**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**Обособленное структурное подразделение**

**«Ляховичский государственный аграрный колледж»**

**учреждения образования**

**«Барановичский государственный университет**»

Педагог-психолог

Т.В. Третьяк

**Конфликты в нашей жизни**

Методическое пособие для преподавателей и кураторов

**C:\Program Files\Microsoft Office\MEDIA\CAGCAT10\j0286034.wmf**

Ляховичи

ОСП «ЛГАК» УО «БарГУ»

2010

Составитель: Т.В. Третьяк

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии общеобразовательных дисциплин и рекомендовано к изданию (протокол № 4 от 22.11.10г)

Методическое пособие предназначено для преподавателей и кураторов средних специальных учреждений по организации внеклассной работы по конфликтологии. В этом пособии содержится материал о видах конфликтов и их причинах, а также рекомендации по стратегии разрешения конфликтных ситуаций.

Третьяк, Т.В Конфликты в нашей жизни (текст): методическое пособие/ Т.В. Третьяк – Ляховичи: ОСП ЛГАК УО БарГУ, 2010

@ ОСП «ЛГАК»УО «БарГУ»,2010

**Аннотация**

В данном методическом пособии рассматриваются виды конфликтов и их причины, типология конфликтных личностей и их характеристика, стратегия разрешения конфликтных ситуаций. Эту разработку можно использовать при проведении внеклассного мероприятия по конфликтологии, либо при разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в группе.

Освоение основных направлений конфликтологии позволит:

* успешно выявлять скрытые внутренние и внешние причины конфликтов;
* владеть искусством управления конфликтным процессом и коррекции своего поведения в конфликте;
* выступать посредником при решении конфликта;
* разумно использовать на практике психологические методики профилактики и решения конфликтов.

Конфликты приходят и уходят, но лишь во взаимоотношениях содержатся истинные жизненные ценности.

**Введение**

Конфликтология – это наука о закономерностях возникновения и развития конфликтов и методах их разрешения и предотвращения.

Когда идет дождь, мы сидим дома или берем с собой зонт, но не ругаем небо и тучи. Мы знаем, что законы, по которым идет дождь, не зависят от нас, и просто стараемся по мере сил и возможностей к ним приспособиться.

Но вот возникает конфликт в семье, на работе, на улице или в транспорте, и вместо чарующих волшебных звуков гармонического общения, близости, любви раздается скрип натруженных сердец и треск изломанных судеб. Всегда кажется, что если бы не злая воля нашего партнера по общению, то конфликта бы не было. А о чем думает наш партнер? О том же. Мы мысленно пытаемся навязать партнеру тот или иной стиль поведения. Побеждаем его, припираем к стенке и на время успокаиваемся, так как нам кажется, что мы приобрели определенный опыт в этом конфликте. А что делает наш партнер? То же самое. И зачастую мы не подозреваем, что законы общения так же объективны, как законы природы и общества.

Ваши действия, ваши достижения во многом определяются тем, как вы расцениваете свои возможности. Ваш настрой может помочь, а может и помешать победе в конфронтации.

Подобно маленькому паровозику, который повторял: "Знаю, что могу. Знаю, что могу", мы должны верить в свои способности - или по крайней мере действовать так, будто мы верим. Надо сосредоточиться на своих достоинствах.

Точным анализом, взвешенной оценкой мы можем определить возможные подходы к решению проблем.

Всем, работающим с людьми, необходимо владеть искусством профилактики решения конфликтов и предупреждения их отрицательных последствий.

**Конфликты в нашей жизни**

***Заблуждаться - это человеческое,***

***Прощать - Божественное,***

***Конфликтовать – дьявольское.***

***Автор неизвестен.***

Мы живем в мире, где часто солнечный свет взаимопонимания заслоняется мрачными тучами обид, дует холодный ветер подозрений, сверкают молнии конфликтов. Как сохранить прекрасную погоду в нашей душе, жить в мире и радости? Как не «промокнуть» под дождем непонимания и как помочь в этом другим?

Конфликт – это норма жизни. Но это не делает наше поведение оправданным, правильным или справедливым. Просто такова жизнь. Мы ничего не можем изменить. Мы обречены на конфликт с первого вздоха. Когда младенец проголодался, закричал и не получил своего, он впервые стал участником конфликта. Если ребенок вечером не хочет ложиться, а родители говорят: « Иди спать»,- это тоже конфликт. Когда дети дерутся из-за игрушек- конфликт вновь « поднимает свою уродливую голову».Просто такова жизнь и конфликты в нашей жизни неизбежны.

Сведите вместе двоих и они найдут из-за чего поспорить. Таким образом конфликты всегда с нами, снами они и останутся.

В первые семь лет после рождения мы обучаемся почти всему , чему вообще можно научиться в жизни. За это время мы умудряемся выработать автоматические реакции на большинство ситуаций, с которыми сталкиваемся , в том числе и на конфликтные. И если из детства с нами пришли злость, страх, неприятие, они останутся в нашем арсенале до тех пор , пока мы не научимся реагировать по- другому.

