**Конфликты**

**Мозговой штурм/мини-лекция «Что такое конфликт?»**

**Источник:** «Конструктивная психология конфликта». Б.И. Хасан.

«Тренинг эффективного взаимодействия с детьми». Лютова Е.К., Монина Г.Б.

«Конфликтология. Ответы на вопросы». Кузьмина Т. В.

**Цель:** представить участникам основную информацию о конфликте.

**Время:** 7 минут

**Материалы:** ватман, маркеры, бумажный скотч.

**Процедура проведения:**

1. Тренер предлагает всем участникам в формате мозгового штурма ответить на вопрос «Что такое конфликт?». Все ответы тренер записывает на бумагу.

2. После этого ведущий рассказывает участникам основную информацию, необходимую для формирования базовых знаний о конфликте.

**Информация для тренера:**

**Конфликт** – столкновение (противоречие) действий (реальных, возможных, приписываемых), не могущих сосуществовать в неизменном виде, сопровождаемое негативным эмоциональным восприятием.

|  |  |
| --- | --- |
| **Уровни конфликта** | **Причины конфликта** |
| **Переживания** | Способы восприятия (установки, мифы, стереотипы, склонности и т.д.) |
| **Действия** | Стиль поведения (агрессия, игнорирование, искажение информации и т.д.) |
| **Основания** | Объективные противоречия (ценности, интересы и т.д.) |

Специалисты (Лютова Е.К., Монина Г.Б.) выделяют 4 стадии прохождения конфликта:

* Возникновение конфликта (появление противоречия).
* Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон.
* Конфликтное поведение.
* Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта).

*Динамика конфликта*

*Конфликт*– это явление, представляющее собой отрезок, но не точку на временной шкале. Этот отрезок может делиться на части, «начало» и «завершение» которых будут отдельными этапами конфликта. Развитие этапов и весь процесс конфликта определяют динамику конфликтного взаимодействия.

*Возможные этапы (или стадии) конфликта (Кузьмина Т.В.):*

1) предконфликтная стадия (латентный этап);

2) стадия открытого конфликта;

3) стадия завершения конфликта;

4) послеконфликтная стадия (этап нормализации отношений).

На латентном этапе возникает противоречие между субъектами или проблемная ситуация, которая после осознания сторонами вызывает определенные действия. Эти действия направлены на бесконфликтное разрешение проблемной ситуации. Участники аргументируют свои цели, определяют свое положение по отношению к другому участнику в возникшей ситуации. Если проблемная ситуация не разрешается, то предконфликтная стадия завершается возникновением объективной предконфликтной ситуации.

Стадия открытого конфликта *–* это непосредственные действия противоборствующих участников, составляющих конфликтное взаимодействие. Этап начинается со столкновения сторон – инцидента, а затем продолжается взаимным обменом конфликтных действий. Каждое новое действие, направленное на оппонента, увеличивает эмоциональную составляющую взаимодействия, затрудняет рациональное восприятие действий и позиции другого участника. Это приводит к усилению столкновения и делает взаимодействие более агрессивным – наступает эскалация конфликта. На стадии завершения конфликта степень противоборства ослабевает, взаимодействие становится не столь интенсивным и негативно окрашенным. Участники конфликта видят, что все их действия не приводят к поставленным целям и не разрешают противоречия, поэтому ищут другие способы урегулирования конфликтной ситуации. После чего конфликт разрешается. Форм разрешения конфликтов может быть достаточно много, но основными считают: затухание, разрешение, устранение проблемы, видоизменение конфликта в другой конфликт.

Послеконфликтная стадия необходима, чтобы восстановить разрушенные конфликтом межличностные отношения между участниками. Если конфликт разрешен способом, не полностью удовлетворяющим индивида, могут оставаться условия, которые мешают построить прежние отношения. В этом случае на послеконфликтной стадии происходит частичная нормализация отношений. Если участники завершенного конфликта видят необходимость совместной конструктивной деятельности и обоюдно стремятся восстановить прежние отношения, наступает полная нормализация межличностного взаимодействия.

**Вопросы для обсуждения:**

* Приведите примеры конфликтных ситуаций, связанных с проявлением интолерантности (нетерпимости) к различным людям/ мыслям/ словам/ поведению и пр.?
* Каковы были причины возникновения этих конфликтов, на ваш взгляд?
* Какими способами они были разрешены?

**Упражнение «Нужны ли конфликты?»**

**Источник:** «Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители)». Монина Г.Б., Лютова-Робертс Е.К.

**Цель:** повысить уровень мотивации участников в работе по теме «Решение конфликтов конструктивным путем».

**Время:** 15 минут

**Материалы:** листы А4, ручки/ маркеры.

**Процедура проведения:**

1. Группа делится на две подгруппы:

одна из них собирает аргументы, доказывающие, что конфликты недопустимы, отрицательные стороны конфликта,

другая – отстаивает позицию «Конфликты – это двигатель прогресса, они необходимы в общении в коллективах», положительные стороны конфликта.

