1-4), лента шелковая, ватман, фломастеры, два стола для работы в группах, листы А4, ручки.

Ход занятия

Вступительное слово психолога:

Дорогие студенты, я рада вас приветствовать. Сегодня мы обсудим наиболее актуальную для нас тему: “Конфликты и пути их разрешения”.

В последнее время ко мне поступало много запросов о конфликтах в группе. Зачастую ваши разногласия, непонимания оборачиваются обидами и стрессами обеих сторон, что приводит к ухудшению общей работоспособности и самочувствия. Сегодня мы попробуем разобраться в понятии: что же такое конфликт? Я научу вас некоторым приемам достойного разрешения конфликтов , а также успешной профилактике конфликтных ситуаций.

Что же такое конфликт?

Конфликт (от лат. conflictus- столкновение) - это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Конфликты могут быть:

Конструктивными - способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений (хорошие, полезные)

Деструктивными – препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений (плохие).

А сейчас давайте попробуем выполнить простое упражнение.

Упражнение “Руки”

Психолог просит соединить ладони на уровне груди, а затем надавить правой ладонью на левую.

(По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий ведущим не производится).

Обсуждение:

- что вы чувствовали?
- как вы себя чувствуете?
- какие ощущения у вас возникли при выполнении задания?

Конфликты бывают:

- Межгрупповые
- Межличностные
- Внутриличностные (мечтаешь похудеть, но очень трудно отказаться от сладкого- “душевные муки”)
- Между личностью и группой

Работа по группам

Оказывается, у конфликтов бывают как плюсы, так и минусы. Разбейтесь на 2 команды. Первая команда записывает как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, вторая команда описывает негативные последствия конфликтов. На работу группам даётся по 10 минут.

Далее каждая группа оглашает свой список, а ведущий фиксирует его на листе ватмана или доске. Если у команды соперников возникают вопросы

и замечания, то они могут их озвучить, после того как команда полностью закончит свой ответ.

Плюсы

- конфликт вскрывает “слабое звено” во взаимоотношениях;
- дает возможность увидеть скрытые отношения;
- дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- пересмотр своих взглядов на привычное;
- способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

Минусы:

- отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;
- нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины-ухудшение социально-психологического климата;
- ухудшение качества работы - сложное восстановление деловых отношений;
- представление о победителях или побежденных как о врагах;
- временные потери - на 1 мин. конфликта приходится 12 мин. после конфликтных переживаний.

А теперь давайте рассмотрим причины возникновения конфликтов.

Причины возникновения конфликтов:

Конфликтогены - слова, действия , поступки, могущие привести к конфликту (например , неучтивое обращение не всегда приводит к конфликту, думаем что “сойдет”) - на слова в наш адрес мы отвечаем более сильным словом.

Формула конфликта:

конфликтная ситуация (накопившиеся противоречия)+ *повод* (инцидент) - “последняя капля”=*конфликт*.

Причины возникновения МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ:

Конкуренция - люди стремятся к одной цели , но находятся в ситуации конкуренции (борьба за первенство)

Столкновение разных жизненных принципов (Кот Леопольд - гуманист, и мелкие пакостники - мыши)

Психологическая несовместимость (неуживчивость темперамента и характера)

Из-за взаимного непонимания (смысла высказываний, просьб, приказов, объяснений).

От скуки (Том и Джерри, Ну, погоди)

А сейчас давайте разберемся, какая личность наиболее конфликтная? У всех свой темперамент!!!

- *Холерик* - обладает повышенной возбудимостью, легко вовлекается в конфликт , но и быстро “остывает”.
- *Флегматик* - трудно доступен для убеждения, трудно втянуть в конфликт, но и вывести из конфликта.
- *Меланхолик* - долго помнит и переживает обиду.
- *Сангвиник* - легко успокаивается, но ему нелегко бывает сдерживать свои чувства, поэтому он нередко провоцирует начало конфликта.

Чтобы иметь более точное представление о себе, проведем небольшой тест на десять минут. Психолог дает тест “Конфликтная ли вы личность?”