***Конфликт* – возникновение трудноразрешимых противоречий, столкновение противоположных интересов на почве соперничества, отсутствие взаимопонимания по различным вопросам, связанным с острыми эмоциональными переживаниями.**

**КЛАССИФИКАЦИЯ И ХАРАКТЕРИСТИКА ТИПОВ**

**И ВИДОВ КОНФЛИКТА.**

**По степени** проявления конфликты подразделяются на:

* **скрытые** - затрагивают обычно двух людей, которые до поры до времени стараются не показывать вида, что конфликтуют. Но как только у одного из них сдают нервы, конфликт превращается **в открытый** .

Конфликты бывают **случайными** (стихийно возникающими) и **хроническими** (сознательно провоцируемыми). Во втором случае они влияют на производительность труда, приводят к снижению качества продукции. Поэтому при анализе причин и источников конфликта следует искать его виновника, цели и мотивы провокации.

**По процессу** различают:

* **вертикальные,** между руководителями и подчиненными в конкретном производственном коллективе;
* **горизонтальные**, между членами коллектива, работниками производства.

**ВИДЫ КОНФЛИКТОВ.**

1. **Производственно- деловой конфликт-** проблемная ситуация, возникающая на производстве в процессе деловых отношений.

Причины:

* противоречия, возникшие на производственной основе;
* отсутствие сотрудничества;
* авторитарное управление;
* конкурентная борьба.

|  |
| --- |
| **Применить точность восприятия**  **Приложение 1** |

1. **Межличностный конфликт** – проблемно- конфликтная ситуация, в которой люди либо преследуют несовместимые цели, либо придерживаються несовместимых ценностей и норм, пытаясь реализовать их во взаимоотношениях друг с другом.

Причины:

* несовместимость характеров;
* столкновение противоположных мотивов, потребностей и интересов;
* внутриличностные противоречия;
* конкуренция;

Как правило, межличностные и производственные конфликты имеют несколько причин.

Кого Вы видите на рисунке? Проблема в том, что каждый воспринимает мир по – своему.



1. **Внутриличностные конфликты** возникают при столкновении противоположных мотивов, потребностей и интересов у одного и того же человека. В их основе лежит негативное психологическое состояние личности.

Причины:

* комплексы неполноценности или превосходства;
* завышенная или заниженная самооценка и уровень притязаний;
* негативное психологическое состояние ( обида, переживание, раздражение , разочарование, неудовлетворенность);

И пуст не будет как в пословице ***« Я ушла в свою обиду и сказала, что не выйду»***

* повышенная критичность к поступкам окружающих;
* низкая самокритичность;
* страх за собственную безопасность;

Внутриличностные конфликты часто имеют затяжной характер и трудноразрешимы, так как перевоспитать человека или изменить его взгляды на жизнь значительно сложнее, чем усовершенствовать условия труда.

Психологи не рассматривают конфликт отдельно от его ближайших родственников: фрустрации и стрессов. Помимо этого, они учитывают наши основные поведенческие реакции и внутренние механизмы адаптации, которые включаются для оценки текущей ситуации или поиска выхода из него.

***Растревоженное чувство- плохой советчик разуму. Психологи рекомендуют избавляться от внутреннего беспокойства и волнения. Полезно сделать в разговоре паузу, глубоко вздохнуть, встать, пройтись, перевести разговор на другую тему либо перенести его на другое время. Необходимо быть спокойным, выдержанным, доброжелательным.***

|  |
| --- |
| Народная пословица гласит:  ***« Если не можешь изменить ситуацию – измени отношение к ней».*** |

Никакой конфликт не может быть улажен, пока в нем не проявятся истинные мотивы людей, а не их претензии. Честность – вот идеальная основа для улаживания конфликтов. Случается , что в конкретной ситуации быть честным трудно или вообще невозможно. Нелегко настроиться на честность, когда человек находится в наступательной или оборонительной позиции (что происходит с большинством из нас в экстремальных ситуациях).

Если нам не хватает духу быть честными, мы, по крайней мере, должны стремиться к искренности, то есть не прятаться за маской , а быть самим собой.

Во время конфликта мы иногда даже сами не понимаем, кто мы. Бывает так, что под давлением обстоятельств мы длительное время не живем своей настоящей жизнью, играя различные роли на работе и дома. При таких обстоятельствах нелегко найти свое истинное «Я», так что нам может даже потребоваться посторонняя помощь, например беседа с другом, совет близких или консультация у специалиста.

**ТИПОЛОГИЮ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ**

**"Демонстративные»**

Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.

**"Ригидные»**

Слово "ригидный" означает негибкий, непластичный. Люди, принадлежащие к этому типу, отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих.

