

*Психологические аспекты
воспитания в ДОЛ.*

*Решение конфликтов в
ДОЛ*



- Единство требований вожатых – условие настолько само собой разумеющееся, что можно было бы о нем не писать, если бы нам не приходилось снова и снова сталкиваться с нарушениями этого положения. Если один взрослый запретил что-либо, а другой разрешил, если один сказал: «Надо сделать так!», а второй – «Нет, по-другому!», это приводит тому, что ни один вожатый не имеет авторитета в глазах детей и отряд становится неуправляемым.

- 
- Наведение дисциплины начинается с первых минут существования отряда. Лучше сформировать чуть более жесткие нормы, а потом их ослабить, чем вначале допустить излишнюю свободу поведения подростков, а потом пытаться укреплять и наводить дисциплину. Групповые нормы закладываются на первых этапах взаимодействия, и менять их, когда они уже сформированы, почти невозможно.

- 
- Работа по укреплению дисциплины начинается с мелочей. К примеру, недопустимо, чтобы подросток, первым закончивший есть, ушёл из столовой, не дождавшись остальных. Необходимо вовремя замечать и исправлять мелкие нарушения дисциплины. Если же дело дошло до крупных нарушений, воспитательное воздействие явно запоздало.



■ Обращение ко всем сразу — это обращение ни к кому. Делая замечание, следует адресовать его к конкретному человеку.

■ Остальные сами сделают соответствующие выводы, не ожидаясь, когда вожатый обратится к ним.

- 
- Нельзя делать замечания лидеру в присутствии остальных. В паре ведущий-ведомый воздействуй на ведомого. Должна быть уверенность в том, что адресат выполнит твоё распоряжение и не начнет пререкаться, снижая тем самым авторитет взрослого. Если же есть необходимость воздействовать на вожака, этот разговор лучше провести индивидуально, по возможности создав «численный перевес» взрослых.
 - В любом случае, если у вожака есть сомнение в том, что его распоряжение будет выполнено, его отдавать не следует.



■ РАБОТА С АГРЕССИВНЫМИ ДЕТЬМИ.

- В лагере педагогам приходится достаточно часто сталкиваться с проблемой агрессивного поведения детей. Руководителю детского коллектива важно учитывать причины, возрастные особенности и типы проявления агрессии с целью прогнозирования конфликтных ситуаций и подготовки к ним.

- 
- Агрессия личности может проявляться в виде:
 - Физической агрессии - нападение (использование физической силы против другого лица).
 - Косвенной агрессии (злые шутки, сплетни, а также взрыв ярости, ненаправленный и неупорядоченный).
 - Склонности к раздражению (готовность к проявлению при малейшем возбуждении вспыльчивости, резкости, грубости).
 - Негативизма (оппозиционное поведение, направленное обычно против авторитета, руководства).

- 
- Обиды (зависть и ненависть к окружающим, обусловленные чувством горечи, гнева на весь мир за действительные и мнимые страдания).
 - Подозрительности (недоверия и осторожность по отношению к людям), основанной на убеждении, что окружающие намерены причинить вред.
 - Вербальной агрессии (выражение негативных чувств через крик, визг, словесные угрозы, проклятия, ругань).
 - Чувства вины (убеждения обследуемого в том, что он является плохим человеком, поступает неправильно, наличие у него угрызений совести).

- 
- На разных возрастных этапах проявление агрессивности у детей различно.
 - У детей 10-11 лет преобладает физическая агрессия.
 - У подростков 12-13 лет наиболее выражены реакции негативизма (оппозиционное поведение).
 - Для 14-15-летних подростков в первую очередь свойственна вербальная агрессия (ссоры, крик, визг, угрозы, ругательства).



На силу агрессивных привычек влияет ряд факторов. С целью выбора правильной позиции надо их различать.

- Дети, которые часто сталкивались с гневом, враждебностью в свой адрес, сами реагируют агрессивно даже на небольшое раздражение.
- Частое достижение успеха путём агрессии приводит к сильным атакующим привычкам. Если подросток привык добиваться успеха в отношениях устранением какого-либо препятствия силовым способом или каким-то образом за это вознаграждаться, выбранный способ взаимоотношений становится преобладающим. Причём тенденция к враждебности может не зависеть от ситуаций, провоцирующих на агрессию и не провоцирующих.
- Культурные и субкультурные нормы.

- 
- Занимаясь с агрессивным ребёнком, важно учитывать то, что его поведение нельзя однозначно считать «плохим».
 - Агрессия выполняет защитную функцию в критической ситуации. Поскольку агрессивное поведение чаще наблюдается в критические возрастные периоды, его проявления свидетельствует о том, что ребенку стало сложнее переживать любую трудную ситуацию. Таким образом, периоды выраженной агрессивности случаются даже у здоровых, нормально воспитываемых детей.



Распространёнными методами детской агрессии считаются следующие:

- Игнорирование агрессивной тенденции, не фиксирование на ней внимания окружающих.
- Включение агрессивного действия в контекст полезной деятельности и придание ему нового социально приемлемого, эмоционально наполненного смысла. Этим обеспечивается возможность разрядки агрессивных тенденций без ущерба для отношений с окружающими. (Участие в спортивных состязаниях, трудное поручение в походе, «конкурс крикунов».)

- 
- Установление запрета на агрессивные действия ребенка (не разрешать проявлять агрессию). Например - отрядное правило: «У нас нельзя обзывать друг друга».
 - Активное подключение психолога для специальной поведенческой коррекции в случае крайней агрессивности ребёнка разрушительного поведения.



Можно использовать следующие игры на снятие агрессии:

- Предложите ребятам нарисовать на листах бумаги портрет человека, к которому они питают агрессивные намерения или написать его имя корявыми, некрасивыми буквами. Когда это будет сделано, попросите всех одновременно разорвать и скомкать свои листы и бросить их в корзину с мусором.

- 
- Вожатый предлагает собрать фигуру из всего плохого, злого и агрессивного, что есть в каждом члене группы. Участники по очереди отдают на общее дело свои когти, зубы, шипы, жало, перепончатые крылья и т. п. Существо, получающееся в итоге, целиком состоит из угловатого, кусающего, карябающего. Затем, путем одновременного нажатия кнопок, осуществляется старт стула с сидящим на нем воплощением агрессивных поползновений группы в межзвездное пространство, где оно и канет навеки в пучину забвения. Можно придумать различные способы уничтожения этого чудовища.



Дети с повышенной активностью.

