

«Школа Эффективного взаимодействия»: Конфликты.

Подготовила и провела педагог-психолог Ларина Е. А.
Февраль 2024

Цель: помочь педагогам преодолеть трудности в решении конфликтных ситуаций.

Задачи:

Рассмотреть понятие педагогического конфликта, его виды.

Изучить основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Овладеть приемами общения в конфликте.

Способствовать осмыслению конфликтной ситуации и путей выхода из нее.

Провести самодиагностику определения стиля поведения в конфликтной ситуации.

Оборудование: презентация, листы А4, ручки, небольшой колокольчик.

Ход:

Психолог: Уважаемые педагоги, я рада вас видеть. Тема нашей встречи на сегодняшний день очень актуальна и звучит она как «Конфликты и стратегии поведения в конфликтах». В современном мире с конфликтными ситуациями мы сталкиваемся довольно часто: дома, на улице, и на работе. И для того чтобы мы могли конструктивно разрешать конфликтные ситуации я предлагаю вам принять участие в этом семинаре.

Психолог: Для того чтобы нам немного размяться, предлагаю поиграть в игру «Девочка, самурай и дракон». Игра достаточно позитивная, работает на сплочение между командами, активизирует мотивацию на активность и разжигает дух соревнования. Суть упражнения приближена к известной игре «Камень, ножницы, бумага». Только фигурами выступают: принцесса, самурай и дракон. Здесь точно такие же правила, одна фигура побеждает другую, но терпит проигрыш со стороны другой:

- 1) дракон - съест принцессу,
- 2) самурай - победит дракона,
- 3) принцесса – сокрушит сердце самурая.

При этом каждая фигура обозначается выразительным движением и вокализацией:

Принцесса – кокетливо тоненько напевает «ля-ля-ля», склоняясь в реверансе.

Дракон – распахивает широкою пасть с диким рёвом (пасть изображается вертикально разводимыми руками).

Самурай – совершает боевой клич, нанося рубящий удар воображаемым

мечом.

Ход упражнения:

1. Разделите группу на две подгруппы.
2. Объясните значения трёх фигур, продемонстрируйте их движения и звучания. Пусть группа повторит их вслед за вами, репетируя.
3. Подгруппы расходятся в разные стороны, где тайно принимают решение, какую фигуру они будут показывать «у барьера».
4. Подгруппы сходятся и встают шеренгами друг напротив друга.
5. По команде тренера подгруппы одновременно демонстрируют загаданную фигуру.
6. Тренер отмечает победившую группу, либо свидетельствует ничью, когда фигуры обеих групп совпали.
7. Проводится три или четыре тура.
8. По итогу победа присваивается группе с максимальной суммой побед.

Данная техника позволяет заметить, насколько синхронно могут идти мыслительные процессы у соперников. Оно подчеркивает важность нестандартного мышления, ценности анализа, когда мы на шаг вперед можем обгонять мысли конкурирующей стороны. Поищите и вы собственные интерпретации, приближенные к теме вашего тренинга.

Психолог: Итак, давайте вместе попробуем понять «Что же такое конфликт?»

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

Существуют и другие определения конфликтов.

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия (Психологический словарь, Л.А. Карпенко);

Таким образом, осознанное целенаправленное поведение в конфликте сводится к выбору стратегии и тактики.

Стратегия – это программа и план действия удовлетворения своей конкретной потребности или своего конкретного интереса в данном конфликте.

Тактика – это средства, обеспечивающие данную стратегию, которые в конечном счете определяют стиль поведения человека в конфликте.

Каждой из стратегий присущи определенные тактические действия, для каждой требуются определенные качества личности.

Конфликты бывают: межгрупповые, межличностные, внутриличностные (мечтаешь похудеть, но очень трудно отказаться от сладкого - “душевные муки”), между личностью и группой и другие.

Давайте вместе с вами выясним причины конфликта.

Причины конфликтов состоят в расхождении:

- знаний, умений, привычек, личностных черт;
- функций управления;
- эмоциональных, психических и других состояний;
- экономических процессов;
- задач, средств и методов деятельности;
- мотивов, нужд, ценностных ориентаций;
- взглядов и убеждений;
- понимании, интерпретации информации;
- ожиданий, позиций;
- оценок и самооценок.