Это те люди, для которых "если факты нас не устраивают - тем хуже для фактов". Поведение их отличается бесцеремонностью, переходящей в грубость.

**"Неуправляемые»**

Люди, относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля.

Поведение - агрессивное, вызывающее.

**"Сверхточные»**

Это добросовестные работники, особо скрупулезные, подходящие ко всем с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям подвергают резкой критике.

Характеризуются повышенной тревожностью, проявляющейся, в частности, в подозрительности. Отличаются повышенной чувствительностью к оценкам со стороны окружающих, особенно руководителей. Все эти особенности нередко приводят к неустроенности личной жизни.

**«Рационалисты»**

Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент когда есть реальная возможность достичь через конфликт личных целей. Долгое время могут исполнять роль беспрекословного подчиненного, например, до тех пор, пока не "закачается кресло" под начальником. Тут-то рационалист и проявит себя, первым предав руководителя.

**"Безвольные»**

Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался. Опасность этого типа происходит из того, что чаще всего безвольные имеют репутацию добрых людей, от них не ждут никакого подвоха.

Поэтому выступление такого человека в качестве инициатора конфликта воспринимается коллективом так, что его "устами глаголет истина".

В отличие от первых четырех типов этот тип является "ситуативным", т.е. проявляется только при создании определенной ситуации. В данном случае - это наличие отрицательного влияния на безвольного человека.

Представители всех остальных типов идут на конфликт сами.

**К какому из предложенных типов можете отнести себя в конфликте?**

**Деструктивный и конструктивный конфликты.**

По влиянию на психологический климат трудового коллектива конфликты подразделяют на **деструктивные,** которые подрывают взаимоотношения изнутри и порождают разрушительные конфликты, споры и дискомфорт, и **конструктивные,** творческие, способствующие нормализации обстановки в коллективе.

Действительно, конфликты играют положительную роль, если они помогают выявить причины отставания или недисциплинированности, недостатки в работе, оздоровить деловые отношения.

Все конфликты, независимо от масштабов, развиваются по идентичной динамической схеме. Деструктивные строятся по принципу классического треугольника:

Активный пассивный конфликтующий:

Конфликтующий:

Учитель, родитель, ученик, ребенок, подчиненный.

Руководитель, партнер.

Посредник

Активный конфликтующий действует, используя набор средств, которые являются авторитарными и неэтическими при конфликте: агрессивный тон, давление от психологически-нормального до физического, угрозы и т.д.

Пассивный конфликтующий проявляется в беспомощности, молчаливой агрессии, уязвимости и стремлении выйти из конфликта без борьбы.

**Если активный конфликтующий впоследствии иногда ощущает чувство вины, то пассивный конфликтующий- только обиду. Эти чувства относятся к разряду не удовлетворяемых.** Психологические роли могут переходить от одного партнера к другому, в зависимости от того, кто управляет общением.

Посредник выступает в роли третьего, авторитетного для двоих конфликтующих лица, которое помогает разобраться в конфликте. Он может быть специалистом – конфликтологом.

В конфликте проявляются две отрицательные тактики:

Борьба побег

Выигрыш проигрыш

В борьбе партнер обычно ведет себя агрессивно: прерывает собеседника, видит только свою точку зрения, отстаивает свою правоту, оскорбляет и угрожает.

Побег осуществляется в целях избежания конфликта. Характерные проявления: молчаливость, жалобы, нарекания, иногда самобичевание и даже потеря желания что либо доказать, позиция « а мне все равно».

Активный конфликтующий часто злоупотребляет властью и манипулирует поведением партнера. Чтобы добиться результата вопреки желаниям и интересам соперника, он использует специальные технологии, учитывающие слабости и уязвимые места партнера.

Посредник помогает решить конфликт, учитывая различные точки зрения партнеров.

Конструктивный дуэт – это общение равноправных партнеров:

Партнер партер

Выигрыш выигрыш

В дуэтном режиме желательно достигнуть взаимопонимания методом обмена информацией и нахождения взаимовыгодных позиций: получения выигрыша без ущемления выгод партнера. Так на практике осуществляется переход от конфронтационного мышления к сотрудничеству.

Иногда выявить истинную проблему довольно трудно. Но если вы действительно хотите решить её, вам надо, как с луковицы, снимать с конфликтной ситуации шелуху слой за слоем, чтобы за ненужным мусором отыскать реальную проблему. К сожалению, люди часто не могут или не хотят понять в чем на самом деле у них проблема.

Установка « победа любой ценой » - это позиция людей, которые по –настоящему никогда не выигрывают. Они могут воображать себя победителями, а иногда даже казаться таковыми, но на самом деле, когда на них ни посмотришь - они все время в борьбе, а жизнь проходит мимо.

