«Способы конструктивного разрешения конфликтов».

Практический тренинг для педагогов-психологов

Рудковская О.А.

Педагог-психолог

КГУ «СШГ№1»

г. Кокшетау.

*«Все конфликты в мире и в душе человека*

 *проходят через его сердце и возвращаются*

*к нам осмысленными и понятными.*

*А то, что понятно, уже не так страшно».*

Э. Фромм.

Виды конфликтов:

1. Внутренние (внутриличностные конфликты).

2. Внешние (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).

Причины возникновения конфликтов:

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

Столкновение разных жизненных принципов.

Психологическая несовместимость (неуживчивость характера, темперамента, взгядов).

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

От скуки (Том и Джерри).

Ссоры и размолвки могут возникать – это неизбежно. Однако против них есть средство, которое заключается в познании уровня своей конфликтности.

В педагогическом коллективе причинами конфликтов могут быть:

1. Нарушение педагогической этики.

2. Незнание возрастных особенностей учащихся.

3. Незнание индивидуально – технологических особенностей учащихся.

4. Поведенческие особенности учителя и учащихся.

***Упраженение «Канистра бензина»***

**Цель :** Развитие способностей выхода из конфликтной ситуации на основе корректного разрешения конфликта, а так же представленных стратегий.

**Инструкция :**

Представим себе ситуацию, которая довольно актуальна в нашей стране на сегодняшний день. Вы подъезжаете к заправочной станции на автомобиле. В салоне у вас находятся пассажиры:

- пожилой профессор, занимающийся разработкой вакцины против рака, работа которого близка к завершению. Он везет вакцину, которую срочно нужно поместить в морозильную камеру. Каждая минута промедления может перечеркнуть все его труды и помешать великому открытию, которое может спасти миллионы людей;

- беременная девушка с больным сердцем, младенец которой вот-вот появится на свет и им нужна будет медицинская помощь;

- учительница, мать двоих детей, муж погиб в автомобильной катастрофе и вы везете ее в больгицу с места ДТП. Медлить нельзя.

У всех ситуация критическая. Каждому из них срочно нужно доехать до места назначения. Проблема – кому отдать единственную канистру бензина.

**Этапы игры:**

Деление участников на 3 группы.

Каждая группа выбирает одного из пассажиров для дальнейшей защиты и готовит одного представителя для ведения переговоров с представителями из других групп для принятия общего решения.

**Обсуждение итогов игры:**

- Каким способом были реализованы те или иные стратегии представителями?

- Какие основные психологические механизмы вы увидели при реализации соперничества, сотрудничества, уклонения, приспособления и компромисса?

**Анализ упражнения:**

Это упражнение – типичная модель конфликта, причиной которого является распределение ресурсов. Люди, как правило, ближе принимают свою проблему и всегда желают получить большего, а не меньшее.

Необходимость делить ресурсы почти неизбежно ведет к различного рода конфликтам.

**Теперь давайте познакомимся с основными эффективными способами разрешения конфликтов:**

* полный контроль за собственными эмоциями, которые, как правило, мешают оценить происходящее;
* анализ подлинных причин конфликта, которые оппоненты могут скрывать за мнимыми причинами;
* локализация конфликта, т.е. установление его четких рамок и стремление к суждению области противоречия;
* отказ от концентрации на самозащите; увлечение собственными защитными действиями обычно мешает людям во-время заметить изменения в обстановке и поведении конфликтующей стороны;
* переформулирование аргументов аппонента – их не следует отвергать в том порядке и тех пропорциях, в которых они изложены; лучше попытаться перевести на понятный вам язык, выделяя опорные смысловые моменты;
* достаточная активность; даже отступая, можно сохранить спокойный эмоциональный тон отношений.

Памятка для родителей

**Памятка «Рациональные пути разрешения конфликта»**

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.

2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.

3. В конфликте признайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.

4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.

5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.

6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.

7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать от стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.

8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.

9. Умейте во-время останавливаться.

10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

11. Лучший способ общения – избегать необоснованных и скандальных конфликтов во взаимоотношениях.

12. Критика должна быть обоснованной, конструктивной, тактичной.

13. В любой ситуации попробуйте поставить себя на место другого человека.

14. Все спорные вопросы решаемы. Главное, решать все вопросы в спокойной и деловой обстановке.

15. Помните, что взрослый для ребенка пример в поведении, труде, одежде, отношении к другим людям.

Памятка для учащихся

**Памятка о конструктивных способах выхода из конфликтных ситуаций (преподавателя кафедры психологии**

**образования Н.В.Козыревой)**

Внезапно возникший конфликт можно постараться избежать. Если избежать не удается, его надо спокойно встречать и стремиться разрешить к удовлетворению всех конфликтующих сторон.

К разрешению конфликтной ситуации надо подготовиться.

* Определите свою цель.

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.

* Ищите понимание, а не победу.
* Отсаивайте свою позицию, но не давите на партнера.
* Следите за тем, что говорите:

- употребляйте слова, которые «поднимают» человека, а не «опускают» его.

- спросите себя, правда ли то, что вы сейчас говорите, не преувеличиваете ли вы?

- не используйте слова «всегда» и «никогда».

- нападайте на проблему, а не на человека.

- говорите о конкретных вещах, не обобщайте.

- решайте главные вопросы, не цепляясь за мелочи.

- не говорите о нем, говорите о себе. Вместо «ты врешь» скажите: «у меня другая информация».