- Самые шумные и подвижные, легковозбудимые и невнимательные – эти дети, несмотря на свою активность и тягу к общению, трудно приспособляются к новой среде и к новым людям. В свою очередь, и окружающие нелегко приспособляются к ним.
- Трудности адаптации таких ребят связаны с несоблюдением лагерного режима, дерзостью и озорством, упрямством и несговорчивостью, эмоциональными перепадами в настроении, обидчивостью и впечатлительностью. Руководители детских коллективов часто называют их «неуправляемыми». И это можно понять. Гиперактивные, эмоционально неустойчивые дети действительно трудно поддаются контролю и не выносят давления.

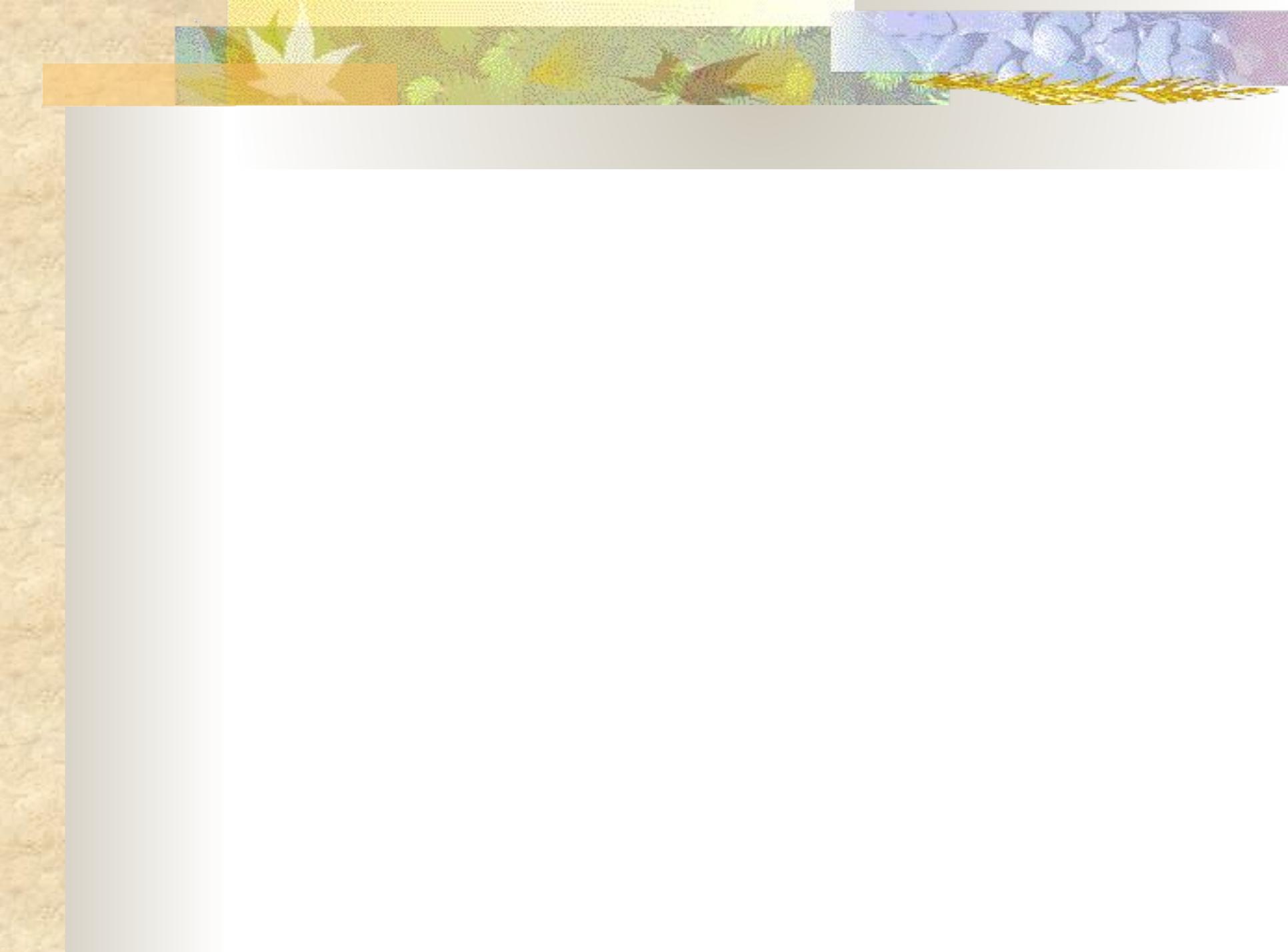
- 
- Подавлять чрезмерную активность ребят или лишать их возможности много двигаться было бы слишком сурово и неэффективно. Более целесообразно канализировать энергию в нужное русло.
 - Подвижным, непоседливым детям нравятся спортивные игры, где ждать недолго и действия быстрые (футбол, каратэ, спортивные эстафеты). Им может быть приятно выполнять поручения, где требуются ловкость и быстрота (отрядные «связные»).

- 
- Часто упускаемый организаторами момент – энергичные ребята как бы занимают много места. Это важно учитывать, выбирая помещение для группового занятия или работы. Нехватка пространства провоцирует беспокойных детей на конфликты с рядом располагающимися.
 - Кроме того, важно помнить, что «сидячие» занятия или, например, поездки нужно прерывать с целью разминки. Так, гиперактивный ребенок может реализовать свою потребность в движении и высвободить энергию приемлемым способом. Не всегда удастся направлять гиперактивных детей, используя лишь слова. Есть риск быть не услышанным. Поэтому важные наставления полезно сопровождать легким, негрубым прикосновением.

