

Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Педагогический колледж № 1 им. Н.А. Некрасова Санкт-Петербурга
(ГБПОУ Некрасовский педколледж № 1)

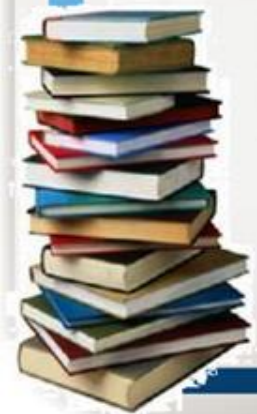
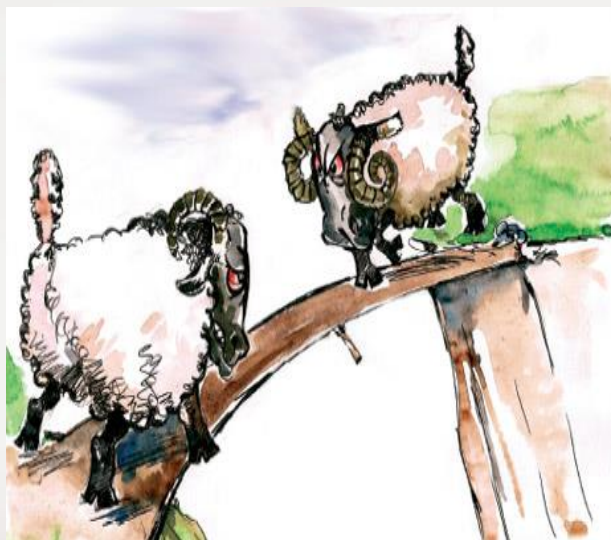
Обучающий семинар для педагогов-психологов

*Выступление на тему:
«Предупреждение конфликтных ситуаций в
подростковой среде»*

Мусатова Татьяна Васильевна, тьютор
ГБПОУ Некрасовский педколледж № 1



Конфликтная ситуация — это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т.д.



По объёму конфликты бывают:

➤ *Внутриличностные* – сторонами конфликта выступают две или более составляющих одной и той же личности (отдельные черты, особенности характера поведения человека).



➤ *Межличностные* – сторонами конфликта выступают двое и более личностей, вступающих в конфронтацию по поводу мотивов, целей, ценностей.



➤ *Конфликт между личностью и группой* – противоречие между ожиданиями и требованиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и труда.



➤ *Межгрупповые* – конфликты внутри формальных групп коллектива, неформальных групп и т.д.

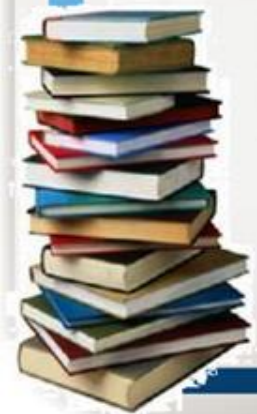


➤ *Конфликты «Отцов и детей»* – отношения между детьми и родителями.



По длительности протекания:

- *Кратковременные* – являются следствием взаимного непонимания или ошибок, которые быстро осознаются.
- *Затяжные* – связаны с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями.



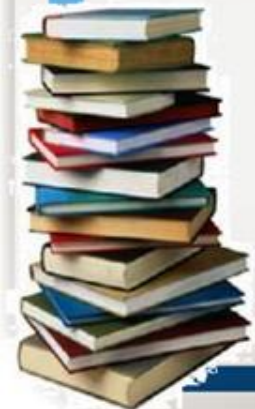
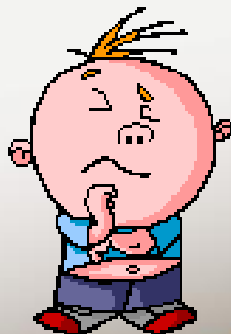
Причины конфликтов:

- ❖ Борьба за лидерство
- ❖ Примитивный тип общения
- ❖ Психологическая несовместимость
- ❖ Ущемление достоинства или амбиций
- ❖ Не подтверждение ролевых ожиданий



Конфликты могут возникать в связи с противоречиями:

- А) при введении новшеств, когда сталкиваются новаторство и консерватизм;
- Б) групповых интересов, когда люди отстаивают интересы только своей группы при игнорировании общих;
- В) связанными с личными, эгоистичными побуждениями, когда корысть побуждает все другие мотивы.



В зависимости от способа разрешения выделяют:

Деструктивный конфликт

– противостояние мнений или позиций, в результате которого происходит усугубление нарушения взаимодействия и разрушение взаимоотношений.

Пути разрешения конфликта:

- Юмор
- Уступка
- Сотрудничество

Конструктивный конфликт

– противоборство сторон, в результате которого происходит изменение, развитие личности или коллектива.

