

Практическое занятие
«Искусство разрешения конфликтов»

"Мы живем в мире, где часто солнечный свет взаимопонимания заслоняется мрачными тучами обид, дует холодный ветер подозрений, сверкают молнии конфликтов... Как сохранить прекрасную погоду в нашей душе, шить в мире и радости? Как не "промокнуть" под дождем непонимания и как помочь в этом другим?"

Чарльз Линксон

Тест на определение уровня конфликтности.

Предлагается известный тест, на определение конфликтности построенный на положении о ведущей роли одного из полушарий головного мозга человека.

В тесте использованы диагностические показатели, которые являются наиболее устойчивыми в течение всей жизни человека.

Инструкция:

Переплетите пальцы рук и заметьте, какой палец оказывается сверху.

Прицельтесь, выбрав мишень, и определите, какой глаз у вас ведущий.

Переплетите на груди руки (наполеоновская поза») и заметьте, какая рука окажется сверху.

Проверьте, какая рука при аплодировании оказывается сверху.

Запишите результаты. Важно не перепутать указанную последовательность.

Проверьте формулы.

ПППП. Избегают конфликтов, но все же идут на них. В конфликтах последовательны, стремятся довести их до разрешения. Тщательно соотносят цель со средствами. Не сторонники разрешения конфликтов любой ценой. Сначала обдумывают действия, потом принимают решения. Проявляют недостаток гибкости.

ПППЛ. Стремятся избегать конфликтов. Предпочитают разрешить их любыми способами. Нередко могут отказаться от прежней позиции. Могут быстро менять решения. Достаточно гибки, но не всегда последовательны. Необходимо преодолевать нерешительность. Очень находчивы в погашении конфликта.

ППЛП. Не любят конфликтовать, но и не избегают конфликтов. Входят в них охотно. Ведут себя свободно, находчиво. Прибегают к юмору, находят нестандартные пути разрешения конфликтных ситуаций. Не всегда доводят задуманное до конца.

ППЛЛ. Избегают конфликтов. Но если сталкиваются с ними, то ведут себя твердо. Решения принимают после серьезного обдумывания или совета с посредниками, с близкими. Обидчивы, в определенной мере злопамятны. Никогда не выступают инициаторами столкновений. Готовы идти на уступки. Внешняя мягкость сочетается с внутренней твердостью.

ПЛПЛ. Очень заметное неприятие конфликтов. Постоянное стремление выйти из него. Попытки загладить, стусевать конфликт. Выход из конфликта могут осуществлять за счет отказа от собственных требований. Решения принимают, поддаваясь эмоциональным, а не рациональным состояниям. Для них лучше не входить в конфликт, чем выходить из него. Выходят чаще всего с потерями собственных интересов, но находят способы оправдать свои действия. Стремятся принимать решения после обсуждения ситуации с кем-либо из опытных, доверенных друзей или родственников.

ПЛПП. Готовы идти на конфликт. Отчетливо понимают свои интересы, находят наиболее рациональные пути их защиты. Хорошо просчитывают свои возможности. В разрешении конфликта не всегда считаются со средствами. Не отказываются от компромиссов, но только при условии доминирования своих интересов. В конфликте чувствуют себя уверенно, комфортно. Иногда сами могут спровоцировать конфликт, но не столько потому, что не могут без него обходиться, сколько в целях самоутверждения.

ПЛПП. Не любят конфликтов. Легкий характер. Склонны преувеличивать свои и недооценивать чужие возможности. Быстро и хорошо ориентируются в ситуации. Много друзей. Эмоционально реагируют на события, но принимают достаточно обдуманные решения. Стремятся доводить их до конца, но не исключают компромиссов, возможно, и за счет отказа от некоторых требований. Не всегда цель соизмеряют со средствами достижения. Находят неожиданные решения. Действуют гибко, но последовательно. К советам прислушиваются.

ПЛЛЛ. Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают собственные возможности, но в случае неудачи не отступают. Не склонны к компромиссам. Действуют в конфликте обдуманно, последовательно. Конфликт прекращают только при условии выполнения своих требований. Не всегда

средства соизмеряют с целями. Излюбленный прием — «психологическая атака». Действуют по собственной инициативе, не очень любят советоваться, прислушиваться к чужим советам.

ЛППП. Конфликтов избегают, чувствуют себя в конфликтных ситуациях неуверенно. Проявляют большую гибкость в их разрешении. Достижение целей соотносят с реальными средствами. Склонны к компромиссам, готовы отказаться от защиты части своих интересов. Решения принимают скорее эмоционально, чем после серьезного обдумывания. Склонны выслушивать советы, но не всегда им следуют. Имеется тенденция преувеличивать собственные возможности.

