Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения РФ

ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого МЗ РФ

**Сценарный план кураторского часа**

**Тема:**

**«МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ, ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ»**

Выполнили:

 Гюнтер И.А.

 Новикова Л.В.

Красноярск

2015

**Цель мероприятия:** Формирование благоприятного социально-психологического климата в коллективе.

**Задачи**: 1. Ознакомление с понятием конфликта, его видами, стилями поведения в конфликтных ситуациях.

2. Выяснить собственный стиль поведения в конфликте.

3. Развитие умений анализировать конфликтные ситуации и разрешать конфликты.

4. Повышение уровня психологической культуры, психологических знаний, студентов.

**План кураторского часа:**

I.Теоретический материал. Презентация (Приложение А)

 - Сегодня, мы будем говорить о конфликтах. А именно: о понятии конфликта, видах, и путях его разрешения.

1.Определение конфликта.

Конфликт – это явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов и потребностей одного человека.

Конфликты довольно часто происходят в нашей жизни. Они могут ожидать нас при встрече с новым человеком или новой ситуацией. И чаще всего, конфликтную ситуацию мы переживаем как серьёзную неприятность.

Итак, межличностный конфликт - СТОЛКНОВЕНИЕ ДВУХ ЧЕЛОВЕК В ПРОЦЕССЕ ИХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ.

Столкновения и непонимание может, происходит в разных сферах жизни человека, школе, работе, в кругу друзей, дома и т.п. И по разным поводам.

**2.Классификация конфликта**. (Слад № 3,4)

* *Внутриличностные конфликты*
* *Межличностный конфликт* вовлекает двух или более индивидов
* *Конфликт между личностью и группой*
* По длительности протекания
* По источнику возникновения

**3.Стратегии поведения в конфликте.** ( Слайд № 5 -12)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Стиль** | **Сущность****стратегии** | **Условия эффективного****применения** | **Недостатки** |
| 1 | Соревнование | Стремление добиться своего в ущерб другому | Исход очень важен. Обладание определенной властью. Необходимость срочного решения. | При поражении – неудовлетворенность. При победе – чувство вины; непопулярность; испорченные отношения; |
| 2 | Уклонение | Уход от ответственности за решения | Исход не очень важен. Отсутствие власти. Сохранение покоя. Желание выиграть время. | Переход конфликта в скрытую форму. |
| 3 | Приспособление | Сглаживание разногласий за счет собственных интересов | Предмет разногласия более важен для другого. Желание сохранить мир. Правда на другой стороне. Отсутствие власти. | Вы уступили. Решение откладывается. |
| 4 | Компромисс | Поиск решений за счет взаимных уступок | Одинокая власть. Взаимоисключающие интересы. Нет резерва времени. Другие стили неэффективны. | Получение только половины ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены |
| 5 | Сотрудничество | Поиск решения, удовлетворяющего всех участников | Есть время. Решение важно обеим сторонам. Четкое понимание точки зрения другого. Желание сохранить отношения. | Временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха |

- А какие конфликты в последнее время случались у вас?

Какие чувства вы тогда испытывали?

4. **Профилактика конфликтов** ( Слайд № 13)

* **Правила для разрешения конфликта.**

Правило 1. Конфликтная ситуация – это то, что надо устранить.

Правило 2.Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта. Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту, и инциденту.

Правило 3.Формулировка должна подсказывать, что делать.

Правило 4.Задавайте вопрос «Почему?» до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины из которой проистекают другие. Если вспомнить аналогию с сорняком, то это означа­ет: не вырывайте часть корня, оставшаяся часть все равно воспроизведет сорняк.

Правило 5.Сформулируйте конфликтную ситуацию своими сло­вами, по возможности не повторяя слов из описания кон­фликта.

Правило 6.В формулировке обойдитесь и минимумом слов.

