

## «Конфликт и пути его разрешения»

### Занятие – тренинг для подростков

Занятие посвящено способам эффективного общения. Многие дети просто не научены мирно решать конфликты. Причинами конфликтов между подростками становится их нервозность, неспособность долго выдерживать напряжение, привычка к агрессии. Уточнение понятия "конфликт", "конфликтная ситуация", осознание причин конфликтов, освоение навыков конструктивного разрешения конфликтов - таково содержание занятия.

**Цель:** исследования конфликтов, причин их возникновения и способов их разрешения.

#### Задачи:

- познакомить учащихся с понятием «конфликт», его составляющими;
- ознакомление учащихся с различными стилями реагирования в конфликтных ситуациях;
- применение навыков конструктивного разрешения конфликтов;
- развить у учащихся способность к выработке собственных способов эффективной коммуникации.

**Участники:** учащиеся 8-11 классов.

**Количество участников:** группы по 10-15 человек.

**Условия проведения:** аудитория со свободной зоной.

**Раздаточный материал:** бланки для тестов, схема, таблицы

#### Структура занятия:

Занятие проводится в режиме тренинга.

Занятие рассчитано на 1 час 30 мин. – 2 часа.

### Ход занятия

#### Организационный момент

В начале занятия учитель задает ситуацию-провокацию. К доске выходят 2 учащихся. Им дается игровое задание: быстро и красиво нарисовать здание. Учащиеся начинают рисовать. Учитель останавливает игру и просит начать все сначала, потому что учащиеся допустили ошибку. Так он останавливает игру несколько раз, перебивает учащихся и выдвигает все новые и новые претензии: здание должно быть объемным, а не плоским, крыша – современная и т.д. Затем учитель дает возможность уч-ся закончить рисунок. После чего он сообщает, что все равно художники неправильно выполнили задание, например, нарисовали жилой дом, а надо было школу. Поэтому победителей в игре нет.

- Вам понравилась такая игра?

Уч-ся после выполнения задания расстроены.

- Почему?

- Что произошло в данной ситуации? (конфликт)

- Почему рисунок не получился? (комментарии уч-ся: плохо объяснили, не поняли и т.д.)

- Что не было сделано до начала работы? (не обговорили правила выполнения рисунка)

- Можно было избежать конфликта? (можно)

- Как? (ответы уч-ся)

Школа – это пространство, где каждый день встречаются сотни людей - детей и взрослых. Немудрено, что в их совместной деятельности возникает множество конфликтных ситуаций. Целью нашего сегодняшнего занятия будут «конфликты» и то, как их нужно правильно разрешать. А ещё лучше, научиться вести себя так, чтобы конфликтов в жизни стало меньше. Для начала давайте сыграем в игру «Хорошо-плохо».

### ИГРА «ХОРОШО – ПЛОХО»

Играют по кругу. Первый человек начинает фразу со слов «Это хорошо...», называя какое-то событие, следующий опровергает его утверждение словами «Это плохо...» и т.д. -Молодцы! Как вы думаете, чему учит эта игра? В любом событии можно найти хорошее и плохое. И от того, как мы относимся к разным событиям в жизни, могут возникать различные ссоры и недопонимания. А теперь давайте поговорим о том, что же такое конфликты?

**Конфликт** — это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок).

Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки:

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.
2. Конфликт — это всегда противостояние субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического психологического и т.п.).

### Работа в группах: обсуждение

Мама решила проверить школьный дневник дочери. Когда она взяла дневник в руки, из него выпал сложенный в несколько раз листок. Мама развернула листок и увидела, что это записка. За чтением записки ее застала дочь, вернувшаяся от подруги. Девочка вырвала записку из рук матери. Та накричала на дочь. Девочка хлопнула дверью и закрылась в комнате.

Ответьте на вопросы:

- Кто участвует в конфликте?
- Кто виноват в конфликте?
- Каковы позиции участников конфликта?

### Определение основных структурных элементов конфликта

**Стороны конфликта** — это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

**Предмет конфликта** — это то, из-за чего возникает конфликт.

**Образ конфликтной ситуации** — это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

**Мотивы конфликта** — это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

**Позиции конфликтующих сторон** — это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Конфликты, представляющие собой сложное социально-психологическое явление, весьма многообразны и их можно классифицировать по различным признакам. С практической точки зрения классификация конфликтов важна, так как она позволяет ориентироваться в их специфических проявлениях и, следовательно, помогает оценить возможные пути их разрешения.