**Победа в конфликте – такая же нелепость, как добро с кулаками. В конфликтах не побеждают! Их улаживают.**

Приобретенные навыки поведения в конфликтных ситуациях могут существенно повлиять на всю жизнь. Ваша способность играть в очаровательную игру под названием « жизнь» и открывать новые горизонты в деле улаживания конфликтов определяется вашей готовностью по- иному взглянуть на многие вещи. Проникновение в глубины собственной сущности, обладающее силой навсегда изменить ваше мировоззрение, - не есть ли это подарок самому себе?

|  |
| --- |
| Каждый должен быть дипломатом и целителем. Недаром говорится - "**Если мира нет в тебе, мира нет нигде**". |

**Конфликтогены и их роль в возникновении конфликтов.**

**Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены. Слово это означает "способствующие конфликту**".

***Конфликтогенами мы называем слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.***

Получив в свой адрес конфликтоген, пострадавший хочет компенсировать свой

психологический проигрыш, поэтому испытывает желание избавиться от возникшего раздражения, ответив обидой на обиду. При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с "запасом". Ведь трудно удержаться от соблазна проучить обидчика, чтоб впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает.

Мы устроены, к сожалению, весьма несовершенно: болезненно реагируем на обиды и оскорбления, проявляем ответную агрессию.

**Следует вкратце сказать о гормональных основах наших состояний. Конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина, придающего нашему поведению агрессивность. Сильные конфликтогены, вызывающие гнев, ярость, сопровождаются выделением норадреналина.**

**И наоборот, благожелательные посылы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых "гормонов удовольствия" - эндорфинов.**

Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов:

* **стремление к превосходству;**
* **проявления агрессивности;**
* **проявления эгоизма.**

**КАК ИЗБЕЖАТЬ КОНФЛИКТОГЕНОВ**

Первое - это постоянно помнить, что всякое наше неосторожное высказывание в силу эскалации конфликтогенов может привести к конфликту. Хотите ли Вы его? Если нет, то помните, как высока плата за слово, которое, как известно, "не воробей, вылетит - не поймаешь".

Второе - проявлять эмпатию к собеседнику. Представьте, как отзовутся в его душе Ваши слова, действия.

Еще Будда сказал: "**Истинная победа та, когда никто не чувствует себя побежденным".**

**Правила бесконфликтного общения**

**Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.**

**Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.**

**Не забывайте, что если не остановитесь сейчас, то позднее сделать это будет практически невозможно - так стремительно нарастает сила конфликтогенов!**

**Способность ощутить чувства другого человека, понять его мысли называется эмпатией.**

**Таким образом, мы пришли еще к одному правилу:**

**Правило 3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.**

**Существует понятие, противоположное понятию конфликтогена. Это благожелательные посылы в адрес собеседника. Сюда относится все, что поднимает настроение человеку: похвала, комплимент, дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, сочувствие, уважительное**

**отношение и т.д.**

**Правило 4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.**

**Эмоции в конфликте**

Эмоции служат показателем наших взаимоотношений и жизненных достижений.

Подобно электролампочке, каждый из нас излучает эмоциональную энергию. И как огонь костра может согреть или сжечь, так и энергия человека может создать положительный микроклимат и теплоту взаимоотношений или стать разрушительной силой.

Замечен факт, что когда мы сидим напротив отрицательно настроенного к нам человека, то его агрессивное поле передается, заряжая нас агрессивной энергией, а затем, в несколько раз увеличиваясь, вновь возвращается к нему. Если кто-либо не «потушит огонь» отрицания, агрессия продолжит свой круговорот, возвращаясь каждый раз с новым зарядом. Это можно избежать, поменяв свое местоположение или расположившись напротив положительно настроенного партнера.

Отрицательные эмоции могут стать созидательными при условии, что вы научитесь ими управлять: не разжигайте их и не подавляйте. Отрицательные эмоции или разрушат вас изнутри, если вы постоянно их сдерживаете, или разрушат окружающий микроклимат при неуправляемой разрядке. Будьте властелином своих эмоций!

Положительный поток эмоций, как луч, отраженный зеркалом, может осветить самые темные уголки души. « Согрейте» партнера своим внутренним эмоциональным светом тогда радость творчества поможет вам найти правильное решение в любом конфликте.

Для того чтобы не происходило накопление отрицательных эмоций, не закрывайтесь, а наоборот, раскройтесь и « пропустите »обиду через себя. Не создавайте защитные механизмы и не удерживайте деструктивные эмоции в сознании и подсознании.

|  |
| --- |
| ***Эзотерический закон гласит: « Энергия следует за мыслью». Вот почему , если вы думаете о предстоящем конфликте, то он обязательно произойдет.*** |

Выход эмоций- естественный и необходимый процесс очищения организма.

Поэтому иногда полезно покричать, поплакать или даже просто потанцевать. Смех тоже способствует снятию деструктивных эмоций. Выразите свою отрицательную энергию в этических и эстетических действиях.

