

Конфликты и причины их возникновения

Задача занятия : проанализировать сущность конфликтов, причины их возникновения и пути разрешения [4] .

Упражнение-разминка «Встреча на узком мостике»

Описание упражнения. Двое участников становятся на линии, проведенной на полу, лицом друг к другу так, чтобы между ними было расстояние около 3 м. Ведущий объясняет ситуацию: «Вы идете навстречу друг другу по очень узкому мостику, перекинутому над водой. В центре мостика вы встретились, и вам надо разойтись. Мостик – это линия. Кто поставит ногу за ее пределы – упадет в воду. Постарайтесь разойтись на мостике так, чтобы не упасть». Пары участников подбираются случайным образом. При большом количестве участников может одновременно функционировать 2–3 «мостика».

Упражнение проходит более эмоционально, если используется не просто полоска на ровном полу, а небольшое возвышение (например, для этой цели хорошо подходит перевернутая гимнастическая скамейка). Если же такой возможности нет, следует выбрать или провести на полу прямую полоску (это может быть полоса на линолеуме, продольная рейка в паркете и т. п.) длиной не менее 3 м, находящуюся на расстоянии не менее 1 м от ближайшей стены и предметов мебели. Лучше, если она будет иметь ширину 5-10 см, но можно обойтись и простой линией.

Психологический смысл упражнения. В контексте данного занятия упражнение выступает моделью конфликтной ситуации, и к нему можно возвращаться при обсуждении стратегий поведения в конфликте.

Обсуждение. Какие чувства участники испытывали при выполнении данного упражнения? Что помогало, а что мешало успешно выполнить его? Чем упавшие «в воду» пары отличались от успешно преодолевших трудную ситуацию? Целесообразно подвести участников к пониманию того, что в выигрыше оказывались не те, кто стремился пройти сам, а те, кто прежде всего старался помочь партнеру.

Далее ведущий кратко рассказывает про психологическое определение конфликта, его структуру и причины возникновения.

Информационный блок: психология конфликта

1. Конфликт как состояние противоборства, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или потребностей при ограниченных ресурсах для их удовлетворения.

2. Основные структурные элементы конфликта:

♦ *Стороны конфликта* — люди или группы людей, находящиеся в конфликтных отношениях или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

♦ *Предмет конфликта* — то, из-за чего он возникает.

♦ *Образ конфликтной ситуации* — отражение предмета конфликта в сознании втянутых в него людей – может существенно различаться у разных сторон конфликта.

♦ *Мотивы конфликта* — внутренние или внешние силы, подталкивающие к нему людей.

♦ *Позиции конфликтующих сторон* — то, что люди заявляют друг другу, какие требования предъявляют.

3. Причины возникновения конфликтов.

♦ Общие: различия во взглядах людей и их индивидуально-психологических особенностях.

♦ Частные: связаны с конкретными видами конфликтов.

4. Возможность возникновения конфликта без реально существующих противоречий, в ситуациях «слово за слово».

5. Конфликтогены – слова и фразы, провоцирующие ответную агрессию и ведущие к обострению конфликта.

Практическая работа «Конфликтогены»

Ведущий рассказывает о различных разновидностях конфликтогенов, участники придумывают примеры и вспоминают известные им ситуации, где использование таковых привело к конфликту.

Виды конфликтогенов:

♦ Незаслуженные и унижительные упреки.

♦ Негативные обобщения, «навешивание ярлыков».

♦ Настойчивые советы, предписания по поводу того, как другому человеку следует себя вести.

♦ Указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии.

♦ Решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения.

♦ Неуместная ирония, сарказм.

♦ Ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, имеющие целью «выпустить пар».

Тест «Самооценка конфликтности»

Тест позволяет испытуемым определить степень собственной конфликтности.

Инструкция. Оцените по 7-балльной шкале, насколько в вас представлено каждое свойство, приведенное в табл. 6. Семь баллов означает, что в вашем поведении всегда проявляется свойство, описанное в левой части таблицы, 1 балл – что оно не проявляется

никогда, для вас характерна его противоположность, описанная в правой части таблицы.

Таблица 6

1. Рветесь в спор	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от споров
2. Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождается извиняющимся тоном
3. Считаете, что добьетесь своего, если будете рьяно возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствие оппонента
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
7. Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
8. Не уступаете в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах
9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
10. Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7 6 5 4 3 2 1	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

Обработка и интерпретация результатов : подсчитайте общую сумму баллов и оцените свою степень конфликтности.

60 и более баллов – высокая степень конфликтности. Зачастую вы сами ищете повод для споров. Не обижайтесь, если вас сочтут любителем поскандалить. Лучше подумайте, не скрывается ли за таким поведением глубинное чувство собственной неполноценности?

50–60 баллов – выраженная конфликтность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, даже если это может отрицательно повлиять на ваши взаимоотношения с окружающими. За это вас не всегда любят, но зато уважают.

30–50 баллов – конфликтность выражена слабо. Вы умеете сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости готовы решительно отстаивать свои интересы.

15–30 баллов – конфликтность не выражена. Вы тактичны, не любите конфликтов. Если же вам приходится вступать в спор, вы всегда

учитываете, как это может отразиться на ваших взаимоотношениях с окружающими.

Менее 15 баллов – вам свойственно избегать конфликтных ситуаций. Вы предпочитаете отказаться от своих интересов, но избежать какой-либо напряженности в отношениях. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение окружающих?