### Рассмотрим основные виды конфликтов:

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
1	Сферы проявления конфликта	Экономические Идеологические Социально-бытовые Семейно-бытовые	В основе лежат экономические противоречия В основе лежат противоречия во взглядах В основе лежат противоречия социальной сферы В основе лежат противоречия семейных отношений
2	Степень длительности и напряженности конфликта	Бурные быстротекущие конфликты Острые длительные конфликты Слабовыраженные и вялотекущие конфликты Слабовыраженные и быстротекущие	Возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих Возникают при наличии глубоких противоречий Связаны с не очень острыми противоречиями, либо пассивностью одной из сторон Связаны с поверхностными причинами, носят эпизодический характер
3	Субъекты конфликтного взаимодействия	Внутриличностные конфликты Межличностные конфликты	Связаны со столкновением противоположно направленных мотивов личности Субъектами конфликта выступают две личности Субъекты конфликта' с одной стороны личность, а

		Конфликты «личность — группа»* Межгрупповые конфликты	с другой — группа (микрогруппа) Субъектами конфликта выступают малые социальные группы или микрогруппы
4	Социальные последствия	Конструктивные конфликты Деструктивные конфликты	В основе таких конфликтов лежат объективные противоречия Способствуют развитию организации или другой социальной системы В основе таких конфликтов, как правило, лежат субъективные причины Они создают социальную напряженность и ведут к разрушению социальной системы
5	Предмет конфликта	Реалистичные (предметные) конфликты Нереалистичные (беспредметные) конфликты	Имеют четкий предмет Не имеют предмета или имеют предмет, который является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта

- А какие конфликты в последнее время случались у вас?

- Какие чувства вы тогда испытывали?

- Что послужило возникновению данных конфликтов?

*(Ответы детей)*

Рассмотрим, основные причины, по которым могут возникать конфликты.

Причины конфликта — это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

- Среди огромного множества причин конфликтов прежде всего выделим так называемые общие причины, которые проявляются так или иначе практически во всех возникающих конфликтах. К ним можно отнести следующие причины:

- Социально-политические и экономические причины связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране.

- Социально-демографические причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.

- Социально-психологические причины отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т. д.

- Индивидуально-психологические причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т. п.).

Вторую группу причин в нашей классификации назовем частными. Эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта. Здесь мы назовем лишь некоторые из них:

- неудовлетворенность условиями деятельности;

- нарушение служебной этики;

- нарушение трудового законодательства;

- ограниченность ресурсов;

- различия в целях, ценностях, средствах достижения целей;

- неудовлетворительные коммуникации.

Причины конфликтов обнаруживают себя в конкретных конфликтных ситуациях, устранение которых является необходимым условием разрешения конфликтов.

Конфликтная ситуация — это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.

### Типы конфликтных ситуаций

Характер конфликтной ситуации	Проявления
Недобросовестное исполнение обязанностей	Нарушение трудовой дисциплины Брак в работе
Неудовлетворительный стиль управления	Ошибки в подборе и расстановке кадров Ошибки в организации контроля Просчеты в планировании

	Нарушение этики общения
Неадекватное представление о конкретных ситуациях	Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия Ошибки в выводах относительно конкретных ситуаций
Индивидуально-психологические особенности личности	Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений Нарушение этики общения
Низкая профессиональная подготовка	Брак в работе Неспособность принять адекватное решение

- А сейчас поднимите руки, кому приходилось когда-либо участвовать в конфликтной ситуации? Давайте вспомним, отчего возникла ваша конфликтная ситуация. Что было причиной конкретного конфликта?

Для этого предлагаю вам закончить предложение, записанное на доске: "Причиной конфликта было то, что....."

Ответы детей:

Поговорим о собственном поведении в конфликтной ситуации и о стратегиях поведения в них.

Каждой стороной в конфликте избирается форма поведения, которой придерживается сторона на протяжении всего конфликтного взаимодействия. Выбор стратегии детерминирован индивидуальными особенностями и социальными установками участниками конфликта. Выбранная стратегия не трансформируется в другую даже под воздействием стратегии, занимаемой оппонентом. **Стратегия поведения в конфликтной ситуации** – это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта.

**Определяют пять основных стратегий поведения:**

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

**Помимо индивидуальных предпочтений субъекта конфликта и его морально-нравственных принципов, на выбор стратегии влияют и объективные факторы:** степень ущерба и размер потерь при конфликтном взаимодействии; объективная оценка нанесения ущерба оппоненту; количество и качество ресурсов, которые можно использовать при достижении своих целей и удовлетворении интересов; статус оппонента; позиция оппонента в отношении другой стороны в конфликтном взаимодействии (выбранная стратегия поведения оппонента); оценка последствий конфликта при той или иной стратегии действий; временная и пространственная характеристики конфликта; принципиальность решения проблемы, значимость того или иного исхода противоречия для субъекта конфликта.