Психолог: Я предлагаю вам немного поскандалить приглашаю двух человек. Игра "Да и нет". Самое замечательное в этой игре то, что в ней задействован только голос. Поэтому игра "Да и нет" может оказаться особенно полезной для тех детей, которые еще не открыли для себя свой собственный голос как важный способ самоутверждения в жизни. Ненастоящий, игровой спор освежает психологический климат и, как правило, снимает напряжение. Начиная эту игру, имейте в виду, что на некоторое время будет жуткий шум и гам. Вспомните на мгновение, как обычно звучит ваш голос. Скорее тихо, скорее громко, скорее средне? Сейчас вам будет нужно использовать всю мощь своего голоса. Сейчас вы проведете воображаемый бой словами. Решите, кто из вас будет говорить слово "да", а кто — слово "нет". Весь ваш спор будет состоять лишь из этих двух слов. Потом вы будете ими меняться. Вы можете начинать очень тихо, постепенно увеличивая громкость до тех пор, пока один из вас не решит, что громче уже некуда. Пожалуйста, слушайте колокольчик, который я принесла с собой. Услышав его звон, остановитесь, сделайте несколько глубоких вдохов.

Что вы чувствовали в данной ситуации? Комфортно ли вам было? Удобно ли выражать эмоции только голосом? Быстро ли вы сдались или еще есть силы продолжить спор?

Психолог: У. Томасом и Р.Х. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте:

- приспособление;
- компромисс;
- сотрудничество;
- уклонение;
- соперничество или конкуренция.

Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом

пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Стили поведения в конфликтной ситуации

1. Соперничество (конкуренция) – («Акула»)

- Ориентация только на свои интересы и игнорирование интересов своего партнёра, то есть стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
- Предпочтение такого поведения в конфликте часто обусловлено стремлением оградить себя от психологической травмы, вызванной чувством поражения. Эта стратегия отражает такую форму борьбы, при которой одна сторона выходит победителем.
- Стратегию соперничества может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.

«Акула»

- Исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на разрешение возникшей проблемы
- Решение необходимо принять очень быстро
- Вы чувствуете, что у вас нет другого выбора и вам нечего терять
- Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования

Преимущества

- Не копятся отрицательные эмоции
- Подходит для экстремальных ситуаций

Недостатки

- Конфликт не решается справедливо
- Постоянный конфликт со всеми

Стратегию «Конкуренция» рекомендуется использовать:

- в том случае, если Вы, обладая неопределенной властью, уверены в правильности своего решения данной ситуации;
- исход очень важен для Вас и Вы делаете большую ставку на свое решение проблемы;
- решение необходимо принять быстро и Вы имеете для этого достаточно авторитета и возможностей;
- если Вы чувствуете, что Вам нечего терять, и у Вас нет иного выбора;
- Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования.
- Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как кроме чувства отчуждения он ничего больше не может вызвать. Его также

нецелесообразно использовать в ситуации, когда Вы не обладаете достаточной властью, а Ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника.

2. Приспособление («Плюшевый медведь»)

- Стиль приспособления означает, что Вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Считается, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существенен для Вас, либо когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.
- Этот тип реагирования направлен на максимум во взаимоотношениях и минимум в достижении личных целей. Это принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Это установка на доброжелательность, на желание не задеть чувства другого.

«Медвежонок»

- Исход дела важен для другого человека и не очень существенен для вас
- Другой человек обладает большей властью
- Необходимо смягчить ситуацию
- Важно сохранить отношения, а не отстаивать свои интересы

Преимущества

- Сохраняются взаимоотношения между людьми

Недостатки

- Конфликты не решаются, накапливаются и снова возвращаются

Стратегию «приспособления» рекомендуется использовать, когда:

- Вас не особенно волнует происходящее;
- Ваш вклад в данную ситуацию не слишком велик;
- лучше сохранить в данной ситуации хорошие отношения, чем отстаивать свои интересы;
- правда не на Вашей стороне;
- у Вас мало шансов победить.

3. Компромисс («Лиса»)

- Этот стиль означает совместные действия с другим человеком, уступки в своих интересах, чтобы и противник сделал то же самое. Такие люди, как правило, предлагают среднюю позицию, стараясь найти сочетание выгод и потерь для обеих сторон.
- В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу.

«Лиса»

- Устраивает временное решение проблемы
- Уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое

Преимущества

- Быстрое разрешение конфликта, но не всегда справедливое

Недостатки

- Может накапливаться неудовлетворённость у людей

Стратегию «Компромисс» рекомендуется использовать, когда:

- необходимо найти наиболее быстрое и наиболее экономичное решение;
- Вас может устроить временное решение;
- другие подходы к решению проблемы кажутся неэффективными;
- компромисс позволяет сохранить значимые для Вас взаимоотношения.
- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
- компромисс позволит вам хоть что-то получить, чем все потерять.

4. Уклонение («Черепашка»)

- Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.
- Человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы, а просто уходит от разрешения конфликта.
- Реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для Вас, Вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение.

