

Профилактика межличностных конфликтов

(воспитательное мероприятие со студентами специальности «Банковское дело»)

Межличностные конфликты относятся к самым распространенным. Они охватывают практически все сферы человеческих отношений.

Управление межличностными конфликтами можно рассматривать в двух аспектах – внутреннем и внешнем. Внутренний аспект предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект отражает управленческую деятельность субъекта по отношению к конкретному конфликту. Сферы межличностных конфликтов: коллектив (организация), семья, общество (учреждения социальной сферы, государственные учреждения, улица, общественный транспорт и т. п.).

Причины и факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну:

- информационные факторы – неприемлимость информации для одной из сторон;
- поведенческие факторы – неуместность, грубость, бестактность и т.п.;
- факторы отношений – неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами;
- ценностные факторы – противоположность принципов поведения;
- структурные факторы – относительно стабильные объективные обстоятельства, которые трудно поддаются изменению.

Существуют следующие этапы управления межличностными конфликтами:

- Прогнозирование конфликта
- Предупреждение конфликта
- Регулирование конфликта
- Разрешение конфликта.

Сегодня мы предлагаем вам поучаствовать в тренинге, направленном на профилактику конфликтов, умение избегать их и как можно безболезненнее из них выходить.

1 упражнение. Тренер пишет на доске или листе бумаги слово **КОНФЛИКТ**. Предлагает группе по одному перечислить слова, приходящие в голову при мыслях о конфликте – такие как, например, "боль, борьба, энергия, изменение". Когда больше идей нет или лист бумаги заполнен полностью, тренер просматривает вместе с группой составленный список слов. Далее берется два маркера разного цвета (либо используются знаки "+" и "-"). Обращение к группе: "Какие слова являются положительными, какие отрицательными, какие нейтральными?" Возможно, в группе возникнут разногласия, (которые нет необходимости разрешать), по определению отдельных слов в ту или иную категорию.

2 упражнение. Инструкция: "Представьте линию, проведенную из одного угла комнаты в противоположный угол. Выстройтесь на этой воображаемой линии следующей образом. Если вы считаете, что конфликт – это всегда плохо, займите место в правом углу. Если вы считаете, что и то и другое, то встаньте по середине линии либо ближе к одному или другому краю. Выберите себе место на линии, которое покажет ваше отношение к конфликту".

Когда все выбрали свое место, тренер спрашивает: "Кто-нибудь хочет объяснить, почему он выбрал именно данное место на линии?" После высказываний участников тренер продолжает: "Сойдите с линии, потому что я хочу провести другую. Когда вы думаете, что вам предстоит вступить в конфликт, вы сразу же приступаете к действиям или пытаетесь уйти, спрятаться от конфликта? Или вы просто ждете и ничего не делаете настолько долго, насколько это возможно? А возможно, вы не всегда поступаете одинаково, но какова ваша наиболее типичная реакция? Если вы сразу действуете - займите место в правом углу, если стараетесь уйти от конфликта - идите в левый угол. Если выжидаете – станьте посередине. Еще раз напоминаю, вы можете выбрать любое место на линии". Снова предложите объяснить их выбор. В конце упражнения: "Если вы желаете по-другому реагировать на конфликт, пожалуйста, займите место, где бы вы хотели быть". Дается время на перестановку. В конце упражнения обсуждение.

3 упражнение. Работа в парах, один партнер **А**, другой **В**. **А** – швейцар в здании, куда **В** крайне необходимо войти. **В** дается четыре минуты, чтобы попытаться убедить **А** пропустить его. Затем тренер определяет, кто смог пройти, а кто оказался в ситуации все возрастающей перепалки.

Для тех, кто прошел, он смог это сделать:

- 1) с помощью обмана или подкупа;
- 2) честным путем;
- 3) пытаясь войти в доверие службы охраны.

Какие проблемы могут вам доставить обман и подкуп? Кто-нибудь подружиться с **А**, стараясь проникнуть в здание? В конце упражнения обсуждение.

4 упражнение. Написать слова ВЛАСТЬ и СИЛА ДУХА вверху двух колонок на доске или больших листах ватмана. Попросить всю группу называть по одному слова, которые, по их мнению, можно записать в ту или иную колонку. Давать объяснения предлагаемым словам не надо. Когда идеи исчерпаны или вся бумага исписана, просмотреть список вместе с группой. Спросить группу, в чем различия между двумя концепциями. Использовать список для аргументирования вывода, что у всех у нас есть личная сила (сила духа), и мы можем ее использовать в положительном или отрицательном ключе по отношению к другим людям. Мы лично ответственны за ее правильное использование.

5 упражнение. Взять несколько листов газеты, ровно столько, сколько необходимо для того, чтобы все вместе могли на них стать.

Инструкция: "Когда я скажу: "Начали!", все должны находиться на газете, но не на голом полу (нельзя также использовать предметы мебели) – это единственное условие, которое я даю". Команда: "Начали!" Затем нужно уменьшить газету наполовину, и снова дать команду "Начали!" Уменьшить газету еще раз наполовину и вновь команда "Начали!". Возможно, участники разорвали газету на несколько частей. Оставить один кусок газеты, достаточный для того, чтобы все могли лишь коснуться, но не устоять на нем (возможно, на этом этапе придется взять новый кусок), затем скомандовать "Начали!"