По истечении времени педагоги подсчитывают сумму своих набранных очков в тесте, на экране показан результат.

30-44 очка. Не конфликтный человек. Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если можете их сгладить, легко избегаете критические ситуации. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им

потребуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?

- 15-29 очков. Умеренно конфликтный. Но о вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.
- 10-14 очков. Склонен к конфликтам. Вы ищете повод для споров, большинство из которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы любитель поскандалить. А может за вашим поведением скрывается комплекс неполноценности????

Теперь Вы видите, что в конфликте не может быть виновата одна сторона, в основном виноваты обе.

Упражнение “На мостике”. Сейчас мы с вами сыграем в одну игру: представьте себе, что вы стоите на краю пропасти, а вам очень нужно перейти на другой берег по этому мостику, но на другом берегу стоит тоже человек, которому так же, как и вам, необходимо перебраться на другой берег.

Группа делится на две команды. С каждой команды выходят по 2 участника, которые расходятся в разные концы комнаты, между ними рисуется узкая дорожка, либо стелется лента.

Задача игроков – пройти как можно быстрее на другую сторону. Тот, кто заступился за дорожку, считается упавшим в пропасть.

Выполнение упражнения начинается по команде ведущего.

Обсуждение:

- Как вы себя чувствовали?
- Что вы чувствовали при выполнении этого упражнения?
- В реальных ситуациях, вы предпочитаете уступить или добиться определённой цели?

- Какого стиля общения придерживался каждый из участников?

А теперь выполним упражнение “Толкалки”.

Эта игра всем нам знакома с детства. Суть её очень проста. Разбейтесь на пары. Встаньте друг напротив друга, вытянув вперёд руки , обопритесь ладонями на ладони партнёра. Далее по моей команде сдвиньте своего противника с места.

Проигрывает тот игрок, который сойдет с места или хотя бы незначительно изменит положение своих ступней. После нескольких раундов игроки меняются партнёрами.

Обсуждение:

- Как вы себя чувствовали?
- Что вы чувствовали при выполнении этого упражнения?
- В реальных ситуациях вы предпочитаете уступить или добиться определённой цели?
- Какого стиля общения придерживался каждый из участников?

Упражнение “Я свой”

Все, кроме водящего, встают в круг и берутся за руки. Стоять нужно на близком расстоянии друг от друга лицом снаружи. Ведущий остаётся вне круга, его задача - доказать, что он свой и попасть внутрь круга.

Ведущий может использовать разные способы:

1. Попытаться уговорить двух наиболее доброжелательных к нему игроков.

2. Попробовать силой или хитростью ворваться в круг.

Но эта задача может оказаться слишком трудно решаемой для кого-то из ведущих.

(Нужно сказать, что в группе почти всегда находится один - два человека, которые теряются, оказавшись лицом к лицу с группой людей, которых нужно убедить что- либо сделать. Таким участникам сложно начать

выполнение упражнения. Важно, чтобы и ведущий и группа оказали незаметную помощь таким игрокам).

Ведущему нужно следить за тем, чтобы никто не оставался за кругом больше одной минуты, так как это может привести к отказу.

А теперь попробуем научиться разрешать конфликт.

ЧЕТЫРЕ способа разрешения КОНФЛИКТА:

1. Соперничество - высокая активность при нежелании сотрудничать (добиться цели любой ценой).

2. Избегание - нет ни активности, ни желания сотрудничать (уводит разговор в сторону).

3. Приспособление - отсутствие активности при явном желании сотрудничать (плывете по течению).

4. Сотрудничество - высокая активность и выраженное желание сотрудничать.

Способы поведения в конфликте при СОТРУДНИЧЕСТВЕ (Мы делили апельсин):

1. Дипломатия - вы стараетесь рассудить, кому апельсин нужнее.

2. Компромисс - чистите апельсин и делите поровну.

3. Воля судьбы. Тянете жребий.

4 Конструктивный поиск - узнать, кому и зачем нужен апельсин (кого-то мучает жажда-сок, кто-то хочет есть- мякоть, кому –то кожура для цукатов, а третьему - косточки для дерева).