«Черепашка»

- Затрагиваемая проблема не столь важна для вас, и вы не хотите тратить силы на её решение
- Вы чувствуете, что находитесь в безнадёжном положении
- Вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека
- Ваш собеседник обладает большей властью

Преимущества

- Это «безопасный стиль в опасности»
- Человек сам конфликты не создаёт

Недостатки

- Конфликт не решается и может возникнуть через некоторое время

Стратегию «Уклонение» рекомендуется использовать, когда:

- источник разногласий тривиален и несущественен для Вас по сравнению с другими более важными задачами, а поэтому Вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
- знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
- у Вас мало власти для решения проблемы желательным для Вас способом;
- хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- пытаться решать проблему немедленно — опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
- не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка может быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или Вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.

5. Сотрудничество («Сова»)

- Стиль позволяет выработать наиболее удовлетворяющие обе стороны решение в конфликтных ситуациях.
- Человек с таким типом реагирования открыто признает конфликт, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. Улаживая спорную ситуацию, люди с таким типом реагирования пытаются определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. При этом от противника ожидает ответного сотрудничества.
- Этот стиль наиболее труден, так как требует более продолжительной работы. Цель его применения — разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции.

«Сова»

- Решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниваться
- У вас хорошие взаимоотношения с другой стороной
- У вас есть время поработать над возникшей проблемой
- Обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью

Преимущества

- *Справедливое, окончательное* разрешение конфликта

Недостатки

- «Совой» быть трудно, так как надо думать не только о себе, но и о других

Стратегию «Сотрудничество» рекомендуется использовать, когда:

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
- у Вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- основной целью является приобретение совместного опыта работы;
- стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
- у Вас есть время поработать над возникшей проблемой;
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают одинаковыми возможностями для решения проблемы.

Психолог: А теперь давайте определим, какая стратегия поведения в конфликтной ситуации у вас.

Тест «На определение модели поведения в конфликте»

- Переплетите пальцы рук и заметьте, какой палец оказывается сверху. Запишите результат: если правый (П), левый (Л)
- Прицельтесь, выбрав мишень, и определите, какой глаз у Вас ведущий: правый (П) или левый (Л)
- Переплетите на груди руки («наполеоновская поза») и заметьте, какая рука окажется сверху. Правая (П), левая (Л)
- Проверьте, какая рука при апплодировании оказывается сверху. Правая (П), левая (Л)

Анализ полученных данных:

- **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 принимать решения. Достаточно гибки, но не всегда последовательны. Очень находчивы в погашении конфликта.
- **ППЛП.** Не любят конфликтовать, но 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 и близкими. Обидчивы, в определенной мере злопамятны. Никогда не выступают инициаторами столкновений. Готовы идти на уступки. Внешняя мягкость сочетается с внутренней твердостью.
- **ПЛЛЛ.** 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, не 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 подсчитывают свои возможности. В разрешении конфликта не всегда считаются со средствами. Не отказываются от компромиссов. Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают при условии доминирования своих интересов. В конфликте чувствуют себя уверенно, комфортно. Иногда могут сами спровоцировать конфликт, но не столько потому, что не могут без него обходиться, сколько в целях самоутверждения.
- **ПЛЛП.** 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. Решение принимают скорее эмоционально, чем после серьезного обдумывания. Склонны выслушивать советы, но не всегда им следуют. Имеется тенденция преувеличивать собственные возможности.

- **ЛШЛ.** Избегают конфликтов. Но в тех случаях, когда считают свои интересы затронутыми, идут на конфликт без особых колебаний. Позицию держать твердо, не очень склонны к компромиссам, к помощи посредников могут обращаться, но решение принимают самостоятельно. Вопросы самоутверждения – на втором плане. На первом плане – интересы дела.
- **ЛПЛ.** Считают конфликты неизбежными, смело идут на их решение. В конфликтах твердо добиваются поставленных задач. При достижении целей не считаются со средствами. Иногда большое значение придают 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.
- **ЛЛЛ.** 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.
- **ЛШШ.** 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 их сторона – стремление предупредить конфликты или погасить в зародыше.
- **ЛЛЛ.** 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. Не могут правильно рассчитать свои силы, склонны преувеличивать силы противника. Неспособны плести нить интриги. Охотно прислушиваются к советам других, следуют их рекомендациям. Имеют склонность скрывать наличие конфликтной ситуации, искренне

веря в её отсутствие. Недостаточно принципиальны.

- **ЛЛП.** Конфликтов не избегают, хотя редко являются их инициаторами. Слабо продумывают линию поведения в решении 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.
- **ЛЛЛ.** 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.

Психолог: В заключение хотелось бы сказать, что один из этих стилей эффективен только в определенных условиях и ни один не может быть выделен как самый лучший. Суть заключается в том, чтобы сознательно сделать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства и склад своего характера. Спасибо всем за внимание! Хорошего всем дня!