**Сотрудничество** – самая эффективная стратегия поведения. Позиции сторон приравниваются к позициям союзников и партнеров, по этому возможно конструктивное разрешение конфликта. Выбор сотрудничества обуславливается высокой значимостью разрешаемой проблемы для всех сторон конфликта, а также их взаимозависимостью.

**Компромисс** предпочтителен, когда субъекты конфликта обладают равными статусами и ресурсными возможностями или существует опасность их потери при любом другом выборе действия. Компромисс – самая распространенная стратегия в реальной жизни, так как позволяет достаточно быстро урегулировать конфликт. При отсутствии желания активных действий по достижению цели или времени на ее реализацию выбирают стратегию избегания. Если избегание используется на начальном этапе развития противоречия, конфликт затухает и сохраняет силы и ресурсы субъектов конфликта неистраченными.

**Приспособление** – это вынужденная стратегия действия, обусловленная потерей сил, пониманием невозможности альтернативного исхода или другими субъективными причинами.

**Соперничество** оценивается практиками двояко, так как иногда приносит мгновенные позитивные последствия, но может также наносить значительный ущерб одной из сторон конфликта.

### **Игра практикум.**

Существуют разные способы выхода из конфликта.

В ходе этой игры мы рассмотрим некоторые из путей выхода из конфликта. Разделимся на группы.

Раздать задания (выбираются наиболее типичные конфликтные ситуации).

Обсудить конфликтную ситуацию, предложить найти выход из этой ситуации.

#### **Ситуация №1**

Класс условно разделен на две микрогруппы (группировки), в которых и там и там, есть сильные лидеры, активисты, отличники. На протяжении учебного года идет конкуренция между ними за оценки, за учительское уважение, за авторитет перед классом, за первенство. Все это выражается на уроках в колких шутках, в насмешках в адрес друг друга. На переменах – «стычки», ссоры и даже были случаи драк. Эта ситуация напрягает весь класс. Как ребята конструктивно могут разрешить данную ситуацию?

#### **Ситуация №2**

В класс пришла новая девочка. Очень симпатичной внешности, хорошо одевается, хорошо учиться, отличается неординарностью и своеобразием. Девочка сразу же заняла ведущие позиции перед одноклассниками – мальчишками. Естественно девочкам в классе эта ситуация не нравится. Сначала «новенькая» была предупреждена о том, если она будет так воображать, то ей в этом классе не учиться. Но ничего не изменилось. Ее встретили на улице, и состоялся предметный разговор. Она же в ответ заявила, что ее не интересует мнение девочек. Как добиться понимания?

#### **Ситуация №3**

На перемене ты дал другу свой новенький, только что купленный мобильный телефон. Он вышел с ним в коридор, а ты остался в классе. Когда ты вышел в коридор, то увидел, что друг собирает с пола разломанный корпус твоего телефона. Оказывается, его толкнули пробегающие мимо ребята, и он уронил телефон, а сам он ни в чем не виноват. Ты знаешь, что тебя будут ругать родители. Что делать? Как не испортить отношения с другом? Как объяснить все родителям?

### **Итак, как же выйти из конфликтной ситуации?!**

Внезапно возникший конфликт можно постараться избежать. Если избежать не удаётся, его надо спокойно встречать и стремиться разрешить к удовлетворению всех конфликтующих сторон. К разрешению конфликтной ситуации надо подготовиться. Определите свою цель. Что вы хотите? Если вы разрешаете конфликт путём переговоров, выберите время и место, удобное для обеих сторон.

Для правильного управления межличностным конфликтом важно не только помнить о своей позиции и понимать позицию другой стороны, но и осознавать состояние поля в целом. Спокойно заявите о своих интересах, спросите вашего противника, хочет ли он работать над разрешением конфликта. Если не хочет, то как он видит решение проблемы. Предлагайте разные варианты. Если они не принимаются, работайте над конфликтом самостоятельно. Если противник готов к урегулированию конфликта, осознайте своё состояние: что вы сейчас чувствуете и чью сторону в этот момент принимаете — свою или партнёра-противника.

**Ищите понимание, а не победу.** Спокойно обсудите причины, вызвавшие конфликт. Разберитесь, что привело к конфликту: действия другой стороны или ваше непонимание ситуации. Предполагайте лучшее, не обвиняйте, пока не выясните, что другой имел ввиду. Задавайте правильные и тактичные вопросы.

**Отстаивайте свою позицию, но не давите на партнёра.** Не требуйте, чтобы он изменился. Давление ограничивает возможности обеих сторон и не способствует разрешению конфликта.