Эмоции, как музыкальные инструменты, могут « проиграть»самую сложную музыку души. Поэтому только от вас , как от дирижера, зависит тональность и стиль эмоционального оркестра.

|  |
| --- |
| Если вы не можете изменить окружающих- измените себя. Это сделать нелегко и даже народная пословица: **« Желающих изменить ближнего и окружающих столько же много, сколько не желающих изменить себя».**Надо только помнить: что идеально хороших или совсем плохих людей нет. |

Вспомните типы темперамента и их характеристику. Предположите, как каждый тип проявит себя в конфликте



Пересмотрите, что для вас важнее: одержать победу или успешно разрешить конфликт?

Уступайте в мелочах, чтобы очистить дорогу к утверждению вашей главной идеи или мысли. Часто люди считают, что если они уступают, то проигрывают. Наоборот, своим упрямством, как сильной разрушительной энергией, они только сжигают последние мосты взаимопонимания.

***СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ:***

- не злоупотребляйте критикой, не осуждайте других людей;

* поддерживайте положительную установку;
* улыбайтесь! Улыбка- это своеобразный мимический жест расположения, знак дружественности, открытости к общению;
* не провоцируйте отрицательных ответов;
* берите партнера в сотрудники;
* умейте положительно закончить разговор;
* избегайте словесных обвинений, вербальных раздражителей;
* не формулируйте предложения как требования, лучше выразите то, что вы чувствуете, когда какое-либо требование не выполняется;
* выражайте четко и конкретно суть дела;
* не делайте однозначных выводов, лучше предложить несколько вариантов решения конфликтной ситуации, чтобы партер самостоятельно мог выбрать для себя наиболее подходящий и выгодный вариант. Это открывает перспективу и новые возможности решения проблемы.
* будьте терпеливы к собеседнику;
* утихомирьте свои внутренние диалоги и приготовьтесь услышать все,

что скажет партнер. Поймите его точку зрения и позицию. Важно то, кто слушает, а не то , что он слышит. Другими словами, мы слышим то, что хотим услышать. Большинство из нас слушает, обыгрывая в мозгу свою интерпретацию того, что говорит другой человек. Поэтому, тогда, когда слушаем, следует пытаться быть такими же объективными, как и тогда, когда смотрим. Чтобы эффективно общаться, нужно уметь слушать.

В завершение хочется сказать, что конфликты отравляют прекрасные минуты общения людей. Естественность общения можно сравнить с окружающим нас воздухом и родниковой водой. Пока они экологически чистые, мы их не замечаем и даже не задумываемся о той огромной роли, которую они играют в нашей жизни. Но когда воздух загрязняется, когда вода теряет свою драгоценную чистоту, тогда мы приходим к пониманию ценности экологически чистого окружения. Вот так и общение. Пока оно проходит естественно и без конфликтов, мы даже не задумываемся о необходимости его коррекции, не придаем значения важности изучения конфликтологии, освоения технологий предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций.

**Литература**

1.Вишнякова, Н.Ф Конфликтология/ Н.Ф. Вишнякова.- Минск

« Университетское».,2003

2.Менинжер,В. Вы и психоанализ/В.Менинжер, М.Лиф - СПб.:

Академический проект,1998.

3.Потапова А.В. Психологическая служба. Курс лекций. ч.1.

Организаци деятельности психологической службы. М., 2001.

1. Рогов, Е.И. Настольная книга практического психолога: Учебное

пособие: В2 кн. / Е.И.Рогов – М.: Изд-во ВЛАДОСС- ПРЕСС,2003.

1. Сарджвеладзе Н.И. Личность и ее взаимодествие с социальной средой.

Тб. 1989.

1. Столяренко, Л.Д. Основы психологии/ Л.Д.Столяренко – Ростов н/Д.

Издательство «Феникс»,1997

1. Шейнов. В.Конфликты в нашей жизни и их разрешение/ В. Шейнов.-Минск ., 1997

Приложение 1

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тема семинара Имя, фамилия  **Точность восприятия информации**  **Задание:** Прочитайте до конца задания и в тишине выполните их.   * 1. Возьмите ручку в руку   2. В правом верхнем углу напишите свое имя и фамилию   3. В левом верхнем углу запишите тему семинара   4. В рамке с правой стороны напишите, размещая вертикально цифры от 1 до 7   5. Около номера 1 нарисуйте треугольник   6. Зачеркните номер 2   7. Запишите в нижнем углу рамки цифру участников семинара   8. Посчитайте количество окон в помещении и поставьте цифру рядом с номером один   9. Рядом с номером три напишите, какова, по вашему мнению, самая важная цель семинара   10. Умножьте 14 на 3 и результат запишите с номером 5   11. Около номера семь запишите сегодняшнюю дату   12. В правом нижнем углу запишите, какая сегодня погода   13. Если вы прочитали все задания, пропустите их все за исключение двух первых и последнего. Ничего не говорите, а тихо посмотрите вокруг и отдайте карточку ведущему.     \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ погода количество участников |

Приложение 2

***Конфликтные ситуации.***

## **Ситуация 1 « Сотрудники»**

Два сотрудника не хотят работать в одном отделе. Постоянно скандалят, не воспринимают друг друга. Произошел следующий диалог:

* вы опять не сделали срочную работу. Мне приходиться ее делать за вас.
* Вы мне не начальник. Я сам знаю, что мне делать.