Пути разрешения конфликта:

- Угрозы, насилие
- Грубость и унижение
- Разрыв отношений
- Уход от проблемы



Как подросток может вести себя в конфликте?

- Агрессия на других или на самого себя (самообвинение)
- «Виноваты все, но не я»
- «Фантазер»
- Подмена цели своего поступка
- Избегание «да, я плохой»



Функции конфликта

Позитивные

- ◆ Развитие личности
- ◆ Познание друг друга
- ◆ Повышение авторитета
- ◆ Психологическая разрядка

Негативные

- ◆ Депрессия, угроза здоровья
- ◆ Ощущение насилия, давления
- ◆ Социальная пассивность
- ◆ Снижение качества деятельности



Стили разрешения конфликтной ситуации

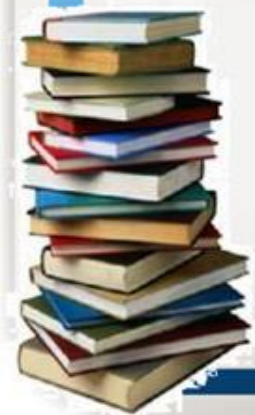
Стиль
конкуренции
или соперничества

Стиль
компромисса

Стиль
сотрудничества

Стиль уклонения,
избегания

Стиль
приспособления



Стиль конкуренции или соперничества

Стремление добиться своего в ущерб интересам другого; открытая борьба за свои интересы. При этом участники конфликта проявляют озлобленность, агрессивность.

Может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.



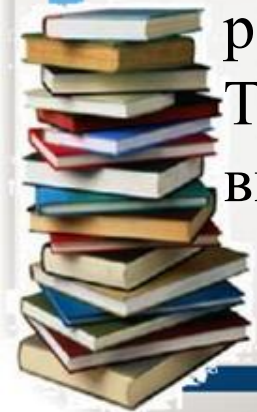
Стиль сотрудничества

Направлен на поиск решения, полностью удовлетворяющее интересам сторон. При этом каждая из конфликтующих сторон берет на себя равную долю ответственности за разрешение конфликта

Можно использовать, если, отставив собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны.

Этот стиль наиболее труден, т. к. требует более продолжительной работы. Цель его применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения.

Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать эмоции.

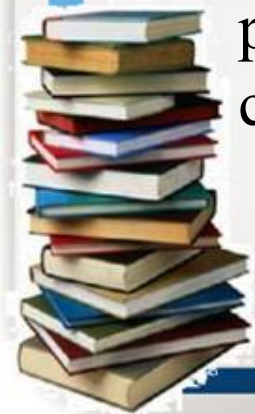


Стиль компромисса

Стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках.

Наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо.

Акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте -«мы не можем выполнить свои желания, значит, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться»



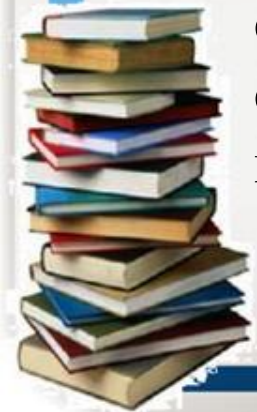
Стиль уклонения, избегания

Заключается в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая её, не уступая своего, но и не настаивая на своём. 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. Хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять решение. Пытаться решить проблему немедленно опасно, т. к. открытое обсуждение конфликта может ухудшить ситуацию. У вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности



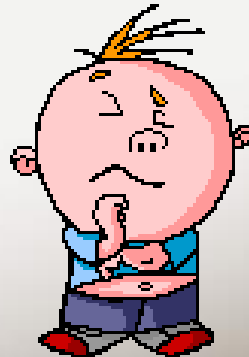
Стиль приспособления

Вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Важнейшая задача - восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта. Стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны. Считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную позицию. Осознаете, что правда не на вашей стороне. Чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.



Выводы:

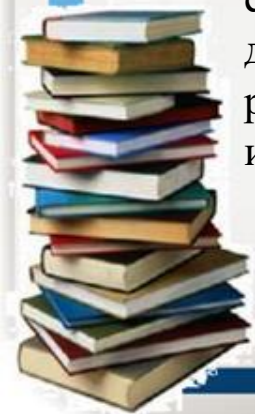
- Конфликта не надо бояться. Он является неким индикатором того, куда надо направлять первоочередные усилия.
- Безусловно, разрешение конфликта через сотрудничество является преимущественным. Но иногда первоначально надо применять другие методы (уход от конфликта, компромисс и т. д.) согласно ситуации.
- При анализе конфликтной ситуации важно рассмотреть все факторы, способствующие ее возникновению.