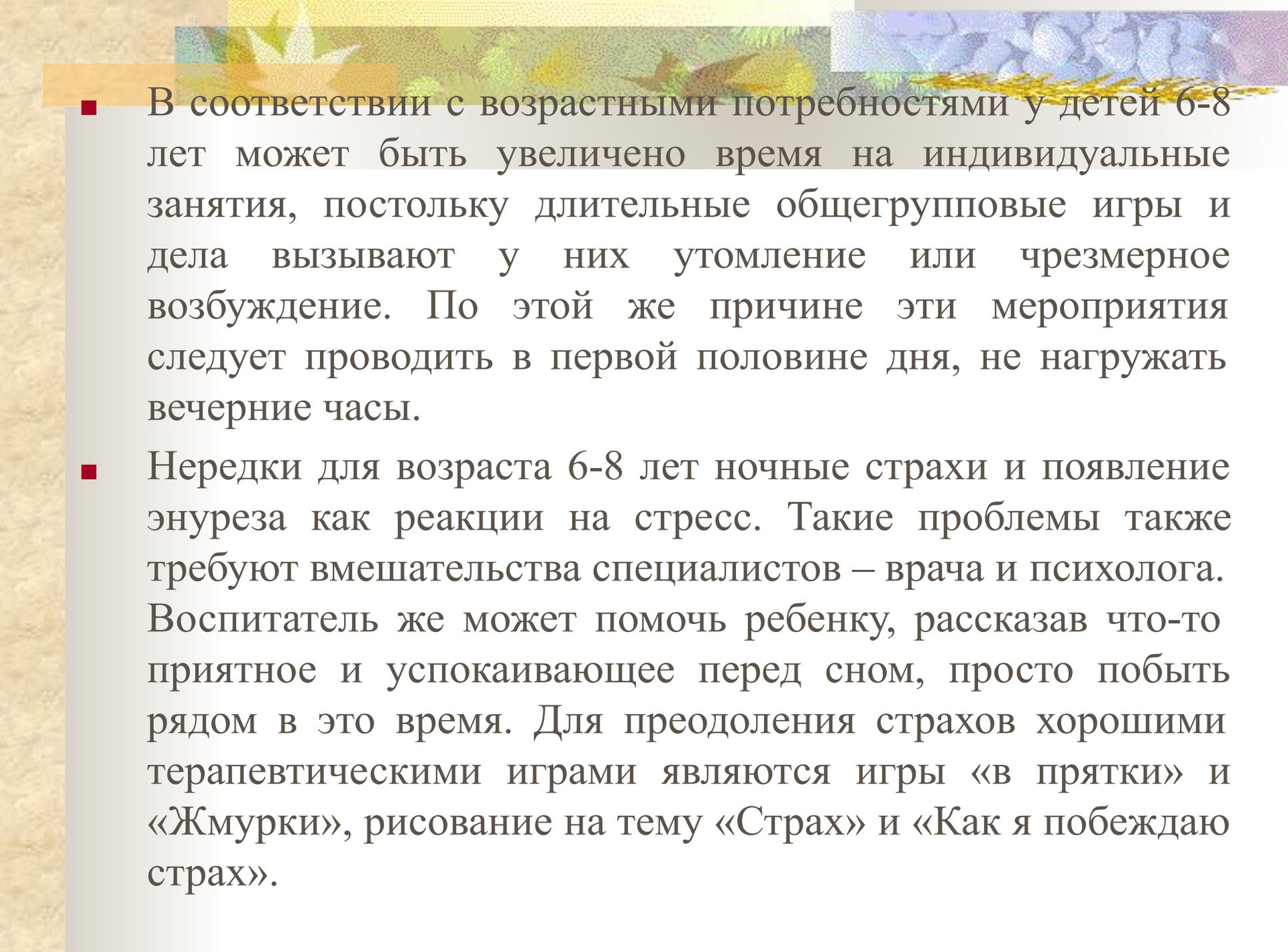
- 
- Если говорить, смотря ребенку в глаза и придерживая за плечо или за руку, он поймет, что сообщение следует выслушать.
 - Что касается соблюдения режима, то подвижному и невнимательному ребенку необходимо ясно и точно донести сведения о распорядке дня, убедиться, что он их запомнил. За несколько минут до смены деятельности об этом нужно предупредить, чтобы у ребенка был запас времени для переключения.
 - Если же такие ребята все же не выполняют каких-либо значимых требований, важно настойчиво и последовательно напоминать об обязательности их выполнения. Рано или поздно терпение будет вознаграждено.

- 
- Чтобы не возникало проблем с эмоциональными перепадами у впечатлительных детей, взрослые должны беречь их от перегрузок и учитывать обостренную чувствительность возбудимых ребят к внешним раздражителям: шуму, свету, запахам, эмоционально насыщенным событиям.
 - Рекомендуется вовремя замечать, когда ребенок утомлен, и ограждать его от лишних впечатлений, уменьшить возбуждение, предоставляя возможность отдохнуть или отвлечься.

- 
- Особенности организации жизнедеятельности временных коллективов детей младшего школьного возраста.
 - Проблемы адаптации детей 6-8 лет непосредственно связаны с их возрастными особенностями. Так как дети младшего возраста нуждаются в большом внимании вожатого, поэтому необходимо:
 - Уменьшить численность отряда;
 - Или увеличить количество взрослых, работающих с группой (на 10 детей – один взрослый).



