



РОЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ ГРУППЫ В РАЗРЕШЕНИИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ.

Известно, что жизнедеятельность любого социума невозможна без каких-либо противоречий, нередко приводящих к конфликтам. Корректное решение конфликтных ситуаций – необходимый элемент профессиональной педагогической подготовки преподавателя.

Воспоминания о конфликтах как правило вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту. В результате сложилось мнение, что конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего по возможности следует избегать.

Что же такое конфликт?

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как - отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами (столкновение).

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения. Однако оно, не всегда выражается в форме явного столкновения. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия, и вступают в открытое конфликтное взаимодействие.

Наиболее значимой для студента социальной средой является его учебная группа, в котором складывается сложная социально-психологическая атмосфера. Для обучающихся ведущую роль в процессе социализации играет самоопределение личности, утверждение собственной позиции в проблемных ситуациях. Преподавателю необходимо знать, как личность принимает или не принимает на себя задачи совместной жизни группы и перестраивает себя.

Межгрупповые и межличностные конфликты представляют собой столкновение индивидов с группой или групп между собой.

Слайд.

Деление конфликтов на виды достаточно условно, жесткой границы между различными видами не существует. Рассмотренные конфликты могут выполнять самые разные функции, как позитивные, так и негативные. Основные функции конфликтов представлены в таблице.

Причины, вызывающие конфликты, так же разнообразны, как и сами конфликты. Следует различать объективные причины и их восприятие индивидами.

Объективные причины в достаточной степени условно можно представить в виде нескольких укреплённых групп:

- ограниченность ресурсов, подлежащих распределению;
- различие в целях, ценностях, методах поведения, уровне квалификации, образования;
- взаимозависимость заданий неправильное распределение ответственности;
- плохие коммуникации.

Слайд.

Существует несколько стратегий поведения людей в конфликте:

1. Избегание
2. Соперничество
3. Приспособление
4. Компромисс
5. Сотрудничество

Эти стратегии различаются по степени удовлетворения интересов каждой из сторон, что хорошо видно на следующей схеме: (на слайде.)

Избегание -- человек игнорирует конфликтную ситуацию, делает вид, что ее не существует, "уходит".

Такая стратегия оптимальна, когда ситуация не особенно значима для нас и не стоит того, чтобы тратить свои силы и ресурсы. Иногда лучше "не связываться", так как шансы что-либо улучшить близки к нулю.

Соперничество -- удовлетворение только своих интересов, не принимая в расчет интересы другой стороны.

Такая стратегия часто является вполне логичной, например, в спортивных соревнованиях, при поступлении по конкурсу в ВУЗ, при трудоустройстве. Но иногда противостояние приобретает деструктивный характер -- "победа любой ценой", применяются нечестные и жестокие приемы.

Приспособление -- уступчивость оппоненту, вплоть до полной капитуляции перед его требованиями.

Уступки могут демонстрировать добрую волю, ослабить напряженность в отношениях, даже переломить ситуацию от конфронтации к сотрудничеству. Такая стратегия сберегает ресурсы и сохраняет отношения. Но иногда уступка воспринимается как проявление слабости, что может привести к эскалации конфликта. Мы можем обмануться, ожидая ответных уступок от оппонента.

Компромисс -- взаимные уступки сторон.

Идеальный компромисс -- удовлетворение интересов каждой из сторон на половину. Но часто какая-то сторона делает большие уступки по сравнению с другой (или ей это только кажется), что может привести в будущем к еще большему обострению отношений. Часто компромисс -- это временный выход, так как ни одна из сторон не удовлетворила свои интересы полностью.

Сотрудничество -удовлетворение интересов обеих сторон.

Для сотрудничества необходим переход от отстаивания своих позиций к более глубокому уровню, на котором обнаруживается совместимость и общность интересов. При данной стратегии хорошо разрешается конфликт, сохраняются партнерские отношения во время конфликта и после него. Для сотрудничества необходимы интеллектуальные и эмоциональные усилия сторон, а также время и ресурсы.