Как эффективно реагировать на конфликт, если Вы оказываетесь, неожиданно втянуты в него:

1. Постарайтесь сохранить спокойствие

Человек, инициирующий конфликт, может быть чрезвычайно эмоционально возбужден. Вам необходимо удержаться от импульсивного реагирования в ответ и не оказаться в ловушке состояния раздражения или гнева. Если Вы достаточно практиковались в технике эмоционального самоанализа, то Вы сможете достаточно спокойно отреагировать на выступление другого человека. Но даже если Вы в себе уверены, все равно учтите предлагаемые советы по сохранению спокойствия: сосредоточьтесь на том, чтобы сделать глубокий вдох и последующий продолжительный выдох. В некоторых случаях, когда это возможно применить, помогает способ отключиться на время от ситуации – сосредоточьтесь на том, что произведете мысленно отсчет до десяти. Тем самым Вы сможете эмоционально отгородиться от негативного воздействия другого человека, сохранить необходимое в данной ситуации душевное равновесие, и как результат - способность размышлять, адекватно реагировать и эффективно разрешать проблемные вопросы.



2. Будьте внимательны

Проявите искренний интерес и заботу о другом человеке. В данных обстоятельствах надо понимать, что у другого человека возникла проблема и в этой связи он заслуживает Вашего сочувствия.

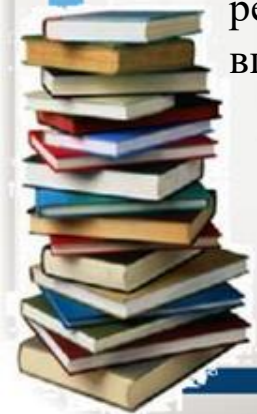
Главным способом для возможности понимания другого человека является способность слушать. Именно способность слушать играет важнейшую роль в разрешении конфликта.

В то время как Вы слушаете человека, даже если Вы не согласны с его высказыванием, Вы должны показать, что понимаете его чувства. Это происходит автоматически, если Вы позволите инициатору конфликта «выпустить пар», пока с вниманием слушаете его. Когда выговорится, он успокоится. Только после этого Вы можете начинать решать проблему.



3. Примените правильное построение ответной речи

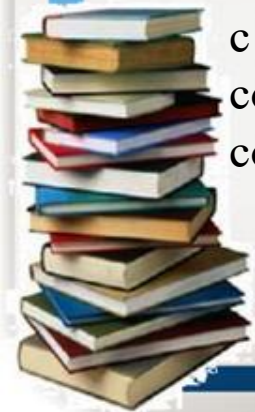
Вы поступите мудро, если в ответ сначала скажете что-то вроде этого: «Извините, я понимаю, что Вы расстроены». Затем выскажете вслух и объясните своими словами, как Вы поняли возникшую проблему. Задайте вопросы, чтобы уточнить собственное понимание. Вам, возможно, понадобится перефразировать слова собеседника, чтобы убедиться, что Вы правильно понимаете, о чем идет речь. Например: «Что именно Вас так расстроило?», «Значит, у Вас было все в порядке, до того, как я поступил неким определенным образом?», «Вы злитесь непосредственно на меня или Вас расстраивает то, что Вы не можете делать то, что хотите? Может быть, проблема заключается в чем-то еще?». Будьте предельно искренним задавая уточняющие вопросы. Помните, это очень важно, - у человека не должно возникнуть сомнений в том, что Вы по настоящему хотите разобраться в сути проблемы. Кроме того, следует понимать, что иногда люди инициируют конфликт из-за мелочей, а настоящая проблема, которая требует своего решения, даже не упоминается в разговоре и на самом деле может быть не вполне осознана самим инициатором конфликта.



4. Ищите общее в Ваших позициях, выделяя в сообщении другого человека то, с чем Вы можете согласиться

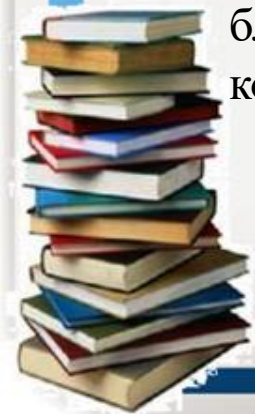
Это не означает, что Вы должны уступать другому человеку. Также это не значит, что Вам нужно лицемерить и притворяться, будто Вы соглашаетесь с тем, с чем на самом деле не согласны. В данном случае имеется в виду то, что Вам необходимо использовать свое умение поддержать собеседника. Если Вы настроены на сотрудничество, то без труда сможете найти что-то, с чем Вы можете согласиться. Например, Вы можете отчасти согласиться с высказыванием человека: «Я Вас понимаю, я и сам очень расстраиваюсь, если мне не удастся сделать то, что я хочу». Вы также можете согласиться с восприятием или чувствами другого человека: «Да, я вижу, что Вы расстроились и Вам сейчас трудно».