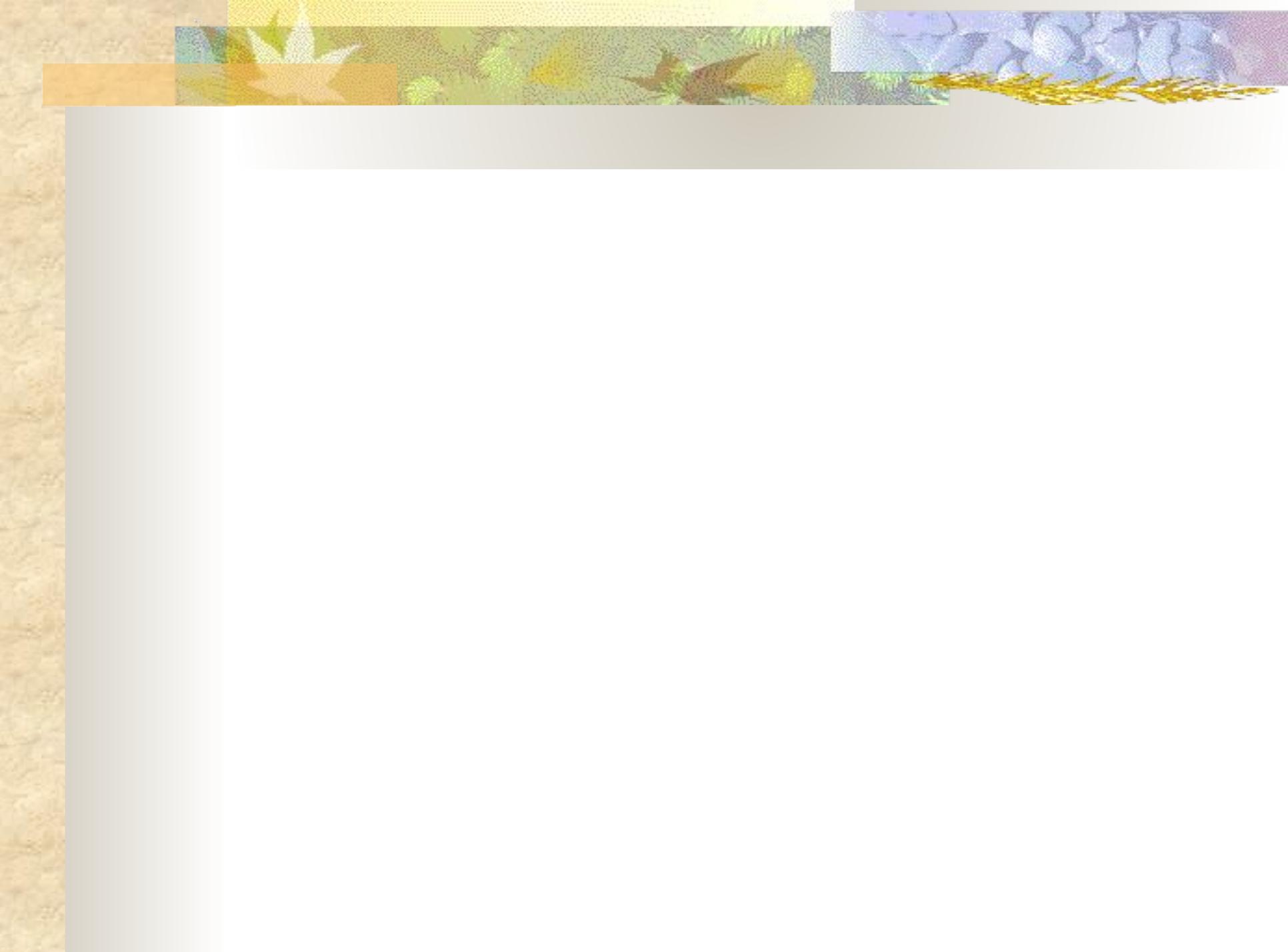
- 
- Следует изменить распорядок дня за счет увеличения времени, отведенного на отдых и внутриотрядные дела.
 - Необходимо учитывать особенности работоспособности и концентрации внимания таких детей – лучше, если однообразные занятия не будут превышать временного интервала 25-30 минут. Кроме того, младшим детям рекомендована частая смена деятельности.

- 
- В соответствии с возрастными потребностями у детей 6-8 лет может быть увеличено время на индивидуальные занятия, постольку длительные общегрупповые игры и дела вызывают у них утомление или чрезмерное возбуждение. По этой же причине эти мероприятия следует проводить в первой половине дня, не нагружать вечерние часы.
 - Нередки для возраста 6-8 лет ночные страхи и появление энуреза как реакции на стресс. Такие проблемы также требуют вмешательства специалистов – врача и психолога. Воспитатель же может помочь ребенку, рассказав что-то приятное и успокаивающее перед сном, просто побыть рядом в это время. Для преодоления страхов хорошими терапевтическими играми являются игры «в прятки» и «Жмурки», рисование на тему «Страх» и «Как я побеждаю страх».

- 
- За основу работы со страхом можно взять принцип символического отреагирования. В качестве его форм могут быть использованы сочинения – сказки, рисование на тему «Страх» и «Как я побеждаю страх». Выбор сказки является адекватным, так как «период сказки» существует у детей от 4 до 8 лет, в котором они верят, что сказка является реальностью.
 - Сказка, являясь фактором социализации, предлагает ребенку смыслы на различных уровнях, выраженные в обобщенной форме, помогает ребенку «открывать мир своего бессознательного», приводит в порядок свои чувства, т. е. Ее терапевтический эффект определен тем, что она позволяет отреагировать неосознаваемые проблемы, не травмируя ребенка.

- 
- У младших детей чаще наблюдается отсутствие навыков общения. Это является барьером для взаимодействия с другими детьми.
 - Навыки такого общения можно сформировать с помощью игры в небольших группах (5-8 человек) или обратиться к психологу за поведенческой психокоррекцией.

- 
- Конфликт – ситуация, при которой сторонам взаимодействия не хватает какого-либо ресурса. Наличие конфликта свидетельствует о развитии коллектива.
 - Конфликт в самом обобщенном виде понимается как столкновение (от лат. *conflictus* - столкновение), противоречие. Сталкиваться могут цели, интересы, позиции, мнения и взгляды, культуры и т. п. Особенно острыми могут быть такие столкновения во временном детском коллективе оздоровительного лагеря.





- **Негативные предписания, формирующие неадекватную Я-концепцию**

- 1. Заклятья – негативные определения: «Ты-грязнуля!», «Ты – ужасный ребенок!», «Ты – ужасный ребенок!».
- 2. Проклятья – пожелания ущерба, имеющие характер прямого приказа: «Чтоб ты провалился!», «Почему ты не можешь быть человеком!».
- 3. Негативные пророчества – ребенку сообщают, что его ждет в будущем: «Из тебя ничего толкового не выйдет!», «Ты никогда ничего не достигнешь!».
- 4. Стопперы – сообщения, в том или ином виде указывающие, чего нельзя делать: «Не умничай!», « У тебя не получится, дай лучше я».

- 
- Среди *личностных элементов конфликта* выделяют:
 - 1) основные психологические доминанты поведения;
 - 2) черты характера и типы личностей;
 - 3) установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности;
 - 4) неадекватные оценки и восприятия;
 - 5) манеры поведения;
 - 6) этические ценности.



Виды конфликтов в лагере

1. Вожатый – вожатый.

- Причины: разделение сфер влияния, любви детей, психологический дискомфорт, невыполнение должностных обязанностей.
- Конфликты между вожатыми в лагере касаются и межличностных отношений, и решений по деловым вопросам при организации мероприятия. Поэтому лучше заранее выяснить, с кем придется работать на одном отряде, пообщаться и побольше узнать друг о друге. А все деловые вопросы старайтесь решать заранее до выступления или проведения мероприятия. Возникающие между вами и вашим напарником конфликты, легче и проще выяснить сразу, спокойно, не доводя до взаимных обид, и естественно, не при детях!!!