* Осознавайте свои ощущения и выдерживайте их. Будьте искренни с собой и партнером.
* Управляйте своими эмоциями, не подавляйте их, но и не позволяйте им управлять вами.
* Учитесь чувствовать слстояние другого, общую «атмосферу» конфликта.
* Выйдите из своей роли и буквально смените позицию – перейдите на другое место, посмотрите со стороны на конфликт, на себя и партнера.
* Если вы сейчас захотите помочь партнеру, вернитесь в конфликт и займите его позицию. Принятие позиции своего противника помогает нам понять, с какими сторонами мы сейчас в конфликте.
* Если конфликт стихает, выходите из него. Простите себя и своего противника.
* Если совместные усилия не привели к разрешению конфликта, поробуйте решить проблему самостоятельно.
* Для подготовки к урегулированию конфликта можно воспользоваться помощью друга.
* Слушать и слышать – это далеко не одно и то же. К тому же, процесс слушания требует значительных психических энергозатрат.

**Рекомендации, которых должен придерживаться педагог, наблюдающий ситуацию ссоры между детьми.**

**Правило 1.** Не всегда следует вмешиваться в ссоры между детьми. Ведь, как и в любой другой деятельности, можно научиться решать конфликты только путем участия в них. Не мешайте детям получать такой жизненно – важный опыт.

**Правило 2.** Вмешиваясь в детский конфликт, никогда не занимайте сразу позицию одного из ребят, даже если вам кажется очевидным, кто здесь прав, а кто виноват. Ведь для ребенка, ведущего себя неправильно, это совсем не так просто. Поэтому ваш скорый суд он восприметкак несправедливость и пристрастность, а значит, не станет продолжать общение, в котором вы выступаете арбитром.

**Правило 3.** Разбирая конкретную ситуацию ссоры, не стремитесь выступать верховным судьей, определяя правых и виноватых и выбирая меру наказания. Лучше не делать из личных конфликтов аналог юридического разбирательства. Попробуйте приучить детей к мысли, что, кто бы ни начал ссору, ответственность за дальнейшее развитие событий несут всегда двое. Делайте акцент не на «кто виноват?!, а на «что делать?». Направить в это русло внимание поссорившихся и жаждущих отмщения ребят часто помогает чувство юмора.

**Правило 4.** Помогая детям выйти из конфликта и освободиться от накопившейся обиды и злости, следите за тем, чтобы они не переходили на личности. Говоря о том, что их огорчило или возмутило, они должны описывать именно действия и слова партнера, а не его физические или личностные недостатки.

**Правило 5.** Если выстараетесь помочь урегулировать конфликт между двумя своими собственными детьми, то приложите усилия, чтобы у ребят не возникло ощущения, что одного из них (кто оказался не виноват или чья вина меньше) вы любите больше. Не забудьте вслух объяснить своим детям, что вы очень любите их обоих, и поэтому их ссоры вас огорчают. Даже когда вы считаете нужным наказать одного из ребят, вы все равно напомните ему, что вам это неприятно, вы его очень любите и надеетесь, что он поймет пользу наказания и исправится.

**Основные подходы в разрешении конфликтов**

Становясь посредником в разрешении детских конфликтов, учитель должен учитывать их характерные особенности:

1. При разрешении конфликтной ситуации педагог несет профессиональную ответственность за правильное рпзрешение ситуации конфоикта.

2. Взрослые и подростки имеют различный социальный статус (чем и определяется их разное поведение в конфликте и при его разрешении).

3. Разница в возрасте и жизненном опыте разводит позиции взрослого и ребенка, порождает разную степень ответственности за ошибки.

4. Различное понимание событий и их причин участниками, конфликт глазами педагога и учащихся видится по-разному.

5. Присутсвие других детей при конфликте превращает их из свидетелей в участников, а конфликт приобретает воспитательный смысл.

6. Профессиональная позиция педагога – взять на себя инициативу разрешения конфликта и на первое место поставить интересы формирующейся личности.

7. Десткие конфликты легче предупредить, чем успешно разрешить.

**Упражнение «Варианты общения»**

**Цель:** Попробоавать разные варианты общения.

Участники разбиваются на пары.

**«Синхронный разговор».** Оба участника в паре говорят одновременно в течение 110 секунд. Можно предложить тему разговора. Например: «каникулы». По сигналу разговор прекращается.

**«Игнорирование»**. В течение 30 секунд один участник из пары высказывается, а другой в это время полностью его игнорирует. Затем они меняются ролями.

**«Спина к спине»**. Во время упражнения участники сидят друг к другу спиной. В течение 30 секунд один участник высказывается, а другой в это время слушает его. Затем они меняются ролями.

**«Активное слушание»**. В течение одной минуты один участник говрит, а другой внимательно слушает его, всем своим видом показывая заинтересованность в общении с ним. Затем они меняются ролями.

Вопросы:

1. Как вы себя ощущали во время проведения первых трех упражнений?

2. Не казалось ли вам, что вы слушаете с усилием, что это не так просто?

3. Что мешало вам чувствовать себя комфортно?

4. Как вы себя ощущали во время последнего упражнения? Что помогает вам в общении?

Вывод: Упражнения показали нам, что не всегда в процессе общения люди понимают и слышат друг друга. В следсвие чего возникают конфликты.

**Используемая литература.**

1. Авидон И., Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте.

 «Речь» Санкт-Петербург, 2008.

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

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

Рекомендуемая литература для педагогов: Авидон И., Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. «Речь» Санкт-Петербург, 2008.

Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва Инфа-М 2001.

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