Ни одна из стратегий не может быть однозначно "хорошей" или "плохой". Каждая из них может быть оптимальной в конкретной ситуации.

Слайд.

Отрицательные последствия доминирования одной из стратегий:

Слайд.

Как предупредить конфликт?

Тот, кто первым скамандует себе: "Стоп! Никакой грубости и бестактности!", тот предотвращает ссору. Это называется "взять себя в руки". Мастеру часто приходится сталкиваться с подобной ситуацией.

В конфликте главное, не спешить объективировать конфликт, предать его гласности или публичной оценке. Этим можно только обидеть человека.

Лучше видеть добрые намерения в каждой из конфликтующих сторон. Если же видеть их только с одной стороны.

Чтобы ликвидировать конфликт, не нужно торопиться сказать что-то резкое, оскорбляющее или угрожающее. В такой ситуации психологи советуют, прежде всего, избавиться от внутреннего беспокойства или волнения. Растревоженное чувство - плохой советчик разуму. Для того чтобы хорошо овладеть собой в конфликтной ситуации, полезно сделать паузу в разговоре, глубоко вздохнуть, встать, пройтись, либо перевести разговор на другую тему, либо перенести его на другое время.

С целью овладения собственной речью, эмоциями и поведением в конфликтной ситуации могут быть полезны приемы аутогенной тренировки, сознательной концентрации волевого усилия на мысли о необходимости быть спокойным, быть выдержанным, быть доброжелательным. Для начала следует нащупать у себя пульс, подсчитать его удары, сконцентрировать волю, произнося про себя нужные слова-команды. Если периодически применять этот прием, можно избавиться от лишнего напряжения в конфликтных ситуациях.

Чтобы легче найти индивидуальный подход в разрешении конфликта, полезно определить возможный тип взаимной реакции конфликтующих. Здесь полезно вспомнить о темпераментах. Холерик отличается повышенной возбудимостью, меланхолик - наоборот. Но зато меланхолик дольше помнит и переживает обиду. Флегматик труднодоступен для убеждения, сангвиник легко успокаивается, но ему также бывает трудно сдерживать свои чувства.

Слайд.

Можно ли избежать конфликтов в деловых или личных отношениях? «Нет!» — ответит любой профессиональный психолог. Конфликты как экстремальная форма разрешения противоречий неизбежны, но ими в определенных границах можно управлять. Для этого необходимо научиться различать формы поведения в конфликте и соответствующие им варианты исходов. Полезно знать и основные правила или этику поведения в конфликте. Поведение в конфликте самое разнообразное. Но какие же правила необходимо соблюдать, чтобы смягчить конфликт или сделать его

конструктивным? Таких правил поведения в конфликтной ситуации, обеспечивающих лучший выход из острой ситуации, несколько.

Слайд.

Умелое поведение, как следствие, разрешение конфликта может быть получено при учете личностных качеств каждого члена коллектива, его темперамента, характера, интересов. Но зато в конечном итоге можно иметь группу - коллектив, сплоченных общей идеей, где ссоры могут уже не нести значения и не затрагивать душевных качеств индивида. Оздоровление нравственной атмосферы в образовательном учреждении – профессиональный долг преподавателя, руководителя группы, необходимая предпосылка для реализации приоритета воспитательных целей. Руководитель группы должен настроить группу на активный творческий коллективный поиск. Чтобы изучить уровень развития группы как коллектива студентам можно предложить:

Слайд.

- оценить психологическую атмосферу группы, (когда студенты оценивают сотрудничество,)

Слайд.

- провести самооценку личности. (каждый оценивает свои способности, возможности, характер по 10 бальной шкале. Уровень развития каждого человека можно условно изобразить вертикальной линией, нижняя точка которой будет символизировать самое низкое развитие, верхняя – наивысшее. Представлены семь таких линий. Они обозначают: здоровье, умственные способности, характер, авторитет у сверстников, умение многое делать своими руками, внешность, уверенность в себе.)

Слайд.

педагог-психолог:
1 квалификационной категории
Ю.В.Семенова