ЛППЛ. Избегают конфликтов. Но в тех случаях, когда считают свои интересы затронутыми, идут на конфликт без особых колебаний. Позицию держат твердо, не очень склонны к компромиссам. К помощи посредников могут обращаться, но решения принимают самостоятельно. Вопросы самоутверждения — на втором плане. На первом плане — интересы дела.

ЛПЛП. Считают конфликты неизбежными, смело идут на их решение. В конфликтах твердо добиваются поставленных задач. При достижении целей не считаются со средствами. Иногда большое значение придаю! несущественным, второстепенным сторонам конфликта. Не склонны к компромиссам, если они не решают всех поставленных задач. Могут создавать видимость уступок, но внутренняя позиция остается неизменной. Преобладает рациональная сторона. Скрытны, не склонны обращаться за советами, хотя помощь со стороны не исключают.

ЛПЛЛ Внутренне агрессивны. Постоянно ищут повод для конфликта. Руководствуются не всегда существенными моментами. Конфликтность прикрывается внешней мягкостью. Последовательны в достижении целей. Линию поведения ведут искусно, тщательно все просчитывают. Не склонны к компромиссам независимо от удовлетворения собственных интересов. Проявляют большую гибкость и изобретательность в решении конфликта с собственных позиций. Нередко интересы дела не могут отделить от внутренней психологической позиции.

ЛЛПП. Избегают конфликтов. Предпочитают спорные вопросы решать мирным путем. Готовы отказаться от защиты собственных интересов, но последовательно защищают интересы других. Цель всегда стремятся сочетать с соответствующими средствами. Наиболее сильная сторона их — стремление конфликты предупредить или погасить в зародыше.

ЛЛПЛ. Стремятся избежать конфликта, хотя не умеют предупреждать. Очень склонны к компромиссам. Уступают требованиям конфликтующих сторон, если противник оказывается сильным. Однако по отношению к более слабому проявляют неуступчивость. Но могут правильно рассчитать свои силы, склонны преувеличивать силы противника. Не способны плести интриги. Охотно прислушиваются к советам других, отдают их рекомендациям. Имеют склонность скрывать наличие - конфликтной ситуации, искренне веря в ее; отсутствие. Недостаточно принципиальны.

ЛЛЛП. Конфликтов не избегают, хотя редко являются их инициаторами. Слабо продумывают линию доведения к решению конфликтов, больше руководствуются эмоциями. В конфликтах действуют смело, решительно, но допускают опрометчивые решения. Склонны к компромиссам. Четко продумывают возможные последствия конфликта, стремятся их предупредить. Нередко выступают инициаторами компромисса. Глубоко переживают нежелательные последствия конфликтов.

ЛЛЛЛ, Конфликтов избегают. Отличаются большой способностью предупреждать их. Однако принимая участие в конфликтах, умеют произвести впечатление на противника, используя прием демонстрации несуществующих возможностей. Умеют использовать слабости противной стороны. Хорошо просчитывают возможные последствия конфликта -и умеют вовремя скорректировать свое поведение. Упрямы, скрытны.

Напоминание. Нельзя результаты тестирования считать абсолютно достоверными. Все относительно. Но задуматься над результатами стоит.

1. Упражнение «Моё представление о конфликте»

Ведущий раздаёт каждому участнику лист и предлагает на каждую букву слова «конфликт» записать свою ассоциацию, связанную с данным понятием.

Вопросы для обсуждения:

Каких ассоциаций, связанных с конфликтом, больше: положительных или отрицательных?

Были ли в вашей жизни ситуации, когда конфликт был полезен?

В чём вы видите пользу конфликтов?

Что для вас более важно в урегулировании конфликта: добиться своего или сохранить или сохранить хорошие отношения с другим человеком?

2. Упражнение «Светофор правил»

Участники делятся на три группы. Каждой группе надо разработать правила бесконфликтной среды в диадах «учитель-ученик», «ученик-ученик», «учитель-родитель». И записать на трёх листах бумаги «Разрешается делать», «обычно делать не разрешается, но при определённых условиях можно», «не разрешается ни при каких условиях». Получаются запретительные, условные и разрешающие нормы.

Вопросы для обсуждения:

Что вы чувствовали в ходе выполнения упражнения?

Удалось ли вам достичь понимания в группе?

Хотели ли бы вы что-нибудь изменить в результатах выполнения упражнения?

3. Упражнение «Перефразирование»

Сейчас я вам раздам листочки с высказываниями, ваша 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”).

4. 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”. [3]

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

Конфликтная ситуация может коренным образом изменить вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы эти изменения были в лучшую сторону!

Прежде, чем вступить в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат вы хотите получить.

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

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

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

Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.

Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.

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

Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.

Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента.

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