- 
- Замотивируйте напарника на взаимодействие. Определите вашу общую с ним цель работы, согласовывайте работу с напарником (составляйте ваш общий план работы на день), укажите важность и положительный эффект вашего с напарником взаимодействия.
 - Никогда нельзя ставить перед собой цель – понравиться детям больше, чем ваш напарник. Дети должны одинаково любить и уважать обоих вожатых.
 - Если вам не удастся договориться вдвоем, прибегните к помощи старшего вожатого.
 - Есть закон в вожатской работе: если все хорошо в вожатской паре, то все хорошо и в самом отряде! Запомните это!



Вожатый – администрация, персонал

- Причины: разделение власти, неопределенность должностных обязанностей.
- В этом отношении, как нельзя, кстати, применимы слова «повезло» или «не повезло». Поэтому, на всякий случай, лучше не иметь проблем с начальством, тщательно заполнять все «бумажки» и заявление, ходить на планерки и т.д. Все-таки вы на работе и у вас есть обязанности.



ЧЕГО ХОЧЕТ ОТ ВОЖАТОГО АДМИНИСТРАЦИЯ?

- Дисциплины
- Благодарности от родителей
- Быть в хорошем свете перед вышестоящими органами
- Отдохнуть
- Чтобы их не допекли проблемами
- Сэкономить материальные ресурсы
- Сохранности материальной базы
- Хороших отношений
- Преклонения.

- 
- ЧЕГО ХОЧЕТ ОТ АДМИНИСТРАЦИИ ВОЖАТЫЙ?
 - Организации быта и материальной базы;
 - Уважение как к коллеге
 - Чтобы не мешали, не вмешивались во время рабочего процесса
 - Психологической поддержки и одобрения
 - Поддержания статуса руководителя
 - Взаимной защиты

- 
- Так или иначе, вам придется выполнять приказы администрации лагеря. Это ваше начальство, ваш работодатель, который за неисполнение или ненадлежащее исполнение вами ваших должностных обязанностей вправе вас уволить.
 - При оформлении на работу ознакомьтесь с вашей должностной инструкцией и вашими должностными обязанностями. До начала сезона на общей планерке выясните требования администрации лагеря и их ожидания от вашей работы.
 - Постарайтесь найти общий язык с персоналом лагеря. Особенно обратите внимание на ваши отношения с завхозом, зав.столовой, мед. персоналом.



При работе на отряде с воспитателем:

- Разграничьте обязанности. Выясните, чем занимается воспитатель, а чем, по его мнению, должны заниматься вы. Еще раз прочитайте свою должностную инструкцию и посмотрите, не много ли обязанностей на вас «свесил» ваш воспитатель.
- Обязательно найдите с воспитателем общий язык, попытайтесь ему понравиться, не бойтесь попросить у него помощи.
- Если воспитатель не выполняет свою работу или он лезет в вашу работу, попробуйте спокойно с ним поговорить, не доводя дело до конфликта. Если конфликта избежать не удалось, и вы не можете его решить, обратитесь к старшему вожатому.

- 
- Вожатый – ребенок
 - Причины: превышение полномочий, ограничение свободы, принижение самооценки, недостаток внимания, антипатия.
 - Именно конфликты между вожатыми и детьми составляют большую часть проблем, которые могут произойти у вас на отряде. Возникают они чаще всего по инициативе детей. Когда ребенок приезжает в лагерь, он рассчитывает на гораздо большую свободу действий, чем дома, и режимные моменты, на которые вы акцентируете внимание в первый же день, воспринимаются им в штыки. Главная задача при разрешении таких конфликтов – выявить причину, попытаться разобраться, почему ребенок отказывается от выполнения требования, и ни в коем случае не заставлять его.

- 
- Чтобы понять, почему ребенок поступает так, а не иначе, вам необходимо распознать и понять истинную причину конфликта.
 - Конфликт легче предупредить, чем погасить!!! Помните об этом, и от вашей работы останутся только самые радостные и светлые воспоминания.
 - Старайтесь больше времени общаться с детьми, заработайте настоящий авторитет, сделайте так, чтобы дети вас уважали и вам доверяли. Тогда конфликтов типа «вожатый-ребенок» станет гораздо меньше.

- 
- 4. Вожатый – родитель
 - Во время работы в лагере вы все время будете находиться с детьми. Но иногда этого удовольствия вас будут лишать навещающие детей родители.
 - После таких свиданий родители любят задавать вожатым разные вопросы, по большей части касающиеся бытовой стороны пребывания в лагере.
 - Если это звучит в форме претензий, то без вашей выдержки и понимания будет сложно избежать конфликта.



При разговоре с родителями необходимо:

- Обязательно отвечать на вопросы, или, по крайней мере, сказать, к кому можно обратиться за разъяснением
- Ни в коем случае по-детски не оправдываться
- Стараться говорить с родителями на равных, ведь вы взрослый человек, а не нашкодивший подросток, и желаете детям только добра
- По возможности прогуляйтесь с родителями по территории, или сядьте друг напротив друга; это поставит вас в равные условия, и вы сможете спокойно обсудить возникшие проблемы.



Родители почти всегда защищают своего ребенка.

Родители хотят, чтобы:

- Дети не испортились после лагеря
- Индивидуального внимания к ребенку
- Слышать, что их ребенок очень хороший
- дети хорошо отдохнули, т.к. дорогая путевка
- у детей было идеальное питание, условия проживания, насыщенная программа, чтобы детям не было скучно и они не просились домой.
- чтобы ребенка никто не обидел.

- 
- Необходимо объяснить родителям, что в лагере есть режим и дисциплина.
 - Пытаться найти решение проблемы вместе с родителями.
 - Нужно ждать от родителей поддержки и партнерства, но не решение наших проблем и говорит родителям то, что они хотят услышать.

- 
- Несколько общих приемов технологии убеждающего воздействия.
 - «Эффект первой фразы». Проявляйте свою индивидуальность, вызывая интерес слушающих к себе.
 - «Эффект паузы» и «Эффект интонации». Держите слушателя в интеллектуальном и эмоциональном напряжении
 - «Эффект экспромта» Умейте найти слова, относящиеся к конкретной обстановке и конкретному человеку.
 - Чем короче говоришь, тем больше скажешь.
 - Все хорошо в меру. Это касается серьезности и иронии, и горячности, и юмора.

- 
- Дайте возможность высказаться, до конца стремитесь искренне и серьезно понять точку зрения другого, не отвергая ее сразу
 - Опережайте возможную критику. Ошибку признайте быстро и решительно
 - Секрет Сократа. Задавайте такие вопросы, чтобы собеседник вынужден был говорить «Да»
 - Кодекс взаимоотношений. Найдите верный тон, необходимую дистанцию общения.