Тест «Тактика поведения в конфликте» [5]

Испытуемым предлагается ответить «да» или «нет», оценив применимость к себе каждого из приведенных ниже утверждений. За каждый ответ «да» присваивается **1** балл, «нет» – **0** баллов. *«Избегающий конфликта»*

1. Всегда проигрывает в конфликте.
2. Считает, что конфликта надо избегать.
3. Выражает свое мнение извиняющимся тоном.
4. Считает, что проиграет, если выразит несогласие.
5. Удивляется, почему другие его не понимают.
6. Говорит о конфликте на стороне оппонента.
7. Воспринимает конфликт весьма эмоционально.
8. Считает, что в конфликте не следует демонстрировать своих эмоций.
9. Чувствует, что надо уступить, если хочешь разрешить конфликт.
- 10.** Считает, что люди всегда с трудом выходят из конфликта. *Интерпретация результатов:*

8-10 баллов: выражена склонность к избеганию конфликтного поведения.

4-7 баллов: средневывраженная тенденция к конфликтному поведению.

1-3 балла: в поведении выражена тенденция к конфликтности.

«Действующий напролом»

1. Часто подтасовывает факты.
2. Действует напролом.
3. Ищет слабое место в позиции оппонента.
4. Считает, что отступление ведет к «потере лица».
5. Использует тактику «затыкания» рта оппоненту.
6. Считает себя знатоком.
7. Нападает на человека, а не на проблему.
8. Использует тактику маскировки (голосом, манерами и т. п.).

9. Считает, что выигрыш в аргументах очень важен.

10. Отказывается от дискуссии, если она идет не в соответствии с его замыслом.

Интерпретация результатов:

8-10 баллов: явно выражена тенденция действовать напролом.

4-7 баллов: средневыраженная тенденция действовать напролом.

1-3 балла: тенденция действовать напролом не выражена.

Вопросы для обсуждения

♦ Насколько совпали результаты, полученные в первом и втором тестах? Если совпадение неполное, то в чем причина?

♦ Конфликтность – всегда ли это плохо? В чем конфликтность может помочь, а в чем помешать самому человеку и окружающим?

♦ От чего зависит, когда лучше избежать напряженности в отношениях, а когда можно пойти напролом?

Ролевая игра «Финансовые авантюристы»

Описание игры. Группа финансовых авантюристов, живущих в Петербурге, взяла в долг много денег и пустила их в сомнительное коммерческое начинание. Это привело к тому, что они разорились и остались должны своим кредиторам крупную сумму. Кредиторы пришли за долгом, однако счастливый случай помог авантюристам сбежать от них. Они запрыгнули в машину и помчались в аэропорт, намереваясь взять билеты на первый же рейс и улететь куда-нибудь в другой город, чтобы там скрыться от преследователей. Приехав в аэропорт, они обнаружили, что полным ходом идет посадка сразу на три рейса: в Москву, Сочи и Владивосток. На любой из этих рейсов есть свободные места. Авантюристы подошли к билетной кассе, и тут у них возникли разногласия: куда же лететь? Мнения сошлись на том, что всем лучше быть в одном месте, а не разъезжаться: так безопаснее. Но где именно? Они делятся на три равные подгруппы, каждая из которых отстаивает целесообразность полета в один из этих городов. Кроме того, среди авантюристов оказываются два человека, которые сами деньги в долг не брали, и поэтому лично им ничего не угрожает. Они хотели бы уговорить всех остаться в Питере и по мере возможности расплатиться с кредиторами, а не пускаться в бег по всей стране. Вариант «кто-то улетит, а мы останемся» для них неприемлем, так как в этом случае кредиторы «навесят» на них долги сбежавших.

На выяснение отношений дается 5 минут. После этого каждый из «авантюристов» должен сказать, куда они все-таки отправляются. Если удалось прийти к определенному мнению – представители той подгруппы, чье мнение победило, получают по 3 очка, остальные – по одному. Если к единому мнению пришло не менее половины участников, то они получают по 1 очку, остальные по 0. Если же прийти к мнению, которое бы разделяли больше половины участников, не удалось – все получают по 0 («Кредиторы догадались, где вы находитесь, и явились во

всеоружии прямо к билетной кассе»). В случае, когда все решили остаться в Питере, те два человека, которые хотели этого, получают по 3 очка, остальные – по 1. Кроме того, каждый из «авантюристов» может в любой момент «заложить» остальных: позвонить по мобильному телефону кредиторам и сказать, где они находятся. Тогда он получит 1 очко («Вам простят долги»), остальные – по 0. Игра повторяется 3–4 раза, роли участников каждый раз меняются. По завершении игры подсчитывается количество очков, набранных каждым из участников, и выявляются победители.

Психологический смысл игры. Моделирование конфликтной ситуации, основанной на несовпадении потребностей, анализ стилей взаимодействия в такой ситуации. Отработка навыков отстаивания собственной точки зрения, уверенного поведения.

Обсуждение. Какой стратегии придерживался каждый из участников, аргументируя свою точку зрения? Ориентировался ли он на всеобщую выгоду (максимальная общая сумма очков), предлагал ли свое решение в ультимативной форме («Летим, куда я сказал, или всех заложу»), был ли готов поддержать любое решение, только чтобы остаться в живых? Какого стиля общения придерживался каждый из участников? Выходили ли предъявляемые аргументы за пределы игровой ситуации (например, «Летим в Сочи, или я не дам тебе списать математику»)?