Ваши способы разрешения этого конфликта?

**Ситуация 2 « Вспышка грубости»**

Директор фирмы Т. во время осмотра новых помещений, находившихся в ведении экономиста С. , увидел в новом отделе кучу мусора, оставшуюся после ремонта. Т. указал на это С. и заметил, что такое помещение не может считаться подготовленным к эксплуатации. Замечание было сделано спокойно и предельно кратко. Со стороны экономиста , однако, последовала вспышка грубости: « Я не обязан и не буду ничего убирать, а рабочей силы у меня нет. Так, что кому не нравится , пусть убирает сам». Директор попросил экономиста зайти к нему через час.

Ваши версии, что произойдет.

**Ситуация 3. « Урок стоя»**

Урок начался как обычно. Учитель вошел в класс. Ученики для приветствия встали. Но после слов педагога: « Здравствуйте, садитесь»- все продолжали стоять.

Как разрешить эту ситуацию.

**Приложение 3**

**Методика « Алфавит»**

На каждую букву алфавита написать свою ассоциацию с конфликтом.

Пример:

А- агрессия, афера;

Б- буйство, брань;

В- вражда, вор;

Г- грубость, грабеж и т.д. до Я

Эти слова можно сгруппировать в следующие группы:

1.Понятие конфликта ( ругань, брань);

2.Стороны конфликта ( вор, ябеда);

3.Причина конфликта ( опоздание, ложь);

1. Способы разрешения (уступка, терпение);
2. Эмоциональное состояние (Злость , возмущение);
3. Последствия ( невроз);
4. Профилактика (юмор).

Каких эмоций преобладает больше?

**Приложение 4**

**ТЕСТ: « Предрасположены ли вы к конфликтам?»**

У любого человека можно выделить черты характера, предполагающие к конфликтам в межличностном общении. У одних они ярко выражены, у других слабее. О том, что вы сами в соответствующих условиях можете содействовать возникновению конфликта, необходимо знать. Это поможет определить поведение и скорректировать его. Из предлагаемых ответов на вопросы выберите подходящий вариант.

1. **как вы реагируете на критику?**

А) как правило, критика меня глубоко уязвляет;

Б) критику обычно принимаю близко к сердцу;

В) пытаюсь учесть, если критика справедлива;

Г) на критику обычно не обращаю внимания;

1. **Верите ли вы людям**?

А) придерживаюсь того мнения, что лучше никому не верить;

Б) людям почти не верю, я в них обманулся;

В) я верю людям, когда нет особых оснований для недоверия;

Г) обычно я доверяю всем людям без разбора;

1. **Вы умеете бороться за свою точку зрения?**

А) я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;

Б) отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;

В) скорее уступлю, чем буду отстаивать;

Г) предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.

**4.Вы предпочитаете руководить или подчиняться?**

А) в любом деле люблю руководить сам;

Б) люблю руководить и быть руководимым;

В) охотно работаю под чьим –либо руководством;

Г)как правило, люблю работать под чьим –либо руководством и ответственность передаю ему.

**5.Если вас кто-то обидел:**

А) стараюсь отплатить тем же;

Б) боюсь мстить из-за дальнейших последствий;

В)считаю месть лишним, ненужным усилием;

Г) если меня кто-то обидел- обиду быстро забываю;

**6.Вас попытались обойти в очереди**…

А) способен такого человека вышвырнуть вон;

Б) ругаюсь, но если только ругаются другие;

В) молчу, хотя возмущен;

Г) предпочитаю отступить, в ссору не вникаю;

**7.Просто ли вас выбить из колеи?**

А)я легко расстраиваюсь по самым незначительным поводам;

Б) я расстраиваюсь, когда на то есть серьезные причины;

В)расстраиваюсь редко;

Г) меня мало что расстраивает.

1. **Вы «лед» или «пламя»?**

А) я горяч и вспыльчив;

Б) не очень вспыльчив;

В) я спокоен;

Г) я очень спокойный человек;

1. **Легко ли вам говорить правду?**

А) я всегда говорю то, что думаю прямо в глаза;

Б) бывает, что я могу сказать все, что думаю;

В) говорю обдуманно , лишь после размышлений;

Г) я не раз взвешу свои слова, прежде чем что –либо сказать.

В зависимости от варианта ответа поставьте:

А-1балл;

Б- 2 балла;

В – 3 балла;

Г- 4 балла.

Просуммируйте результаты.