2. В течение 5 минут каждая подгруппа записывает на ватмане свои аргументы, а затем зачитывает их вслух. По очереди по одному аргументу. Например, подгруппа, которая была против конфликтов, высказывает один аргумент и передает слово второй подгруппе. Участники второй подгруппы, в свою очередь, приводят аргумент против конфликтов, затем снова выступает первая подгруппа и т.д. По истечении времени (например, 7 минут) тренер останавливает дискуссию.

3. Во время обсуждения тренер предлагает участникам не продолжать спор, а сконцентрировать свое внимание на тех трудностях, которые возникли во время упражнения, и на тех позитивных моментах, которые имели место.

**Мини-лекция «Способы выхода из конфликтных ситуаций»**

**Источник:** «Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители)». Монина Г.Б., Лютова-Робертс Е.К.

**Цель:** рассказать участникам о способах разрешения конфликтов.

**Время:** 5 минут

**Материалы:** ватман, маркеры, бумажный скотч.

**Процедура проведения:**

Ведущий дает мини-лекцию о способах разрешения конфликтов по К. Томасу, график Томаса зарисовывает на ватмане, приводит примеры.

**Информация для тренера:**

Конкуренция Сотрудничество

(соревнование)

Внимание к

своим

интересам

Компромисс

Избегание Приспособление

(уклонение)

Внимание к интересам партнера

К. Томас в своей классификации использует двухмерную модель, включающую показатели внимания к интересам партнера и собственным интересам. В соответствии с этой моделью К. Томас выделяет пять способов выхода из конфликтной ситуации (см. рисунок).

**Конкуренция** (соревнование) предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

**Избегание** (уклонение) характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.

**Компромисс** представляет собой достижения «половинчатой выгоды» каждой стороной.

**Приспособление** предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на задний план.

**Сотрудничество** является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

Как бы нам ни хотелось этого, едва ли возможно представить и тем более осуществить совершенно бесконфликтное взаимодействие между людьми. Иногда даже важнее не избежать конфликта, а грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации и привести стороны к конструктивному соглашению.

В практике существует мнение, что наиболее эффективными являются такие способы выхода из конфликта, как сотрудничество и компромисс. Однако любая из представленных Томасом стратегий может отказаться в разных ситуациях эффективной, поскольку имеет как положительные, так и отрицательные стороны.

**Способы разрешения конфликтов по К. Томасу**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Стиль** | **Сущность**  **стратегии** | **Условия эффективного применения** | **Недостатки** |
| 1 | Соревнование | Стремление добиться своего в ущерб другому. | Исход очень важен. Обладание определенной властью. Необходимость срочного решения. | При поражении - неудовлетворенность; при победе - чувство вины; непопулярность; испорченные отношения. |
| 2 | Уклонение | Уход от ответственности за решения. | Исход не очень важен. Отсутствие власти. Сохранение покоя. Желание выиграть время. | Переход конфликта в скрытую форму. |
| 3 | Приспособление | Сглаживание разногласий за счет собственных интересов. | Предмет разногласия более важен для другого. Желание сохранить мир. Правда на другой стороне. Отсутствие власти. | Вы уступили.  Решение откладывается. |
| 4 | Компромисс | Поиск решений за счет взаимных уступок. | Одинаковая власть.  Взаимоисключающие интересы.  Нет резерва времени. Другие стили неэффективны. | Получение только половины ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены. |
| 5 | Сотрудничество | Поиск решения, удовлетворяющего всех участников. | Есть время.  Решение важно обеим сторонам.  Четкое понимание точки зрения другого.  Желание сохранить отношения. | Временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха. |

**Лекция в режиме диалога «Я – заявление»**

**Источник:** Программа «Центр социального менеджмента». Методическое пособие. Часть I под ред. М.А. Дорофеевой.

**Цель:** познакомить участников с техникой «Я-заявление».

**Время:** 10 минут.

**Материалы:** листы ватмана, маркеры, бумажный скотч.

**Процедура проведения:** ведущий рассказывает о технике «Я - заявление» и задает вопросы аудитории в ходе мини-лекции.

**Информация для тренера:**

Если мы рассержены или расстроены, то обычно в первую очередь обвиняем окружающих во всем, что произошло. Например, Катя, узнав о том, что подруга Аня разболтала ее секрет, начинает злиться: «Ты плохая подруга. Ты вечно сплетничаешь. Ничего тебе нельзя доверить!»

Возможно, в этих обвинениях и есть зерно правды, но, пытаясь повлиять на подругу таким образом, Катя лишь заставит ее защищаться. Скорее всего, Аня выступит с ответными обвинениями, и разногласия возрастут. «Ты-заявление» (оно названо так потому, что, применяя его, человек лишь обвиняет оппонента) очень редко бывает эффективным, и не помогает людям, решившим заняться разрешением возникшего конфликта.

Если Катя действительно хочет, чтобы Аня поняла, что она чувствует, то сможет добиться гораздо большего эффекта, используя «Я-заявление». Применяя «Я-заявление», говорящий описывает свои чувства, возникшие у него по той или иной причине, и поясняет, что именно его задело. Например, Катя может сказать Ане: «Мне очень обидно, когда я узнаю, что кто-то разболтал всем о том, что мои родители развелись, потому что я не хотела предавать это огласке».

