Конспект урока по теме «Межличностные конфликты» (1 час 20 мин.)

Тип урока- урок объяснения нового материала

Вид урока- урок смешанный (сочетание различных видов урока на одном уроке)

Формы изучения нового материала на уроке-

лекция;
объяснение учителя с привлечением учащихся к обсуждению отдельных вопросов;
самостоятельная работа с учебником и другими источниками

Организация учебной деятельности учащихся на уроке-

фронтальная (в 1 части во время урока-лекции)
индивидуальная (заполнение памяток по принципам управления конфликтом и способам разрешения конфликта)
групповая (работа с текстом по стилям разрешения конфликтов)

Оборудование:

* Карточки с заданиями для групп «Стили решения конфликтов»
* Текст с материалом «Способы решения конфликта» и «Принципы управления конфликтом»
* Карточки с домашним заданием

Цель-

овладение знаниями по теме и отработка практического навыка решения межличностного конфликта

Задачи-

1.дать понятие о межличностном конфликте;

2.ознакомить с видами конфликтов, «порогом конфликтной реакции», стилях разрешения конфликтов;

3.способствовать выработке навыка правильного поведения в межличностном конфликте;

4.сформировать конкретные действия по решению конфликтов.

Структура урока:

1.Орг. момент (3 мин.)

2.Вводная беседа (2 мин.)

3.Основная часть: понятие межличностного конфликта, виды конфликтов, «порог конфликтной реакции» (20 мин.)

4. Работа в группах :стили разрешения конфликтов (20 мин.)

5. Работа с памяткой (20 мин.)

*7.* Рефлексия (10 мин.)

*8.*Домашнее задание (5 мин.)

Ход урока

1. Организационный момент
2. Вводная беседа

Общение с другими людьми занимает важное место в жизни человека, наполняет ее смыслом. Взаимодейст­вие с окружающими - неотъемлемая часть существования каждого индивида, а конфликт - одно из проявлений этого взаимодействия. На первый взгляд любой конфликт - это зло, от которого страдают как отдельные личности, так и обще­ство в целом. И каждый человек должен прилагать усилия, чтобы этих конфлик­тов избежать, ведь если это удастся, то наступит полное взаимопонимание, мир и согласие.

Но все значительно сложнее. Бесконфликтного общества не существует и существовать не может. Каждый человек - не только часть группы и не просто "деталь" общественного механизма. Любой человек - это уникальная неповто­римая индивидуальность со своими желаниями, потребностями и интересами, которые нередко противоречат потребностям и интересам других людей, людей с которыми он вынужден считаться, в которых нуждается как в партнерах по взаимодействию.

3.Основная часть: понятие межличностного конфликта,

 виды конфликтов, «порог конфликтной реакции»

Конфликт - это столкновение различных мнений, интере­сов, потребностей, целей. Если бы человек не был существом социальным, то он бы удовлетворял бы только свои личные интересы, не считаясь с окружаю­щими, но он в них нуждается, а значит - от них зависит. Ведь чем больше мы нуждаемся в человеке, тем больше от него зависим, и тем больше нам прихо­дится считаться с его интересами и тем сильнее нам хочется доказать ему зна­чимость. важность своих собственных интересов, поэтому конфликты между близкими, нужными друг другу людьми происходят чаще, чем между людьми посторонними, не имеющими точек соприкосновения в процессе социального взаимодействия. В человеке постоянно происходит борьба индивидуального и социального, стремления к независимости и потребности в партнерах по взаи­модействию.

Таким образом, глубинной социально-психологической причиной боль­шинства межличностных конфликтов является противоречие между стремлением человека к независимости и удовлетворению своих собствен­ных интересов и субъективным ощущением зависимости, которое порож­дается потребностями в партнерах по взаимодействию.

Конфликты так же являются неизбежным следствием отношений соперниче­ства, когда другой человек воспринимается как препятствие к достижению по­ставленной цели. Это самый непримиримый вид конфликтов и, пожалуй, самый древний. Однако, признавая неизбежность конфликтов, отметим, что в обществе всегда существует возможность свести их количество к минимуму и избежать нежелательных конфликтов, оказывающих разрушительное воздействие на про­цесс взаимодействия. Большинство людей, осознавая необходимость поддержи­вать нормальные отношения с окружающими, стараются не разрушать гармо­нию межличностных отношений.