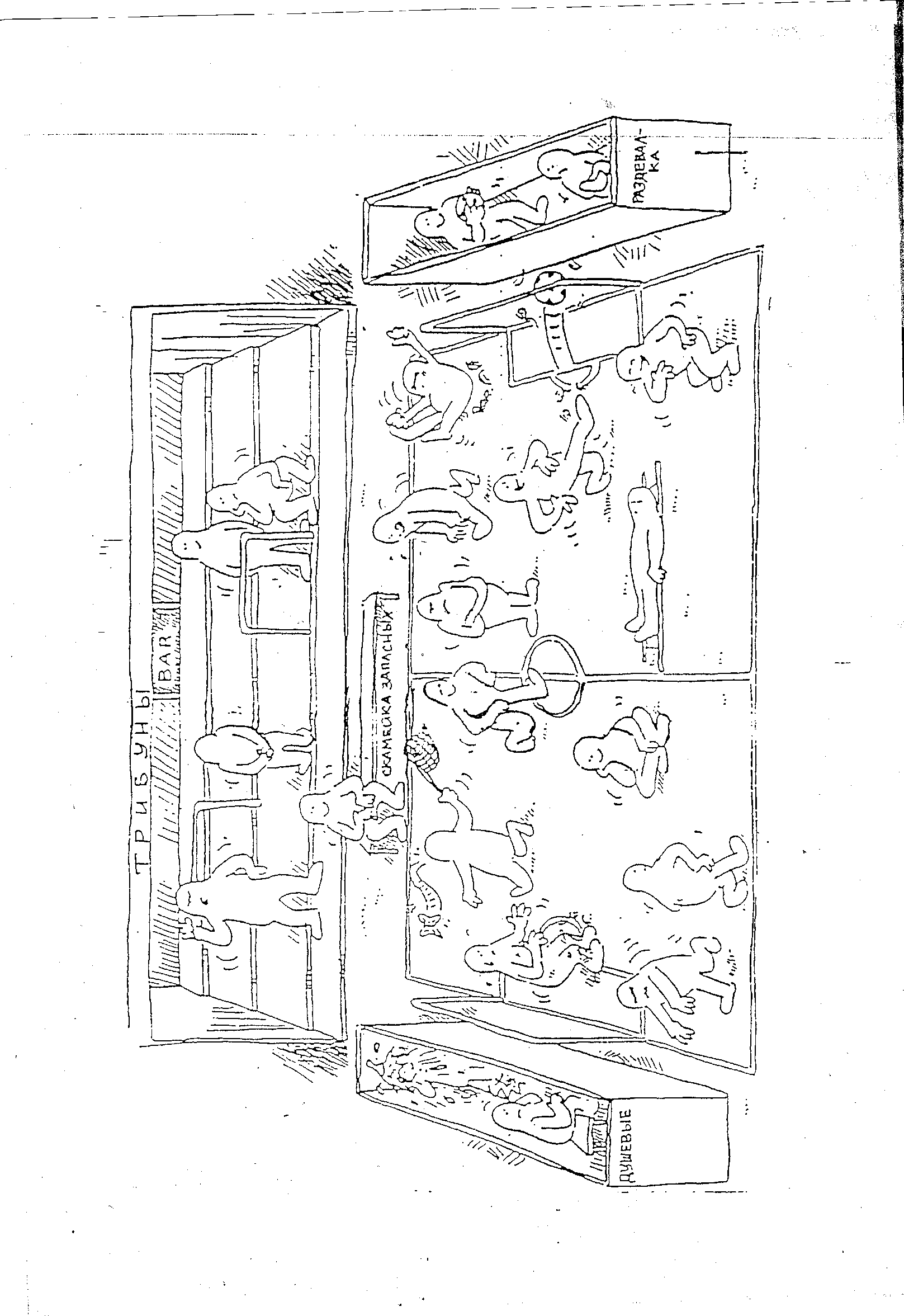
**От 9-до 19** . Вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а из-за « принципа». Возможно, вы , не признаваясь самому себе , испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям, и наблюдая как разгораются страсти вокруг вас. Иногда о вас говорят: «борец за правду». Признайтесь себе честно, так ли велика полезная отдача от вашей борьбы за справедливость.

**20 –25 баллов**. Вас считают человеком уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострениям отношений в группе, коллективе.

**26-34 балла**. Вы едва ли являетесь источником конфликта. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку неинтересен тот человек, который всегда во всем соглашается.

**Приложение 5**

**Найди себя на рисунке**



**Приложение 6**

**Технология учебного занятия**

По дисциплине « Психология и этика деловых отношений»

**Тема занятия: « Конфликты в нашей жизни»**

**Тип учебного занятия**: комплексное применение знаний и умений.

**Вид учебного занятия**: занятие с элементами мультимедийного

сопровождения и интерактивными методами

обучения.

***Обучение***  знаниям о природе возникновения конфликтов в социуме.

Научить находить выход в конфликтных ситуациях.