* **Средства профилактики конфликта.**
* *устранение из делового общения суждений и оценок*, которые могли бы ущемить честь и достоинство собеседника.
* *Недопущение* при деловом общении *спора*
* умение слушать собеседника
* уважительная манера разговора. Такие фразы, как «Прошу извинить», «Буду очень признателен», «Простите за причиненное беспокойство», «Если это вас не затруднит», «Не сочтите за назойливость» и т.д., крайне важны и необходимы. «Добавление» учтивости снижает определенности просьбы, но во многом препятствует появлению у собеседников внутреннего сопротивления, спо­собствует снятию отрицательных эмоций.
* **Действия для разрешения конфликта:** (слайд № 19)

1. Определение основной проблемы. На этом этапе необходимо четко уяснить причину, приведшую к конфликту. Очень важно, чтобы противники уважали не только собственное видение проблемы, но и оппонента.

2. Определение вторичных причин конфликта. Нередко именно они служат поводом для возникновения конфликта, часто заслоняя истинную причину и затрудняя анализ. Поэтому вслед за уяснением основной проблемы целесообразно проанализировать собственное поведение на предмет выявления конфликтных деталей.

3. Поиск возможных путей разрешения конфликта. Он может быть выражен, в частности, следующими вопросами, которые должны задать себе участники конфликта:

• что я могу сделать для разрешения конфликта?

• что для этого может сделать мой партнер?

• каковы наши общие цели, во имя которых необходимо найти выход из конфликта?

* **Техники, снижающие напряжение** (Слайд № 21)
* Предоставление партнеру возможности выговориться.
* Вербализация эмоционального состояния:
	+ Своего;
	+ Партнера.
* Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
* Проявление интереса к проблемам партнера.
* Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
* В случае вашей неправоты – немедленное признание ее.
* Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
* Обращение к фактам.
* Спокойный уверенный темп речи.
* Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз.
* **Техники, повышающие напряжение:** (слайд № 22)
* Перебивание партнера.
* Игнорирование эмоционального состояния:
	+ Своего;
	+ Партнера.
* Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
* Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
* Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
* Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
* Поиск виноватых и обвинение партнера.
* Переход на «личности».
* Резкое убыстрение темпа речи.
* Избегание пространственной близости и наклона тела.

**II . Диагностика студентов. Тест « 30 пословиц». (Приложение Б)**

Цель: определить стили поведения студентов в конфликтных ситуациях .

- А теперь, проведем небольшой тест и узнаем, какой стиль поведения в конфликте характерен для вас.

***Раздаются бланки***

Инструкция к тесту:

«Представьте себе, что вы — экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему — 4 или 5.

Оценка 3 не должна использоваться вовсе.

Оценивается каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру "экзамена". За советами обращаться к вам не рекомендуется по вашему положению экзаменатора — оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже».

 После того как студенты оценят все пословицы, они могут подсчитать баллы по колонкам.

Затем можно сопоставить результаты теста «30 пословиц» с пятью способами стратегий в конфликте.:

·        «акулы» чаще используют соревнование;

·        «черепашки» — уклонение;

·        «медвежата» — приспособление;

·        «лисы» — компромисс;

·        «совы» — сотрудничество.

**Приёмы урегулирования и разрешения конфликта.**

Цель: Формирование умения решать конфликт.

- Итак, мы рассмотрели с вами виды конфликтов и способы поведения в конфликтах. И сейчас приступ им к освоению технологий, психологических техник и методов разрешения конфликтов. Давайте представим себе, что вы уже вовлечены в конфликт и желаете его уладить. Но конфликт это довольно сложное и серьезное обстоятельство для его участников. Поэтому подходить к его решению необходимо вдумчиво, планируя шаги по достижению цели взаимоприемлемых решений и прогнозируя результат.

 **Приём « Я-утверждения, Ты- утверждения».**

 -  Для снижения накала конфликтной ситуации очень эффективно использование в общении "я-высказываний" – это способ сообщения собеседнику о своих нуждах, чувствах без осуждения или оскорбления.