Виды конфликтов

В зависимости той роли, которую играет конфликт в межличностном взаи­модействии, выделяют конструктивную и деструктивную конфронтацию. Кон­структивная конфронтация - это вид конфликтов, связанных с процессом со­вместной деятельности. Возникают они из-за разногласий по поводу способов достижения общей цели, распределения функций и т.д. Наличие конфликтов этого типа говорит о том, что люди, входящие в данную группу, заинтересованы в решении общих задач и искренне считают предлагаемые ими способы наибо­лее эффективными. Такие конфликты, например, могут возникнуть в классе при подготовке к смотру художественной самодеятельности, фестивалю, КВНу и т.д. Обычно конструктивная конфронтация проявляется в виде споров, в процессе которых стороны приходят к соглашению, но иногда она принимает и более агрессивные формы: возникают ссоры, взаимные упреки и оскорбления, конст­руктивная конфронтация может перерасти в деструктивную.

Деструктивная конфронтация основана на неприятии людьми друг друга, неприязни, ненависти. Важную роль в возникновении деструктивной конфрон­тации играет явление психологической несовместимости. Психологическая не­совместимость - это неспособность двух или нескольких людей взаимодейст­вовать друг с другом. Вынужденные контакты в этих условиях приводят к рез­кой конфронтации и постоянным конфликтам, которые возникают, казалось бы, без всякого повода.

Психологическая несовместимость бывает двух видов: индивидуально- психологическая и социально-психологическая. Индивидуально- лсихологическая основана на несовместимости таких характеристик партнеров, как скорость протекания нервных процессов, уровень эмоциональности, темпе­рамент, особенности мыслительной деятельности. Дело не в простом различии

темпераментов или познавательных процессов. Речь идет о таком сочетании индивидуальных черт личностей, которое ведет к невозможности их взаимодей­ствия. Психологическая несовместимость редко бывает абсолютной. Например, два человека с ярко выраженными чертами холерика и флегматика, скорее все­го. не смогут нормально взаимодействовать в трудовом процессе: холерика будет раздражать медлительность и обстоятельность флегматика, а флегматик будет считать, что его партнер слишком торопится и проявляет излишнюю эмо­циональность. Недаром же говорят, что нельзя "запрячь в одну упряжку вола и трепетную лань". Однако, сочетание флегматик - холерик в супружеских отно­шениях может быть вполне совместимо, так как они будут дополнять друг друга в эмоциональном плане. Тогда как союз двух холериков с их высоким уровнем эмоциональности может быть источником постоянных скандалов и привести к взаимной неприязни. Однако, как уже было сказано выше, полная несовмести­мость встречается редко, а потребность в партнерах, как правило, побуждает человека терпимее относится к другим людям.

Социально-психологическая несовместимость - это несходство социальных установок: мировоззрения, нравственных идеалов и принципов, норм социаль­ного поведения, верований и т.д. Как правило, этот вид психологической несо­вместимости присущ представителям различных социальных, в том числе воз­растных групп. Конфликты между родителями и их взрослеющими детьми обу­словлены часто именно этим видом психологической несовместимости. Родите­лей раздражает одежда, которую носят их дети-подростки, музыка, которую они слушают, их речь, манеры и т.д. Чувство раздражения связано с тем, что их дети принадлежат в данный момент к другой групповой культуре, нормы которой не совпадают с их Собственными, поэтому воспринимаются и оцениваются ими негативно.

В отличие от индивидуально-психологической социально-психологическая несовместимость преодолима: человек может изменить свою позицию, принци­пы, пойти на компромисс или просто в интересах дела не касаться тех аспектов мировоззрения партнера, которые вызывают у него наиболее резкое неприятие. Наиболее легко удается избежать конфликтов, если оба партнера заинтересова­ны во взаимодействии и готовы идти на взаимные уступки ради достижения согласия.

Таким образом, деструктивная конфронтация не имеет отношения к совме­стной деятельности, а связана с личным неприятием партнерами друг друга, поэтому она может сыграть очень разрушительную роль во взаимоотношениях людей. В процессе живого межличностного общения трудно бывает деструк­тивную конфронтацию от конструктивной, так как нередко личная неприязнь сознательно или неосознанно прикрывается интересами дела.