«Я - заявление» и «Ты - заявление» имеют абсолютно разное воздействие на слушателя. «Ты - заявление» может вызывать у слушающего ощущение, что его осуждают, обвиняют и вообще считают недостойным человеком.

Обвиняемый может так увлечься обороной, что у него даже не будет возможности понять позицию оппонента и задуматься о том, какой урок можно извлечь из произошедшего.

Так как «Я - заявление» базируется на желаниях, потребностях и заботах говорящего, слушающий будет чувствовать себя несправедливо обвиненным гораздо в меньшей степени. Благодаря этому, у него будет возможность проанализировать то, что ему говорят.

*Формально «Я - заявление» состоит из 4-х частей:*

«Я чувствую…» [описывайте ваши чувства]

«когда (я)…» [описывайте конкретную ситуацию]

«потому что (я)…» [описывайте эффект, произведенный на вас произошедшим]

«в следующий раз я бы хотел…» [скажите, что бы вы сделали для улучшения ситуации для вас в будущем]

Пример ситуации, в которой может быть использовано «Я - заявление».

Вы обнаруживаете, что ваш брат взял ваши учебники и не положил их на место.

«Я расстраиваюсь, когда (я) не могу найти свои книги в положенном месте, потому что не могу без них выполнить домашнее задание. Я бы хотел, чтобы мои учебники возвращались на место, коль уж мы с тобой так договорились».

На практике «Я - заявление» составляется в зависимости от ситуации: в случае необходимости можно изменять порядок частей или включать не все части. Однако очень важно помнить, что «Я - заявление» всегда сфокусировано на говорящем, а не на слушающем, и должно отражать чувства говорящего, а не обвинять слушающего.

Возможно, наиболее трудный момент в использовании «Я - заявления» заключается в том, чтобы собственно помнить о его существовании. На пике эмоций большинство из нас склонно обвинять и осуждать оппонента, прежде чем приходит осознание необходимости отказаться от восприятия лишь собственных чувств и потребностей. Помните, что в начале всем необходима практика в использовании данного инструмента, прежде чем вы автоматически станете применять «Я - заявление» в конфликтной ситуации.

**Упражнение «Я – заявление»**

**Источник:** Программа «Центр социального менеджмента». Методическое пособие. Часть I под ред. М.А. Дорофеевой.

**Цель:** отработать технику «Я - заявление».

**Время:** 15 минут.

**Материалы:** карточки с описанием ситуаций, листы А4, маркеры.

**Процедура проведения:**

1. Тренер разделяет участников на пары, каждая пара получает ситуацию.

2. Участникам предлагается в паре подготовить два варианта развития ситуации, используя «Я – заявление» и «Ты – заявление». Ведущий дает на подготовку 7 минут.

3. После подготовки пары разыгрывают сценки перед группой. После того, как все покажут свои диалоги, тренер задает вопросы для анализа.

**Вопросы для обсуждения:**

Во всех ли ситуациях прозвучало «Я – заявление» и «Ты – заявление»?

Что использовать сложнее?

При использовании какого высказывания положительное разрешение ситуации более вероятно?

**Материалы для копирования:**

**Карточки для работы в парах**

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Неделю назад Вы купили себе новую юбку, а теперь подруга купила точно такую же. Вы говорите…

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Приятель лезет к Вам с разговорами, а Вы ужасно спешите. Вы говорите…

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ваш друг занял деньги и обещал отдать через три дня, но прошла уже неделя. Вы говорите…

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ваш друг взял у Вас три диска с фильмами, а когда вернул, то оказалось, что один диск не работает. Вы говорите…

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ваш друг сказал своим родителям, что ночевал у Вас. Но Ваш друг не предупредил, что надо соврать его родителям, и когда позвонила его мама, у Вас с ней состоялся не очень приятный разговор. Вы говорите другу…

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ваш друг ставит Вас в неловкое положение, рассказывая при всех истории о Вас. Вы говорите…

------------------------------------------------------------------------------------------------------

Вы договорились с братом/сестрой, что будете по очереди убираться в комнате. И вот он/она уже в который раз не сдерживает обещание. Вы говорите…

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ваш друг/подруга обещали отдать Вам сиамского котенка, Вы очень ждали этого момента. Но потом оказалось, что он/она уже отдали этого котенка другим. Вы говорите…

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ваша сестра одела Вашу кофточку на дискотеку без Вашего разрешения. На следующий день Вы нашли эту вещь в самом дальнем углу полки. Кофта была грязная и мятая. Вы говорите…

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Вы смотрите фильм в кинотеатре, а позади Вас кто-то громко разговаривает. Вы говорите…

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ваш друг приходит к Вам в гости и с собой приводит еще нескольких человек, которых Вы не очень-то знаете. Вы говорите…

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ваш друг сказал родителям, что это Вы заставили его покурить. Его родители пожаловались Вашим родителям. Вы говорите другу…

-------------------------------------------------------------------------------------------------------