Упражнение “Другими словами”

В этом упражнении вам предлагается поработать над неконструктивными установками в общении с другими людьми, которые зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Обычно нас раздражает, а порой и просто выводит из себя, когда другой человек говорит нам фразы типа: “Ты должен...”, “Это твоя обязанность...”, “С тобой невозможно разговаривать...”, “Ты безответственный человек” и т.п.

Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Сейчас я вам раздам листочки с высказываниями задача перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные. Например, “Ты должен принести мне книгу”. (Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу).

- “Он должен заботиться обо мне”. (“Мне хочется, чтобы он заботился обо мне”);
- “Ты не должна была ходить на ту вечеринку”. (“Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку”);
- “Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!” (“Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны”);
- “Ты должна была предвидеть возможные трудности”. (“Мне хотелось, чтоб ты предвидела возможные трудности”); “Меня обидели!” (“Я предпочла обидеться”);
- “Меня заставили”. (“Я не сумела отказаться”);
- “Он – упрямый осёл”. (“Я не смог убедить его”);
- “Он меня унизил”. (“Мне было неприятно”);
- “Прекрати меня злить!” (“Я начинаю злиться”);
- “Ты должна мне дать программу, книгу” (“Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу”).

Обсуждение: просто – сложно перефразировать?

Вывод: успешное решение любой конфликтной ситуации неизбежно связано со способностью прощать. Вы можете принять решение извинить вашего обидчика независимо от того, примет он ваше прощение или нет.

Как обойти конфликт.

Ответить улыбкой (не с сарказмом и иронией)

Использовать “Я – утверждение” - концентрируем свое внимание на том , что мы чувствуем и способны об этом сказать своему сопернику вместо “Ты – утверждения”, которое подрывает и ведет к углублению конфликта (вместо “ Вы должны принести мне книгу”- “ Я была бы рада, если бы Вы принесли мне книгу”)

Способность и умение прощать!!! - значит, “отпустить” свой гнев и не собираться мстить.

Упражнение “Согласие” - выполняется в парах.

Развитие конфликта зачастую напоминает снежный ком. Небрежно брошенная фраза перерастает в ругань с личными оскорблениями, навешиванием ярлыков и т.п. Это создаёт практически непреодолимые барьеры в общении, которые гораздо легче предотвратить, нежели разрешить конфликт на стадии их возникновения. Но, тем не менее, есть техники, которые позволяют в некоторой степени смягчить напряженность ситуации даже в том случае, когда одна или обе из конфликтующих сторон теряют контроль над собой, над своими эмоциями и словами.

Одна из таких техник состоит в том, чтобы найти в словах партнёра что-то, с чем можно согласиться, и ответить на его выпад (оскорбление, обвинение, приказ) не противостоянием, что только усугубит конфликт, а согласием, при этом не отступая от своей позиции. Например:

1. “Ты совсем с ума сошла!” - “Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди”;

2. “Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!” - “Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать”;

3. “Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!” - “Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника”;

4. “На нашей работе по-настоящему работаю только я!” - Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу”

Упражнение выполняется в парах. Сначала один участник нападает, а второй пытается перевести диалог в мирное русло, затем они меняются местами. Раздаются листы с заданиями

Рефлексия. Участники заполняют специальные анкеты по рефлексии

- Что было полезно, интересно для вас. Может вы что- то узнали нового о себе или о члене вашего коллектива?
- Что бы вы хотели изменить в семинаре-тренинге, если будет такая же тема?
- С каким настроением Вы покидаете нашезанятие?.

Есть такая притча

Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее.

Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. “Смотри, - сказало оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково”. И действительно, солнце начало нежно пригревать путешествующему спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял.

Так солнце победило, действуя по-доброму, с любовью.

Мне очень хочется надеяться , что также и Вы будете побеждать в любых конфликтных ситуациях, действуя по-доброму и с любовью, и у вас обязательно все получится!

Спасибо за работу, всего хорошего!

Используемая литература.

1. Авидон И Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. “Речь” Санкт-Петербург, 2008.

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва Инфра-М 2001.

3. Монина Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители. “Речь” Санкт- Петербург, 2007.