По форме проявления выделяют еще два вида конфликтов: открытые и скры­тые. Открытый конфликт разрешается в непосредственном столкновении сто­рон, когда противоречия между партнерами достигают наивысшего напряжения.

Причем участникам конфликта, высказавшим взаимные претензии и выяснив­шим позиции друг друга, часто удается избежать дальнейшей конфронтации, а нередко даже прийти к взаимному согласию. Подобное разрешение конфликта позволяет снять эмоциональное напряжение: высказав партнеру свою точку зрения, просто "выпустив пар", человек испытывает чувство облегчения, успо­каивается, сняв стресс, вызванный отрицательными эмоциями, он может более спокойно оценить обстановку и принять правильное решение.

Однако мы далеко не всегда идем на открытый конфликт. Живя в обществе, человек связан с другими людьми множеством социальных связей, возможный разрыв которых вследствие конфликта может быть крайне нежелателен. Так, например, подчиненный стремится избежать конфликта с начальником, ученик - с учителем, дети - с родителями и т.д. Уход от конфликта в явно конфликтной ситуации приводит не к его разрешению, а к возникновению скрытого конфлик­та. Раздражение, неудовлетворенность партнером не проходят и продолжают влиять на поведение человека. Более того, это раздражение с течением времени накапливается и усиливается: какое-то неприятное слово, неприемлемый посту­пок партнера усиливают отрицательные эмоции и напряжение, вызываемое скрытым конфликтом. Это явление называется аккумуляцией (накоплением) конфликта. Довольно часто процесс аккумуляции конфликта можно наблюдать в отношения супругов, избегающих открытых столкновений, что, в свою оче­редь, связано со стремлением сохранить мир в семье. Но мир этот напоминает гнетущую тишину перед бурей. Какие-то сравнительно мелкие проблемы, не­разрешенные в момент их возникновения и отложенные на "потом", недоволь­ство друг другом, не высказанное вовремя из-за нежелания конфликта, посте­пенно' накапливаются. Это может привести не только к возникновению стойкого раздражения по отношению друг к другу, но рано или поздно вызовет разреше­ние конфликта в очень резкой, взрывной, деструктивной форме. Иногда для "выхода во вне" скрытого конфликта достаточно незначительного события, той самой капли, которая может переполнить чашу.

Довольно часто в отношениях людей складывается ситуация, когда скрытый конфликт приводит к возникновению так называемой переадресованной агрес­сии, когда эмоциональное напряжение, вызванное конфликтной ситуацией сни­мается в агрессивном поведении по отношению к человеку, не имеющему к конфликту никакого отношения, просто попавшемуся в это время "под руку" или более слабому.

Как правило, люди стремятся сохранить хорошие отношения со своими партнерами и не желают конфликтов. Как показали исследования, 80% кон­фликтов возникает помимо желания их участников. Важную роль в возникнове­нии конфликтов играют конфликтогены - слова и действия, провоцирующие конфликт. Мы очень чувствительны к словам и поступкам других людей и стре­мимся защитить себя, но за своими поступками и словами следим не так строго. Болезненно реагируя на обиды и оскорбления. Мы проявляем ответную агрессию: на оскорбление стремимся ответить еще более сильным оскорблением, на обиду - еше большей обидой. Наша агрессия, в свою очередь, вызывает ответ­ную реакцию партнера, и конфликт разрастается как снежный ком. Это явление называется эскалацией (расширением) конфликта.