Принципы, на которых строятся "я-высказывания":

– безоценочное описание действий, что совершил этот человек (не стоит: "ты пришел поздно", желательно: "ты пришел в 12 ночи");

– ваши ожидания (не стоит: "ты не вывел собаку", желательно: "я надеялся, что ты выведешь собаку");

– описание своих чувств (не стоит: "ты меня раздражаешь, когда делаешь это", желательно: "когда ты делаешь это, я испытываю раздражение");

– описание желаемого поведения (не стоит: "ты никогда не звонишь", желательно: "мне хотелось бы, чтобы ты звонил, когда задерживаешься").

формула Я-утверждения:

* Я чувствую….
* Когда ты…
* Потому что…

«Когда...» — после этого вступления идет описание происходящего процесса: когда на меня повышают голос, когда на меня давят и т.д.«Я обычно...» — после этой связки идет описание собственного состояния или ощущений: я обычно теряюсь; у меня обычно пропадает желание общаться и т.д.«Давайте...» — после этого слова идет предложение изменить правила взаимодействия: давайте спокойно обсудим, давайте попытаемся проанализировать и т.д.

**Упражнения на отработку приёма.**

**Упражнение № 1« Я-утверждения, Ты- утверждения»**

Работа в парах.

Дается поведенческую конфликтную ситуацию. (А теряет ключи В).

а) Предлогаем А проделать «Ты-утверждения» для В.

Затем повторите формулу «Я-утверждения», написанную на доске, и предложите А использовать её при её новом утверждении в адрес В.

б)Затем используя вторую ситуацию(например, В никогда не передавал А важных сообщений), предложите В сделать сначала «Я-утверждения», а затем Ты –утверждения

Обсуждение:

Что чувствовали участники, услышав оба типа утверждений?

 Расскажите о своих собственных наблюдениях.

Как могли бы использовать « Я –утверждения» в обычных ситуациях?

- Что изменилось с использованием "я-утверждений»"?

- При каких обстоятельствах вы бы могли использовать навыки "я-утверждений».

**Упражнение № 2 Метод «зато».**

В нем используется прием подбора пози­тивного противовеса, который помогает изменить общую оценку ситуации. В этом приеме вы как бы неявно соглашаетесь с содержанием высказывания оппонента, но вместе с тем демонстрируете явное преимущество вашего положения .

«Конечно.........., зато......»

Работа в парах.По очереди использкем данный прием.

 **Упражнение № 3 «Достойный ответ»**

**Цель:** Отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

**Содержание:** Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников.

Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивает­ся к своему соседу справа и зачитывает фразу со сво­ей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа пере­ходит к обсуждению.

Обсуждение:

- Легко ли было выполнять задание, принимали ли они близко к сер­дцу нелестное замечание о себе.

Затем все пред­лагают различные варианты конструктивного поис­ка, который поможет и в реальных жизненных усло­виях так же воспринимать негативную информацию от партнеров по общению.

VI .Итог занятия.

Список литературы.

1. В.Н. Ковалев СЕМИНАР-ТРЕНИНГ«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»ПРОГРАММА И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕСевастополь,2008 [Электронный ресурс] / В.Н. Ковалев -Режим доступ <http://www.studfiles.ru/preview/1664882/> (02 ноябр. 2015г)
2. [ИГРЫ И УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ТРЕНИНГОВ](http://www.psyoffice.ru/menu-13-p1.htm) » [Тренинговые упражнения коммуникативные и деловые](http://www.psyoffice.ru/menu-45-p1.htm) [Электронный ресурс]- Режим доступа <http://www.psyoffice.ru/4-0-1211.htm> (02 ноябр. 2015г)
3. Монина Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) —— СПб.: Издательство «Речь», 2007. — 224 с: ил.
4. Бука Татьяна Леонидовна, Митрофанова Марина Леонидовна "Психологический тренинг" [Электронный ресурс]/ «Ваш психолог. Работа психолога в школе» сайт- Режим доступа <http://www.vashpsixolog.ru/correctional-work-school-psychologist/45-trainings/683-psychological-training-training-of-communication-preventing-and-resolving-conflicts> (02 ноябр. 2015г)