***Развитие***  коммуникативных способностей, эмпатии . Научить упреждать

конфликтные ситуации.

***Воспитание***  самокритичности, толерантности в общении с окружающими.

***Методическая цель***: эффективность применения интерактивных методов

обучения и мультимедийное сопровождения урока для

развития у учащихся активности, творчества, эмпатии.

**В результате усвоения учебного материала учащиеся должны знать:**

* Виды конфликтов и их причины;
* Типологию конфликтных личностей;
* Способы реагирования в конфликте.

**Материально техническое обеспечение учебного занятия:**

Мультимедийная установка, воздушный шар, стимульный

материал для деления учащихся по подгруппам, комплект

материалов для работы в группах.

**Литература** : Н.Ф. Вишнякова. Конфликтология; В. П. Шейнов Конфликты в нашей жизни и их разрешение.

**Структура учебного занятия**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Ход занятия** | **Технология занятия** | | |
| **Методы обучения** | **Средства обучения** | **Формы организации деятельности учащихся** |
| 1. | | **Организационная часть** | | | |
| 1.1 | | Приветствие |  | Учебный журнал | индивидуальная |
| 1.2 | | Проверка присутствующих |  |  |  |
| 2.  2.1  2.2 | | Критерии оценивания работы учащихся.  Распределение учащихся по группам  Мотивация.  Основные направления конфликтологии позволят решить многие конфликтные ситуации. | Информационно рецептивный | Слово преподавателя | фронтальная |
| **Основной этап** | | | | | |
| 3 | | Восприятие новых знаний |  |  |  |
| 3.1 | | Схема классификации конфликтов |  |  |  |
| 3.1.1 | | Виды конфликтов и их причины. По степени проявления, по процессу, по результату ( каждая группа высказывает причины к заданному виду конфликта)  Применение методики  **Приложение1**   * « Точность восприятия»   Рисунок женщины   * « Молодая или старая» | Частично –поисковый  интерактивный | Мультимедийная система со слайдами видов конфликта | групповая |
| 3.1.2 | | Решение конфликтных ситуаций с учетом вида конфликта. ( работа по группам)  **Приложение2** | Систематизация и обобщение | Карточки -задания | групповая |
| 3.1.3 | | Типология конфликтных личностей и их характеристика | Информационно-рецептивный | Мультимедийная система | индивидуальная |
| 3.2 | | Роль конфликтогенов в конфликте.Типы конфликтогенов.  Правила бесконфликтного общения. | Систематизация и обобщение | Мультимедийная система со слайдами типов конфликтогенов.  Слово преподавателя | фронтальная |
| **4** | **Первичное закрепление** | | | | |
| 4.1 | | Методика «Алфавит». На каждую букву алфавита подобрать слово, связанное с конфликтом  .**Приложение3** | Частично-поисковый |  | индивидуальная |
| 4.2 | | Роль эмоций в конфликте.  Работа в группах. Вспомнить типы темперамента и спрогнозировать поведение каждого типа в определенной ситуации. | Систематизация и обобщение | Слово преподавателя, слайд с типами темперамента | групповая |
| 4.3 | | Способы разрешения конфликтной ситуации.  Работа в группах . (Обсудить приемлемые способы разрешения конфликта с учетом полученных знаний и презентовать свой проект) | Систематизация и бобщение | Листы бумаги и маркеры. | Групповая |
| 4.4 | | Тест  « Предрасположены ли Вы к конфликтам?»  **Приложение 4** |  |  |  |
| 4.5 | | Презентация  « Размышления о жизни» |  | Мультимедийная система |  |
| 5 | | Рефлексия  « Найди себя»  **Приложение 5** | интерактивный |  | индивидуальная |
| 6 | | Анализ и оценка деятельности учащихся на уроке. | Информационно-рецептивный | Учебный журнал | индивидуальная |
| 7 | | Выдача домашнего задания |  | Конспект учащихся. | индивидуальная |
| 8 | | Окончание занятия |  |  |  |

Педагог-психолог Т.В. Третьяк

**Содержание**

**Аннотация 3**

**Введение 4**

**Конфликты в нашей жизни 5**

**Классификация и характеристика типов**

**и видов конфликта 6**

**Типология конфликтных личностей 9**

**Деструктивные и конструктивные конфликты 10**

**Конфликтогены и их роль в возникновении**

**конфликта 13**

**Эмоции в конфликте 15**

**Поведение людей в конфликте с разным типом**

**темперамента 16**

**Способы разрешения конфликтных ситуаций 17**

**Литература 19**

**Приложения 20**

Методическое пособие

Третьяк Татьяна Владимировна

**Конфликты в нашей жизни**

Компьютерная верстка Т.В. Третьяк

Издатель и полиграфическое исполнение:

Обособленное структурное подразделение

«Ляховичский государственный аграрный колледж»

учреждения образования

«Барановичский государственный университет»,

225397 г.Ляховичи, ул.Ленина,64