"Порог конфликтной реакции"

Говорить о причинах конфликтов сложно, так как конфликт - закономерное явление межличностного взаимодействия и порождается самой природой отношений людей в обществе. Однако, одни люди более склонны к конфликтам, чем другие, и в любой группе они играют роль своеобразного катализатора кон­фликта. Уровень конфликтности человека в психологии определяется таким личности как "порог конфликтной реакции". "Порог конфликтной реакции" - это та грань в межличностных отношениях, за которой человек идет на конфликт. Он зависит от индивидуальных особенностей человека: темперамен­та (у холериков, как правило, порог конфликтной реакции ниже, чем у флегма­тиков, их легче вывести из себя), от волевых качеств (слабовольный человек, с одной стороны, менее сдержанный, а, с другой стороны, более осторожен), от жизненного опыта (люди с большим жизненным опытом более уверены в себе и поэтому, как правило, менее конфликтны). Более конфликтны люди неуверен­ные в себе, чувствующие чье-то превосходство, стремящиеся скрыть свою не­уверенность за повышенной агрессивностью. Порог конфликтной реакции так же зависит и от конкретной ситуации: склонность человека к конфликтам уве­личивается под влиянием негативных эмоций (страха, обиды, разочарования) и в условиях стресса.

Нередко в качестве своеобразного "катализатора" конфликта выступает по­ведение отдельных людей, их поступки, раздражающие окружающих, вызы­вающие у них негативные эмоции. Можно выделить ряд особенностей личности, которые, проявляясь в обществе, создают в группе напряженные отношения и способствуют возникновению конфликтных ситуаций:

* стремление к превосходству, выражающееся в приказном тоне, угрозах, издевках, пренебрежительных высказываниях и т.д.;
* проявление эгоизма, которое характеризуется стремлением отстаивать свои, корыстные интересы, отношением к другим людям только как к средст­вам для достижения своей цели;
* агрессивность, выражающаяся в повышенной раздражимости, склонности вс всех своих неудачах винить окружающих и усматривать обиду в любом заме­чании. Агрессивность может быть врожденной (связанной с особенностями нервной системы), ситуативной и возрастной (например, агрессивность у подростков).

4.Работа в группах : стили разрешения конфликтов

Находясь в ситуации конфликта, человек выбирает тот или иной стиль пове­дения, зависящий от его индивидуальных особенностей, значимости для него партнера, специфики сложившейся ситуации и многого другого. Психологи выделяют несколько наиболее традиционных способов выхода из конфликта и советуют в зависимости от конкретной ситуации выбирать наиболее приемле­мый для вас.

Карточка 1

Уклонение. Этот тип поведения характеризуется стремлением уклонится от конфликта. При этом человек не отстаивает свои права, свою позицию, но не принимает и позицию партнера. Уклонение от конфликта может быть в разных формах: молчание, демонстративный уход, полный отказ от дружеского обще­ние, переход к чисто деловым отношениям, игнорирование партнера, затаенный гнев и т.д. Такая стратегия выхода из конфликта может быть уместна, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности и не стоит тратить силы на столкновение или же отсутствуют условия для эффективного разрешения конфликта ("Вот придем домой - я тебе покажу! - думает мать, вы­слушивая замечания учителя по поводу поведения своего сына).

Карточка 2

Стилъ конкуренции (принуждения). Для этого стиля поведения характерно стремление человека заставить партнера принять свою точку зрения во что бы то ни стало. Подобное поведение отличается высоким уровнем агрессивности и демонстрацией своего превосходства. Как правило, человек, предпочитающий подобный стиль, не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, с ним сложно поддерживать равноправные партнерские отношения. Хотя нередко к подобной тактике в ситуации конфликта прибегает человек, чувствующий свое возможное поражение и стремящийся сохранить свои позиции любыми средст­вами. Формы поведения при использовании стиля принуждения следующие: попытка перекричать оппонента, применение физического насилия, отказ от общения, пока партнер не согласится, шантаж, требование безоговорочного послушания и т.д.

Если вы стремитесь поддерживать хорошие отношения с партнерами и ожи­даете от них симпатии и уважения, то этот стиль использовать не следует, так как он может вызвать у другого человека чувство отчуждения. Подобный стиль возможен в тех случаях, когда предложенное вами решение проблемы имеет для вас принципиальное значение, вы уверены в его правильности и обладаете достаточной силой воли и властью. Хотя следует подчеркнуть, что предпочте­ние именно этого стиля выхода из конфликтов не прибавит вам популярности.

Карточка 3

Стиль приспособления. Особенность этого стиля выхода из конфликта в том, что человек не пытается отстаивать свои интересы, соглашаясь с партнером. Главный тезис этого стиля: "Ребята, давайте жить дружно!" Поведение, харак­терное для этого стиля проявляется в различных формах: человек стремится сделать вид, что никакого конфликта нет, все в порядке; смиряется с поступками партнера ради сохранения мира; таит обиду до более подходящего случая и ждет возможности отомстить.