- 
- Право на заключительное слово. Придерживайтесь к концу разговора важные сведения.
 - Нейтралитет спора. Высший класс мастерства спора - помочь оппоненту остаться в рамках правил и принципов спора.
 - «Самоприказ: Стоп! Кричать не надо!» сделайте паузу в разговоре. Глубоко вдохните, пройдитесь. Нужно обойтись без конфликта.

- 
- Держите свои эмоции при себе. Ни в коем случае нельзя повышать голос на родителя, обижаться и тем более плакать. Вы взрослый человек, реагируйте на критику адекватно.
 - Эффект бутерброда: Хорошее-плохое-хорошее. Если вы хотите пожаловаться родителям на ребенка, спрячьте жалобы между двух положительных высказываний об этом ребенке.



Ребенок – ребенок.

- Причины: бытовые ресурсы, ревность, выяснение социальной значимости, гормоны, самооценка....
- В случаях конфликтах между детьми, вожатый должен выяснить причину конфликта и позицию каждого ребенка. Для попытки разрешения конфликта необходимо поговорить отдельно с каждым ребенком, а потом, если потребуется, поговорить с обоими детьми вместе.



Первая ваша задача как водителя — вовремя заметить назревающий конфликт, узнать причины и попытаться найти решение.

- Техника «Я - высказывания».
- у каждого человека своя точка зрения, свое мнение.
- Прописываю свое состояние (плохо) /Описывать как мне плохо/
- Мне кажется, что должно быть..., мне бы хотелось....
- Сказать партнеру, что Я хочу.

Слова паразиты (агрессоры), которые нельзя использовать:

- ты всегда, ты никогда...
- этот, эти твои..., это твоя...
- ты должен...
- «ты враг народа»...



Возможные варианты решения:

- Если один ребенок явно более слабый, помогать ему.
- Если стороны конфликта примерно равны, придерживаться нейтральной позиции
- Показать уважение двум сторонам
- Учить разрешать конфликты
- Смотреть конфликт изнутри
- Ограничить число участников конфликта (только заинтересованные в конфликте, а свидетель конфликта – не участник)

- 
- Дать совместную работу под присмотром
 - Иногда можно разъединить детей, если их влияние друг на друга очень плохое
 - Быстро решать мелкие ситуации, чтобы не возникли крупные
 - Перевести энергию в другое русло



■ Кризисные периоды пребывания в ВДК

Поведение вожатых

- Первый кризисный период можно обозначить как «пик трудности». Он обычно приходится на 3 – 4-й дни и выражается в конфликтности детей.
- Постарайтесь не обострять ситуацию, будьте внимательней к детям, мягче в общении с ними.

- 
- Второй кризисный период — «**ПИК привыкания**» — выпадает, как правило, на середину смены и характеризуется снижением интереса у детей к жизнедеятельности в ДОЛ, развитием равнодушия к занятиям и поручениям и т. п.
 - Запланируйте на этот период больше интересных дел, сюрпризов и неожиданных занятий (встреча рассвета, утренняя рыбалка, день сюрпризов и розыгрышей и т. д.)

- 
- Третий период — «пик усталости» — наступает перед концом смены. Дети уже стали уставать от жизни в большом коллективе, у них возрастает раздражительность и конфликтность.
 - Запланируйте больше игр, спортивных соревнований, если возможно — плавания.

- 
- Способы снижения психологической напряженности в кризисные (конфликтные) периоды пребывания детей в оздоровительном лагере
 - Наиболее эффективные способы разрешения конфликтов и снижения эмоционально-психологической напряженности в кризисные периоды пребывания детей в оздоровительном лагере сегодня описывают многие ученые и педагоги-практики.
 - 1. Аудиовизуальный способ. Общеизвестно, что определенные звуки голоса, тон и визуальный контакт снижают напряжение. Если голос начинает звучать тише - это дает сигнал к спокойствию. Кроме того, существенную роль играет разница в тоне и скорости речи. Если голос понижается, коммуникация становится менее категоричной, что невольно заставляет успокоиться.

- 
- 2. Кинестетический способ (движения, положение тела). Желательно, чтобы в периоды возникновения напряженности движения вожатых были предсказуемыми и точно рассчитанными, а не нервными и резкими.
 - В ситуации конфликта фактически у любого человека возникает естественная потребность быстрее передвигаться, осуществлять резкие движения, но именно тогда водителю или любому психологически подготовленному педагогическому работнику оздоровительного лагеря необходимо сознательно, с волевым усилием замедлить движения, свести жестикуляцию к минимуму, то есть продемонстрировать максимально спокойное поведение.



3. Вербальный способ. Вступая в речевой контакт с наиболее раздраженными детьми, необходимо сказать им что-то нейтральное или эмоционально положительное (может быть, упомянуть о том, чем они недавно успешно занимались), а затем ненавязчиво, косвенно, исподволь подсказать им наиболее адекватный способ конструктивного поведения, а значит, и следующий шаг коммуникативных действий.



■ Групповые конфликты

- Групповой конфликт – противоборство, в котором, хотя бы одна сторона представления малой социальной группой.

Личность – группа

- Протекает на основе столкновения личностных и групповых мотивов. Группа немобильна и обладает дополнительной мощностью. Поэтому в таком конфликте субъекты, включенные в группу, проявляют большую жестокость, чем обыкновенно могут себе позволить.

- 
- Причины: нарушение ролевых ожиданий, нарушение групповых норм, расхождение в следующих понятиях: Позиция – официальное, определяемое должностью положение. Статус – реальное положение личности в системе отношений, степень авторитетности. Роль – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения.
 - Групповые нормы – общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы. Формы проявления: применение групповых санкций, ограничение или неформального общения, эйфория.

- 
- Руководитель — коллектив
 - Новый руководитель, назначенный со стороны.
 - Стиль управления.
 - Низкая компетентность руководителя.
 - Сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров.



Личность – коллектив

- Конфликтная личность
- Нарушение групповых норм
- Неадекватность статусу внутренней установки.

Лидер – группа

- Низкая профессиональная подготовка
- Применение компромата против лидера
- Превышение полномочий лидерства
- Изменение группового сознания.