#### **Следите за тем, что говорите:**

- o Употребляйте слова, которые „поднимают“ человека, а не „опускают“ его.
- o Спросите себя, правда ли то, что вы сейчас говорите, не преувеличиваете ли вы?
- o Не используйте слова „всегда“ и „никогда“.
- o Будьте правдивы и делайте это с добром.
- o Иногда бывает лучше и промолчать.

## **Нападайте на проблему, а не на человека.**

о Говорите о конкретных вещах, не обобщайте.

о Решайте главные вопросы, не цепляйтесь за мелочи.

о Не говорите о нём, говорите о себе. Вместо „ты врёшь“ скажите: „у меня другая информация“.

о Расслабьтесь и ничего не бойтесь. Помните о духе поля, если вы не будете ему мешать, конфликт разрешится наилучшим способом.

**Осознавайте свои ощущения и выражайте их. Будьте искренни с собой и партнёром.** Делитесь своими чувствами правильно. Это поможет партнёру лучше понять вас. Позволяйте и партнёру свободно выражать свои эмоции. Разберитесь в своих чувствах: определите, какие эмоции вы можете выразить и какие подавляете. Почему? Сообщение о своих переживаниях — это один из путей отстаивания своей позиции.

**Управляйте своими эмоциями**, не подавляйте их, но и не позволяйте им управлять вами. Выражая их, осознавайте пространство вокруг вас. Выразив эмоцию, спокойно дайте ей уйти. Не цепляйтесь за свой страх, обиду или боль. Если после полного и искреннего выражения своих эмоций, вы почувствуете себя неловко, можно отступить. Уступка не означает поражения, а даёт возможность продолжить диалог.

Гибкое и творческое отношение к ситуации — одно из условий управления конфликтом.

**Учитесь чувствовать состояние другого, общую „атмосферу“ конфликта.** Помните, что вы находитесь в общем поле, где каждый участник играет свою роль в общем процессе. Будьте открыты к возможностям, которые могут появиться в процессе урегулирования конфликта. Осознав стихание эмоций или потерю интереса к конфликту, признайтесь в этом. **Выйдите из своей роли и буквально смените позицию** – перейдите на другое место, посмотрите со стороны на конфликт, на себя и партнёра. Что нового вы узнали о себе и создавшейся ситуации? Возможно, вам откроются новые варианты взаимоотношений.

**Если вы сейчас захотите помочь партнёру, вернитесь в конфликт и займите его позицию.** Делайте это искренне, спросите, чем можете ему помочь. Понаблюдайте за ним, постарайтесь почувствовать, что он испытывает сейчас. Помогите ему выразить свои чувства. Принятие позиции своего противника помогает нам понять с какими сторонами себя мы сейчас в конфликте. Конфликтная ситуация возникает потому, что в нас самих есть то, что согласно с нашим противником. Поле организует конфликт, чтобы мы лучше поняли себя. И пока мы это не поймём, будем попадать в подобные конфликты или долго находиться в одной конфликтной ситуации.

Если вы смогли искренне проработать все моменты разрешения конфликта, он будет стихать или перейдёт на новый уровень, где проявятся другие проблемы и новые чувства. **Проработайте и этот уровень.**

**Если конфликт стихает, выходите из него. Простите себя и своего противника.** Прощение освобождает, восстанавливает взаимоотношения, устраняет отрицательные эмоции. Найдите слова, правильно отражающие ситуацию, не унижающие вас и вашего партнёра.

Если человек скажет: „нет“, — это не ваша проблема. Вы делаете то, что правильно для вас.

**Если совместные усилия не привели к разрешению конфликта, попробуйте решить проблему самостоятельно.** Для этого представьте стороны конфликта как внутренние части своего „я“ и проработайте его.

Чтобы стать мастером управления конфликтами, необходимо развивать в себе восприимчивость. Это даёт возможность чувствовать намерения партнёра (противника), позволяя вести более конструктивный диалог. Для развития восприимчивости учитесь жить настоящим моментом — „здесь и теперь“. В настоящем человек уравновешен и открыт для нового, способен гибко реагировать на меняющуюся ситуацию. Управление конфликтом доступно тому, кто умеет управлять собой. Научиться этому можно только через личный опыт, в процессе внутреннего роста.

**Для подготовки к урегулированию межличностного конфликта** можно воспользоваться помощью друга. Опишите ему как можно объективнее сложившуюся ситуацию. Попросите его сыграть роль вашего противника. Используйте то, что прочитали выше.

## **ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ:**

«Проживая жизнь, мы вновь и вновь попадаем в конфликтную зону, но мы не должны пугаться этого объективного обстоятельства. Нам необходимо разрешать конфликты так, чтобы никто не видел, что конфликты были. И в заключении хочется вам сказать использование конструктивных путей решения конфликта поможет вам сохранить друзей и не обрести врагов»