В результате применения стратегии приспособления отрицательные эмоции внешне не проявляются, но они накапливаются. Рано или поздно неразрешенная проблема и накопившиеся отрицательные эмоции приведут к взрыву, последст­вия которого могут быть разрушительными для межличностных отношений. Однако подобный стиль вполне приемлем, если речь идет о разногласиях по незначительному поводу и нет смысла обострять отношения. Возможна форма приспособления и в том случае, если человек не обладает достаточной властью, чтобы отстоять свою позицию.

Всегда следует помнить, что соглашаясь со своим партнером или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, вы можете смягчить конфликт­ную ситуацию и сохранить гармонию отношений.

Карточка 4

Стиль компромисса. Этот стиль характеризуется определенными уступками при наличии таких же уступок со стороны вашего партнера. Признается воз­можным лишь частичное удовлетворение ваших интересов при таком же час­тичном удовлетворении интересов партнера. Компромиссное решение требует тщательного обдумывания и совместной проработки. Компромисс помогает сохранить доброжелательные отношения между партнерами и быстро разре­шить конфликт. Однако с течением времени прежние разногласия могут снова возникнуть, так как в результате необходимости идти на уступки у человека остается чувство неудовлетворенности. Наиболее эффективен стиль компромис­са в следующих ситуациях:

* обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
* вы хотите быстро получить положительный результат;
* вас может устроить временное решение;
* все остальные способы выхода из конфликта и решения проблемы оказа­лись не эффективны;
* компромисс позволит вам получить хоть что-то, в ином случае вы можете потерять все. Технология компромисса очень сложна и требует знания психоло­гии партнера. Когда вы стараетесь найти компромиссное решение, вы должны не только выдвигать свои собственные предложения, но и внимательно выслу­шивать предложения противоположной стороны, быть готовым к уступкам. В идеальном варианте компромисс должен устраивать вас обоих. Умение нахо­дить компромиссное решение имеет большое значения для успеха в межлично­стных отношениях.

Карточка 5

Стиль сотрудничества. Этот стиль основывается на убеждении участников конфликта в том, что разногласия - это неизбежный спутник любых межлично­стных отношений, так как нет совершенно идентичных людей, с одинаковыми взглядами на мир, убеждениями, интересами и т.д. Основа этого стиля - признание за другим человека права на собственное мнение, отличное от вашего и готовность его понять. Следование данному стилю характеризует активную жизненную позицию, с одной стороны, и признание прав других людей - с дру­гой, Несогласие человека с позицией его партнера не мешает ему сотрудничать с ним. Этот стиль требует более продолжительной работы, по сравнению с большинством других подходов. Для сотрудничества необходимо: 1) определить интересы и потребности всех участников; 2) признать ценности и взгляды дру­гих наравне с вашими; 3) проявлять объективность, отделяя деловые проблемы от личных; 4) поиск творческих решений, удовлетворяющих все стороны; 5) внимательно относиться к людям, ставя их интересы на первое место.

Сложность данного стиля связана также с тем, что человек должен постоян­но контролировать свои эмоции, чтобы их проявление не углубило конфликт­ную ситуацию и не помешало делу. Сотрудничество является наиболее мудрым и взвешенным подходом к решению проблемы, хоть и требует значительных усилий и затрат времени.

*Группы прочитывают текст и готовят краткий рассказ о стилях выхода из конфликта.*

В итоге можно отметить, что не один из пяти стилей выхода из конфликта не является абсолютным и применим только в определенных условиях. Наилучший подход всегда определяется конкретной ситуацией и особенностями характера человека. Иногда для более рационального решения проблемы и выхода из кон­фликта приходится комбинировать различные стили.