- 
- **Межгрупповые конфликты**
 - Происхождение объясняется природно обусловленной враждебностью к «чужим» и привязанностью к «своим».
 - Члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по принципу «Мы - Они».
 - Своя группа всегда оценивается выше.
 - Позитивное поведение своей группы и негативное поведение чужой объясняется внутренними причинами. А, негативное поведение своей группы и позитивное чужой – внешними обстоятельствами.
 - Индивид склонен вести себя более агрессивно. Причины заключаются в так называемом эффекте толпы, который снижает чувство персональной ответственности. В группе всегда существует лидер, на которого, по мнению рядовых, в случае наказания и будет направлена энергия.



- **Характеристика основных стратегий поведения**

- 1. Принуждение (борьба, соперничество). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте, как высоких, а интересов своего соперника — как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения.

- 
- Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, который характерен для деструктивной модели.
 - При такой стратегии активно используются власть, сила закона, связи, авторитет и т. д. Она является целесообразной и эффективной в двух случаях. Во-первых, при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности.

- 
- Например, конфликтная личность неуправляемого типа часто отказывается от выполнения непривлекательных заданий, «сваливает» свою работу на других и т. п. И во-вторых, при угрозе существованию организации, коллектива. В этом случае складывается ситуация «Кто кого...». Особенно часто она возникает в условиях реформирования предприятий и учреждений.



Борьба может быть уместной, если:

- - требуются быстрые и решительные меры в неопределенной и опасной ситуации;
- - исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- - вы чувствуете, что у вас нет выбора и вам нечего терять, отношения с оппонентом для вас совершенно не важны;
- - вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и очевидно, что ваше решение – наилучшее.



Уход. Стратегия ухода характеризуется низким уровнем направленности, наличием интересов и интересов соперника и является взаимной. Это по сути дела взаимная уступка.



При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления:

- а) когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;
- б) когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный.

- 
- В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив. Межличностные отношения при выборе данной стратегии не подвергаются серьезным изменениям.
 - Уход от конфликта может иметь сознательный или бессознательный характер.



Уход может быть оправдан, если:

- - источник разногласий несущественен по сравнению с более важными задачами;
- - выигрыш не значим и не велик, а отношения с оппонентом в будущем не важны;
- - необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации;
- - изучение ситуации и поиск информации представляются более предпочтительными, чем немедленное принятие решения.



Уступка.

Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

- 
- Стратегия уступки имеет некоторое сходство и со стратегией принуждения. Это сходство заключено в выборе между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы, в стратегии уступки приоритет отдается межличностным отношениям.

- 
- Иногда в такой стратегии отражается тактика решительной борьбы за победу. Уступка здесь может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели.
 - Уступка может стать причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение его ценности для себя). В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта.

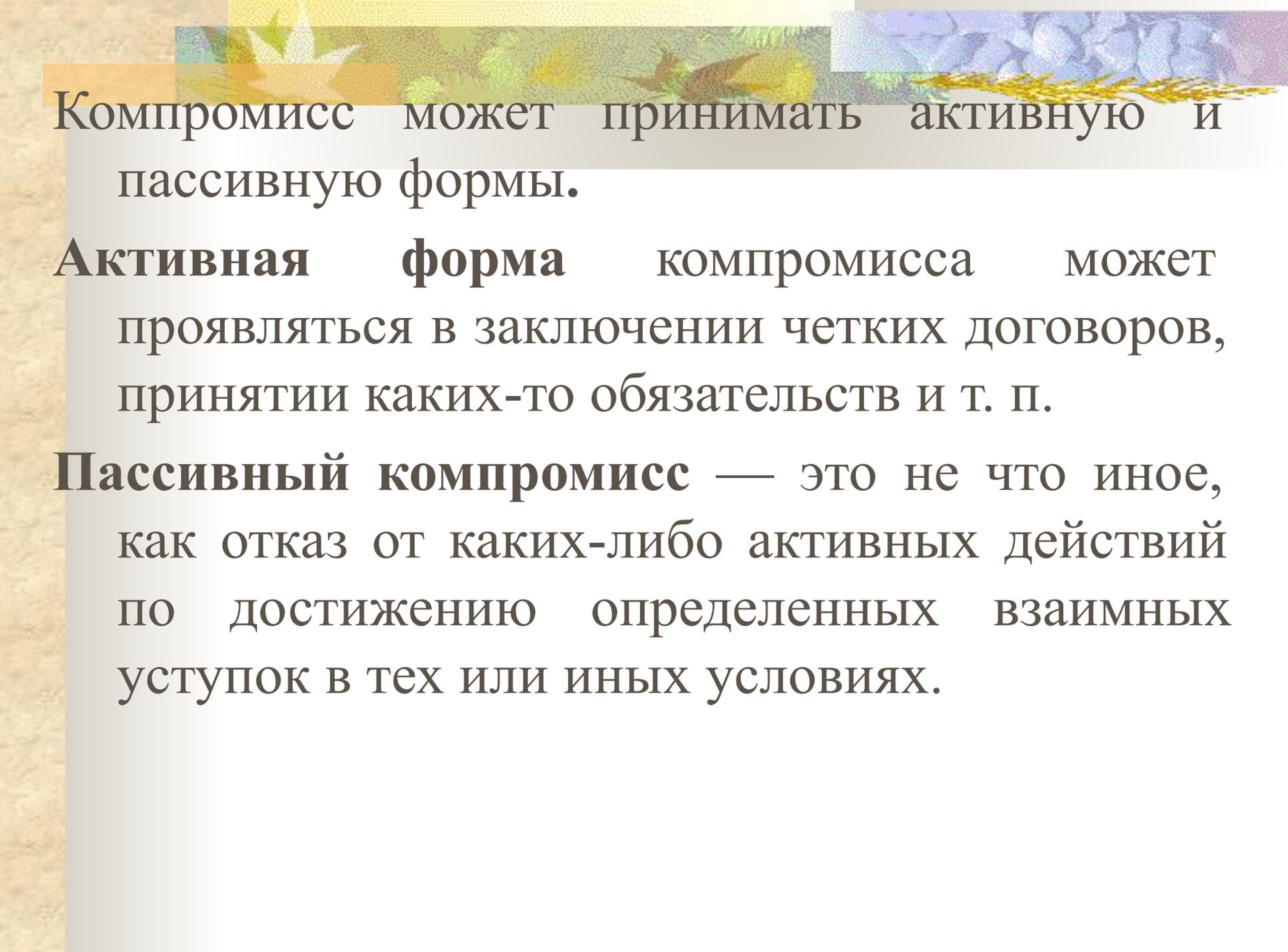
- 
- Данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей.
 - В частности, это характерно для конформистской личности, конфликтной личности «бесконфликтного» типа. В силу этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.