Группа может находить разные решения на каждом этапе, Как правило, после первой команды все стоят на газете. После второй все стоят на ней на одной ноге. После третьей – или у них получается то же самое, поддерживая друг друга, или участники разрывают газету на мелкие части и каждый стоит на одной из них. После четвертой команды задание все еще выполнимо, если каждый удержится на носках, и подпрыгивая в воздухе. Но нужно, чтобы группа работала самостоятельно, не давать советов!

В конце упражнения обсуждение. Обратит внимание участников, что решить задачу можно, объединив свои усилия.

6 упражнение. Группу разбить на пары. Попросить каждую пару, чтобы партнеры рассказали друг другу, что они сделали на этой неделе такое, чем они гордятся. Каждому дать по минуте. Когда оба закончили говорить, попросить их поделиться тем, что вызывает у них конфликт (большой или малый) на данный момент (две минуты на каждого). Затем спросить, хочет ли кто-нибудь из группы рассказать о конфликте, о котором они говорили (не о конфликте их партнера, а о своем), с тем, чтобы группа могла поработать над ним. Выбрать того, кто искренне хотел бы вместе с группой с его/ее проблему.

Если предлагается три – четыре проблемы, тренер может выбрать ту, которая кажется наиболее интересной для остальной части группы.

7 упражнение. Член группы добровольно предлагает свою проблему для обсуждения. Объяснить группе: "Эта проблема принадлежит Сергею и никто, кроме него самого, не может ее решить. Сейчас мы проведем упражнение, чтобы помочь Сергею выработать различные шаги, которые он мог бы предпринять, но только он может решить, какой вариант выбрать".

Этап 1. "В чем заключается проблема?" Попросить Сергея рассказать группе своими словами, в чем заключается проблема. Если необходимо, задать ему вопросы, чтобы выяснить детали. Затем члены группы также могут задать вопросы, но чтобы прояснить ситуацию.

Этап 2. Возможные варианты. Напомнить группе о технике мозгового штурма – предлагается все, смешное и серьезное; предложения не обсуждаются и не критикуются. Предложения, выработанные путем мозгового, штурма, должны касаться того, что Сергей мог бы сделать, Записать тезисно каждое предложение на доске или стенде.

Этап 3. Выбор. Предложить Сергею просмотреть список и выбрать два или три предложенные варианта, которые он считает возможным

попробовать. (При желании он может попросить автора идеи дать пояснения). Когда Сергей выбрал два варианта, попросить его назвать одну причину, почему каждый из них может быть полезным, и одну проблему, которую вариант может повлечь за собой

Этап 4. Трудности. По каждому из предложений в последовательности попросить группу методом мозгового штурма разработать пути преодоления трудностей, о которых сказал Сергей.

Этап 5. Решение. Спросить Сергея, чувствует ли он, что сможет попытаться воспользоваться выбранными им одним или двумя предложениями; если да, пусть скажет группе, когда планирует это сделать. В конце упражнения обсуждение.

8 упражнение. Попросить группу разбиться на пары, занять места, сидя напротив друг друга, и решить, кто будет **А**, а кто **В** в каждой паре. Предложить каждому участнику выбрать для обсуждения тему, которая их интересует. Упражнение состоит из трех этапов; и между каждым этапом просить группу прокомментировать, например, "Было ли это приятно или наоборот", "Было ли трудно кому-нибудь говорить", "По каким признакам можно определить, что вас слушают (или не слушают)", (время, указанное ниже, не включает в себя комментарии).

1) Предложить партнерам одновременно говорить на свою тему (45 секунд).

2) Попросить всех **А** говорить, о чем они хотели рассказать, в то время как все **В** делают что-нибудь (кроме разговоров и покидания своего места), демонстрируя, что это их абсолютно не интересует (1 мин.).

3) То же самое, но теперь **В** говорят, **А** не слушают (1 мин.).

4) Предложите всем **А** говорить снова (они могут сменить тему, если хотят). Теперь **В** делают все возможное, чтобы показать насколько им интересно, но молча (2 мин.).

5) То же самое, только **А** и **В** меняются ролями (2 мин.). Обсуждение.

9 упражнение. Участники разбиваются на пары. Тренер читает пять незаконченных предложений. После каждого предложения **А** должны повторить и закончить его. (Затем наступит очередь всех **В**). Попросить их сказать только одну или две фразы и не переходить к разговорам, а ждать следующего предложения. Тренер читает каждое предложение.

1) "Что меня больше всего волнует— это..."

2) "Если я на самом деле думаю об этом, я чувствую..."

3) "Когда я задаю себе вопрос, что я могу сделать, я думаю..."

4) "Человек, с которым я могу об этом поговорить — это..."

5) "То, что дает мне надежду — это..."

Теперь предложить **В** обобщить то, что они услышали, чтобы их партнерам **А** стало ясно, поняли ли их. По окончании попросите всех **А** поблагодарить партнеров, как хороших слушателей. Повторить полностью упражнение, где **В** говорят, **А** слушают. Напомните группе о соглашении о конфиденциальности.