1. Работа с памяткой

Учащимся предлагается поработать с предложенным текстом и составить памятку «Способы разрешения конфликта» и «Принципы управления конфликтом» (по вариантам)

Текст 1 (для варианта 1)

Принципы управления конфликтом:

1) следует определиться, действительно ли необходимо

обострять ситуацию, доводя ее до конфликта. Для этого желательно

ответить на следующие вопросы:

 а) нужно ли устранять конфликт или следует рассматри­вать ситуацию как двигатель прогресса;

 б) нельзя ли устранить противоречия мирным путем;

 в) если мирный вариант невозможен, то хватит ли воз­можностей, чтобы оказаться в выигрыше;

 г) если сил маловато, то как надолго может затянуться конфликт (важно рассчитывать свои силы);

2) собственные эмоции мешают правильно оценить ситуа­цию, поэтому следует осуществлять контроль над их проявле­нием;

3) следует проанализировать истинные причины конфликта, которые могут быть скрыты за мнимыми;

4)стремиться максимально локализовать границы кон­фликта;

5)отказаться от чрезмерной сосредоточенности на самоза­щите;

6) может быть полезной переформулировка аргументов про­тивника;

7)проявление активности даже в случае поражения поможет держать инициативу в своих руках, задавая:

 а) тематику («Давай вернемся к тому, с чего начали...»);

 б) эмоциональный тон («Держи себя в руках...»);

 в) язык общения («Пожалуйста, без оскорблений...»).

Текст 2 (для варианта 2)

Способы разрешения конфликта:

* 1. прямые методы — когда ведется работа непосредственно с участниками конфликта:

 а) руководитель поочередно выслушивает каждого из кон­фликтующих, требуя не эмоций, а конкретных фактов, за­тем принимает решение;

 б) конфликтующие проговаривают свои претензии к оп­поненту в присутствии группы.

Члены группы высказывают свои мнения, с учетом кото­рых руководитель принимает окончательное решение.

 в) если конфликт не находит своего разрешения, вводятся административные санкции;

 г) в случае, когда и пункт в) не помогает, желательно изо­лировать конфликтующих друг от друга.

* 1. косвенные способы, предложенные А. Б. Добровичем, предполагают в качестве главного действующего лица при разрешении конфликта «третейского судьи»:

 а) принцип выхода чувств — предоставляется возмож­ность беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции по поводу кого-то или чего-то, им сделанного что обычно, снимает накал страстей;

 б) принцип эмоционального возмещения — действенное сочувствие неправому, а неправы обычно оба, которое ча­ще всего порождает у него проявление раскаяния;

 в) принцип авторитетного третьего (остающегося тайной для конфликтующих) — использование всем известного и уважаемого ими лица в качестве «посланца доброй воли»;

 г) принцип принудительного слушания, когда «третий» предлагает конфликтующим отвечать оппоненту только после того, как они повторят последнюю реплику или смысл тирады, что, как правило, наглядно демонстрирует ссорящимся, что они не слышат друг друга;

 д) принцип обмена позициями — тот же «авторитетный третий» предлагает враждующим поменяться местами и от имени друг друга продолжать ссору, что позволяет им уви­деть себя со стороны глазами другого;

 е) принцип расширения духовного горизонта спорящих — реализуется путем записи ссоры на диктофон и предъяв­ления ее конфликтующим, что обычно вызывает не просто их удивление, а даже шоковое состояние от того, что они услышали.

*После составления памяток учащиеся зачитывают , что у них получилось.*

*7.* Рефлексия

Вопросы и задания

1. Что такое конфликт?
2. Что является глубинной социально-психологической причиной конфлик­тов?
3. Какие виды конфликтов вы знаете?
4. Что такое аккумуляция конфликта?
5. Что такое психологическая несовместимость?
6. Чем отличается конструктивный конфликт от деструктивного?
7. Какое явление называется переадресованной агрессией?
8. Что такое "порог конфликтной реакции"?
9. Какие особенности личности могут способствовать возникновению кон­фликтной ситуации?
10. Дайте характеристику различным стилям выхода из конфликтной ситуа­ции?

8.Домашнее задание

Задания.

1.Подберите примеры конфликтных ситуаций, в которых прояв­лялись бы конфликты различных видов (конструктивные, деструктивные, от­крытые, скрытые, переадресованная агрессия)

2.Приведите примеры ситуаций общения, в которых бы оказались люди с: а) индивидуально-психологической и б) социально-психологической несовмести­мостью.

 3.Напишите сочинение-размышление на тему: "Конфликтный ли я человек?"