Вам не нужно соглашаться с выводами, сделанными инициатором конфликта, или с его оценками ситуации. Нужно всего лишь согласиться с очевидными отдельными аспектами сообщения. Тем самым Вы создадите атмосферу доверия и в тоже время - почву для дальнейшего совместного поиска решения проблемы.



5. Предложите инициатору конфликта рассмотреть различные альтернативные варианты решения проблемы

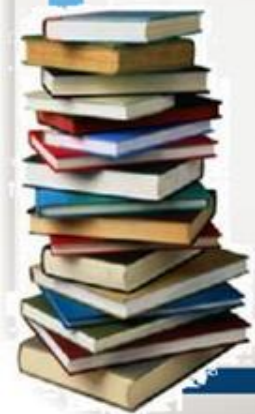
После того как Вы поняли, что пришли с Вашим партнером по взаимодействию к общему пониманию относительно сути проблемы, спросите его, какое решение ему представляется наилучшим. Инициатор конфликта, вероятно, уже потратил какое-то время, обдумывая, что надо сделать для удовлетворения своих потребностей, и если Вы спросите его, то это покажет Вашу готовность сотрудничать. Вы можете обнаружить, что Вам предлагают вполне разумное решение. Но если это не так, то Вы можете придумать альтернативное решение проблемы на основе высказанной идеи или, может быть, что-то совершенно иное. В любом случае, когда Вы предлагаете другому решить его проблему, Вы тем самым заявляете о своем доверии к этому человеку, проявляете заботу о нем и создаете благоприятную атмосферу для взаимодействия в совместном конструктивном поиске решения.





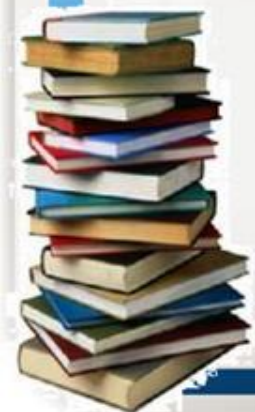
Конечно же, мы всегда хотим погасить конфликт, как только он возникает. Тем не менее, достаточно часто бывает так, что нам не удастся этого сделать. В случаях, когда отношения с конфликтующим имеют для нас большое значение, очень важно потратить время и проанализировать свою неэффективность в разрешении конфликтных вопросов.

Логика рассуждения в таком случае должна быть примерно такая: «Я — человек, обладающий социальным интеллектом. На мне лежит ответственность за эффективную организацию взаимодействия, даже в условиях конфликта. Я вполне могу с этой задачей справиться».

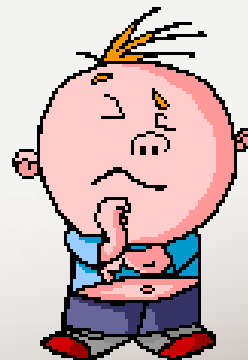


Если Вам довелось испытать неудачный опыт решения конфликта, задайте себе следующие вопросы:

- «Что произошло не так как хотелось бы? Что было сделано неправильно?»
- «Может быть, я не смог справиться со своими эмоциями?»
- «Может быть, я использовал неприемлемый в данной ситуации способ решения?»
- «Использовал ли я в полной мере свою способность изложить проблему своими словами, описать свои чувства и убедиться в правильности своего восприятия?»
- «Может быть, я опустил до того, что начал применять оскорбления, ложь или иронию? Может быть, я неосознанно начинаю вести себя подобным образом, когда теряю контроль над своими эмоциями?».

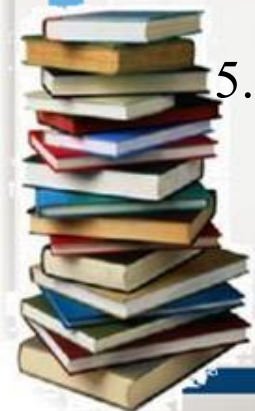


Если Вы потратите время на анализ своего поведения, то Вы подготовите себя к тому, что будете гораздо успешнее действовать в следующем конфликте.



Существует специальная технология общения, приемы которой убедительно демонстрирует американский учёный – психолог Д. Карнеги.

1. УЛЫБАЙТЕСЬ! Улыбка обогащает тех, кто ее получает, и не обедняет тех, кто ее дает!
2. Помните, что для человека звук его имени является самым важным звуком в человеческой речи. Как можно чаще обращайтесь к другому человеку по имени.
3. Искренне признавайте в других хорошее.
4. Будьте сердечными в своем одобрении и щедры на похвалы, и люди будут дорожить вашими словами, помнить их в течение всей жизни.
5. Желание понимать другого человека порождает сотрудничество.





Спасибо за
внимание!!!