

Семинар-тренинг «Анализ и разрешение конфликтных ситуаций»

Теоретическая информация

К самым распространенным психологическим конфликтам относятся межличностные конфликты. Любой конфликт в конечном итоге так или иначе сводится к межличностному. При этом у участников возникают и поддерживаются напряженные отношения. В конфликтах проявляются потребности, цели и ценностные ориентации людей, их мотивы, установки и интересы, воля и интеллект.

Для выявления причин межличностных конфликтов нужен всесторонний и глубокий анализ, как действий, позиций и психологических особенностей его участников, так и обстоятельств, возникающих в ситуации взаимодействия. Одной из характеристик образа партнера в конфликте является пристрастность. Участники конфликта по-своему, а следовательно, по-разному воспринимают и трактуют конкретную ситуацию столкновения, по-разному видят и способы выхода из конфликта. В межличностных конфликтах велика эмоциональная составляющая, которая часто затмевает содержание. Для большинства конфликтов характерно предубеждение в пользу самих себя. Человек фильтрует информацию и интерпретирует ее так, чтобы она соответствовала его предубеждениям.

Упражнение «Золушка»

Цель упражнения: снятие эмоционального напряжения, эмоциональная разрядка, а также тренировка умения взглянуть на ситуацию с различных точек зрения.

Ведущий в инструкции к упражнению говорит участникам о том, что у них сейчас есть возможность выступить свидетелями событий, происходящих в сказке «Золушка». Членам группы будут розданы карточки, в которых указано, в какой роли они являлись участниками событий, происходящих в сказке. После того как карточки будут розданы, участники в течение 3 минут готовят рассказ, в котором от имени действующего лица (мачехи, сестер, Золушки, отца, принца, дамы, короля и т. п.) дается описание и оценка ситуации.

В обсуждении следует обратить внимание на то, что у участников или свидетелей конфликта есть собственная картина и представления о целесообразности тех или иных действий.

Упражнение «Разбор конфликтных ситуаций»

Цель упражнения: анализ конфликтных ситуаций и выработка навыков по их эффективному разрешению.

I этап. В течение 10 мин. каждый участник группы на листе бумаги описывает какую-либо конфликтную ситуацию. Это может быть ситуация, которую он пережил сам, или ситуация, в которой участвовали его знакомые.

II этап. Группа делится на подгруппы по 3-4 человека. В подгруппах каждый участник по очереди зачитывает ситуацию. В ходе обсуждения участники микрогруппы предлагают варианты выхода из анализируемой ситуации, выбирают наиболее эффективный вариант. На этом же этапе микрогруппа выбирает наиболее сложную на их взгляд конфликтную ситуацию.

III этап. Каждая микрогруппа по очереди предлагает для разбора свою ситуацию для общего обсуждения. В наиболее проблемных случаях желательно ситуации разыграть. В разыгрывании ситуаций целесообразно участие человека, предложившего ситуацию. Его «партнером» может быть любой участник группы. Эта роль может проигрываться несколькими людьми. Если ситуация по-прежнему не находит разрешения, подключается ведущий группы уже в качестве посредника.

Примечание: по времени это упражнение занимает не менее четырех учебных часов. Ведущему необходимо обладать навыками разбора конфликтных ситуаций.

Теоретическая информация

Общие рекомендации по решению конфликтных ситуаций:

- > **признать существование конфликта**, то есть признать наличие у участников противоположных целей и методов;
- > **признать необходимость проведения переговоров**, договорившись заранее (по телефону) и продумав, есть ли возможность решения конфликта без посредников;
- > **заранее определить круг вопросов, составляющих предмет конфликта**; на этом же этапе определить, что в вашем восприятии предмета конфликта—домыслы, а что—конкретные факты;
- > **постараться посмотреть на предмет конфликта неэмоционально**; занять позицию оппонента, представить, как конфликт видит он; определить для себя, на какой компромисс вы готовы и что может быть целью

переговоров;

>открытое общение — это основное условие конструктивного разрешения конфликтной ситуации. Таким образом, первое условие — выслушать и продемонстрировать слушание, получить как можно больше информации. В обсуждении конфликта желательно выяснение того, как каждый понимает проблему, признание своих действий и поступков, которые могли привести к конфликту. Далее необходимо прояснить: соответствует ли поведение каждого участника сложившейся ситуации; как можно наиболее лаконично и полно изложить общую проблему, отметить вопросы, в которых участники конфликта либо расходятся, либо солидарны и понимают друг друга.

Конфликтологи отмечают, что люди занимают в конфликте определенные позиции, а затем фокусируют усилия на их защите, вместо того чтобы определить собственные скрытые нужды и интересы, которые вынудили их эти позиции занять.

Ключ к разрешению конфликтов — это распознавание собственных скрытых желаний и интересов. **Решение конфликтов не в примирении позиций, а в прояснении интересов, которые позволяют перебирать решения ситуации;**

>выработка взаимовыгодных решений путем переговоров.

Существуют правила ведения конфликтного разговора:

- 1) сначала объективно опишите ситуацию и содержащуюся в ней проблему так, как вы ее видите;
- 2) дайте возможность партнеру описать свое видение ситуации;
- 3) сообщайте свое эмоциональное состояние, позитивные и негативные чувства; отделяйте эмоциональное состояние от решаемых задач;
- 4) в ситуации возникновения спонтанной вспышки партнера не отвечайте тем же, ждите пока он (партнер) «остынет»; извинения за испытываемые чувства не требуются;
- 5) подчеркивайте общность, сходство интересов между собой и партнерами, проявляйте интерес к проблемам партнера, признавайте свою неправоту;
- 6) обращайтесь к фактам, а не к их интерпретации;
- 7) претензии высказываются к конкретному поведению, событиям, недопониманию, действиям партнера, а не к его личности;
- 8) прошлое и будущее оставьте в покое, находите конкретное решение в конкретной ситуации;
- 9) избегайте барьеров общения;
- 10) открыто высказывайте свои желания;

11) предлагайте конкретные варианты выхода из ситуации; спросите у партнера, видит ли он какое-либо другое решение возникшей проблемы; процесс выработки соглашения должен быть гибким, т.е. видоизменяться по ходу обсуждения спорных вопросов.

Поведение, стимулирующее развитие конфликта:

- перебивание речи партнера;
- негативная оценка личности партнера;
- уклонение от конфликта, нарочитое молчание;
- подчеркивание разницы между собой и партнером;
- использование интимного знания о партнере;
- резкое ускорение темпа речи и тембра голоса;
- преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего;
- косвенное нападение, критика кого-либо или чего-либо, представляющего ценность для другого конфликтанта;
- избегание пространственной близости и контакта глаз;
- использование угроз;
- симулирование согласия при сохранении обиды.

Таким образом, взаимное доверие и достижение справедливых соглашений более вероятно, если люди позитивно (кооперативно) ориентированы на взаимное благополучие и менее вероятно, если они негативно (конкурентно) воспринимают эту возможность.