

Учимся разрешать конфликты



Цель : формирование у учащихся компетентностей в области преодоления конфликтных ситуаций.

Задачи:

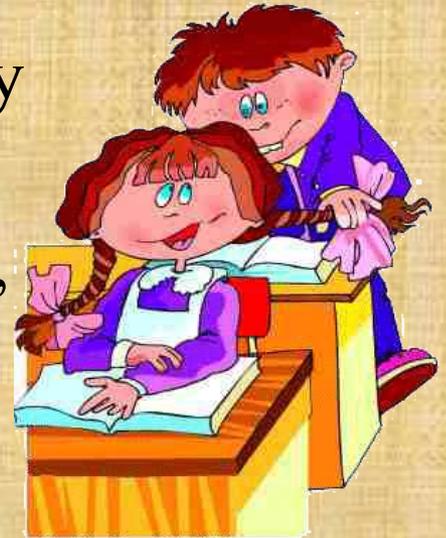
- Воспитание чувства уважения друг к другу;
- улучшение взаимоотношений в классе;
- ознакомить учащихся с видами конфликтов и причинами их возникновения;
- формирование умения решать конфликтные ситуации;
- профилактика агрессивного поведения учащихся младшего школьного возраста в школе.

Конфликт (от лат. *conflictus* - столкновение), согласно толковому словарю, трудноразрешимое противоречие, связанное с противоборством и острыми эмоциональными переживаниями. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели и средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний партнёров.



Причины конфликтов:

- Противоречия между интересами, взглядами.
- Противоборство между лидерами, между отдельными группами в коллективе.
- Особенности темперамента, восприятия, убеждений.
- Ошибки в общении (неумение слушать, правильно задавать вопросы, проявлять эмпатию (умение сопереживать чувствам собеседника), реагировать на критику).



Результаты конфликтов:

- 1) Победа – поражение – одна сторона удовлетворена, но другая не удовлетворена.
- 2) Поражение – поражение – обе стороны не удовлетворены результатом.
- 3) Победа – победа – обе стороны приходят к согласию.



Правила управления конфликтом:

- 1) Не прерывайте. Слушайте.
- 2) Не делайте предположений.
- 3) Не переходите на личности и не оскорбляйте.
- 4) По-настоящему работайте над решением проблемы. Предлагайте множество решений конфликта, пока не достигните соглашения, которое устроит вас обоих.
- 5) Закончите на позитивной ноте.

План разрешения споров.

- 1) «Пострадавший» должен сказать, что хочет спросить. Например: «Я хочу выяснить то-то и то-то, почему вы поступили так-то и не сделали того-то?»
- 2) Говорите о сути дела, а не вокруг да около. Обязательно отреагируйте на высказанное недоразумение, критику. Изложите свое мнение конкретно и четко.
- 3) Признайте свою ошибку или докажите обратное. Найдите у другого что-нибудь приятное, положительно его характеризующее.

Задание: Ответить на следующие вопросы.

- 1) Как вы думаете, почему нужно "остановиться" в начале развития конфликтной ситуации?
- 2) Как вы понимаете высказывание: "Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию"?
- 3) Определите ключевые слова высказывания: "Откажись от установки: победа любой ценой".
- 4) Почему важно думать о последствиях выбора поведения.

Анализ конфликтной ситуации:

- 1) Описание конфликта. Какая проблема послужила "толчком" к возникновению конфликта?
- 2) Участники конфликта: действия одной стороны конфликта, действия другой стороны конфликта.
- 3) В чем суть конфликта?
- 4) Можно ли было остановить перерастание проблемы в конфликт? В какой момент?
- 5). Что помешало остановить перерастание проблемы в конфликт?
- 6). Какой способ разрешения конфликта вы считаете наиболее эффективным в данной ситуации и почему?
- 7). Подумайте над последствиями выбора вариантов поведения:

Варианты поведения в конфликтных ситуациях:



Стратегия поведения	Характеристика стратегии
Конкуренция, соперничество («акула»)	Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
Сотрудничество («сова»)	Выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон.
Компромисс («лиса»)	Выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет.
Избегание, уклонение («черепашка»)	Уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей.
Приспособление («медвежонок»)	Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого.

Аргументы (плюсы и минусы) в пользу выбора разных стратегий поведения в конфликтах

Стратегия	Плюсы	Минусы
Избегание	Когда хочешь выиграть время, конфликт может разрешиться сам собой	Проблема остается неразрешенной
Компромисс	Когда другие стратегии неэффективны	Ты получаешь только часть того, на что рассчитывал
Сотрудничество	Когда есть время и желание разрешить конфликт удобным для всех способом	Требует много времени и сил, успех не гарантирован
Приспособление	Когда хорошие отношения для тебя важнее, чем твои интересы; когда правда на стороне другого	Твои интересы остались без внимания, ты уступил
Соревнование	Когда правда на твоей стороне; когда тебе во что бы то ни стало надо победить	Эта стратегия может сделать тебя непопулярным

10 «нельзя» в конфликтной ситуации:

- 1) Критически оценивать партнера.
- 2) Приписывать ему негативное поведение и нечестные намерения.
- 3) Демонстрировать свое превосходство.
- 4) Игнорировать интересы оппонента.
- 5) Рассматривать всю ситуацию со своей стороны (тянуть одеяло на себя).
- 6) Уменьшать и принижать заслуги собеседника и его вклад.
- 7) Преувеличивать свои заслуги.
- 8) Нервничать, кричать, оскорблять.
- 9) Напоминать об ошибках и промахах собеседника.
- 10). Демонстрировать недовольство партнером и обиду на него.



Когда ты очень раздражен, разгневан...

- 1) Дай себе минуту на размышление и, что бы ни произошло, не бросайся сразу "в бой".
- 2) Сосчитай до десяти, сконцентрируй внимание на своем дыхании.
- 3) Попробуй улыбнуться и удержи улыбку несколько минут.
- 4) Если не удастся справиться с раздражением, уйди и побудь наедине с собой некоторое время.



Факторы бесконфликтного общения:

- * Улыбка;
- * Доброжелательный тон;
- * Вежливость;
- * Нейтральность речи;
- * Приветливость;
- * Заинтересованность;
- * Непринуждённость жестов.



Пожелания и памятка для учащихся:

1. Чаще говорите вежливые слова.
2. Говорите всегда правду. Ложь не красит человека.
3. Будьте естественны в общении.
4. Не бойтесь правды, высказанной в ваш адрес .
5. Не перебивайте старших.
6. Не загрязняйте свою речь нецензурными словами.
7. Никогда не оправдывайте себя. (Меня не понимают, не ценят).
8. Помните, по своей природе общение – это ежедневный труд.