Компромисс.

- Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки.
- Стратегия компромисса не портит межличностные отношения. Более того, она способствует их положительному развитию.

- 
- • Компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Взаимная уступка часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблемы.
 - • Иногда компромисс может исчерпать конфликтную ситуацию. Это наступает при изменении обстоятельств, вызвавших напряженность.



Компромисс может принимать активную и пассивную формы.

Активная форма компромисса может проявляться в заключении четких договоров, принятии каких-то обязательств и т. п.

Пассивный компромисс — это не что иное, как отказ от каких-либо активных действий по достижению определенных взаимных уступок в тех или иных условиях.



Понятие «компромисс» близко по своему содержанию к понятию «консенсус».

Сходство их заключается в том, что и компромисс, и консенсус по своей сущности отражают взаимные уступки субъектов социального взаимодействия.

- 
- Компромисс может быть уместным, если:
 - - необходимо принять срочное решение при дефиците времени, а аргументы сторон одинаково убедительны;
 - - вас может устроить временное решение;
 - - компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете хоть что-то получить, чем все потерять;
 - - сотрудничество или подавление не приводят к успеху, а он важен для вас.



Сотрудничество

- Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника.
- Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений.



Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одного или обоих субъектов конфликтного взаимодействия, то о сотрудничестве не может быть и речи. В этом случае возможен лишь выбор борьбы, соперничества.



Сотрудничество возможно лишь в том случае, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоположающих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении.



Стратегия сотрудничества включает в себя все другие стратегии (уход, уступка, компромисс, противостояние). При этом другие стратегии в сложном процессе сотрудничества играют подчиненную роль, они в большей степени выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта.



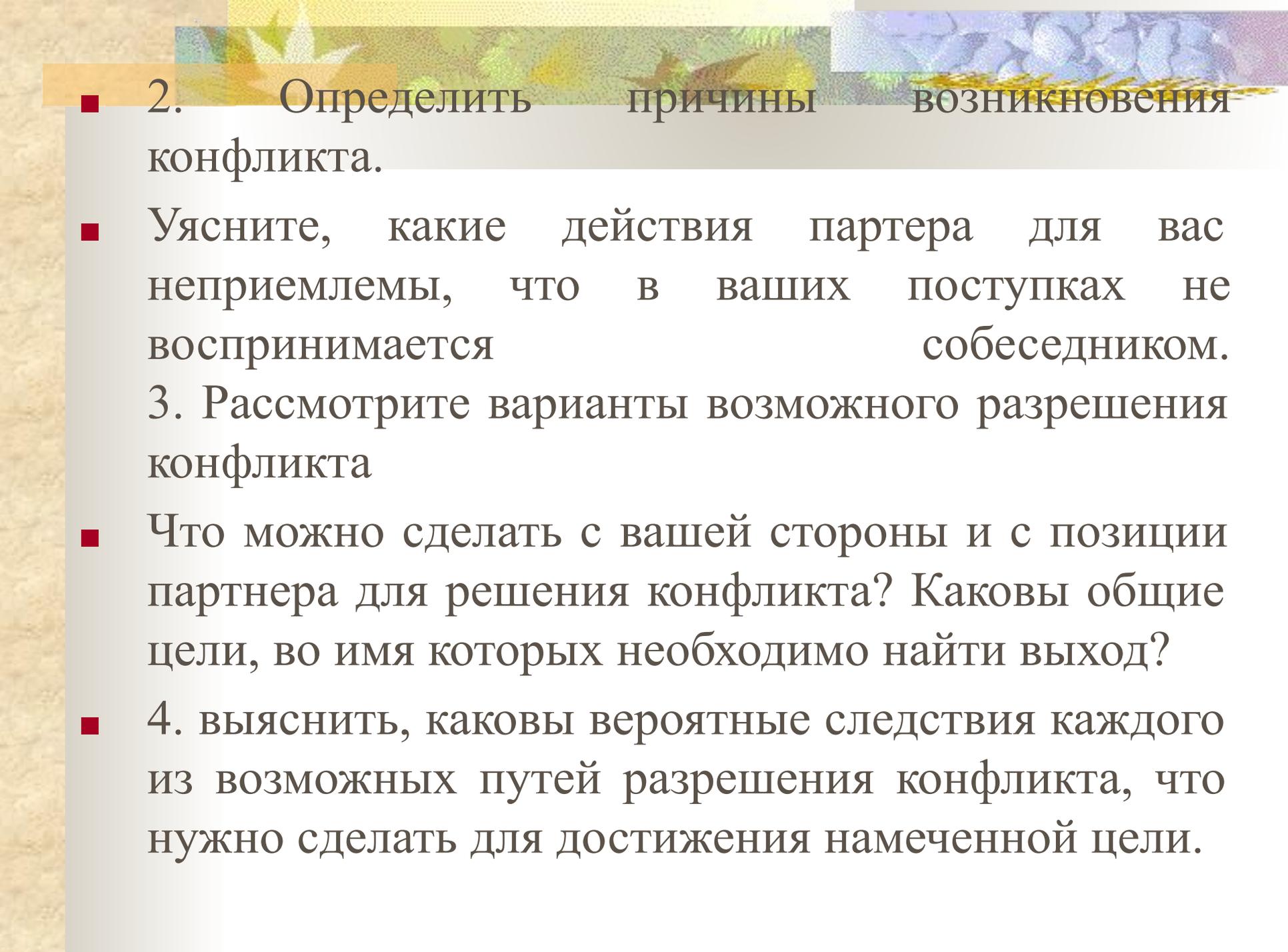
Сотрудничество целесообразно, если:

- - вы заботитесь о чувствах вашего оппонента, рассчитываете на его добрую волю и вовлеченность;
- - необходимо найти общее, единственное решение, каждый из подходов слишком важен и не допускаете компромиссов;
- - у вас тесные и длительные отношения с другой стороны, а обсуждаемый вопрос очень важен;
- - у вас есть время для разрешения конфликта и отношения с партнером для вас важны.



■ Конструктивное разрешение конфликтов

- Для правильной оценки сути конфликта и определения путей выхода из него необходимо:
 - 1. Выделить основную проблему, для чего ответить на следующие вопросы:
 - Как я понимаю проблему? Как мой партнер видит эту проблему? Что в моих действиях привело к возникновению конфликта? В чем партнер видит причину конфликта? В каких вопросах мы с ним расходимся, а в каких солидарны?



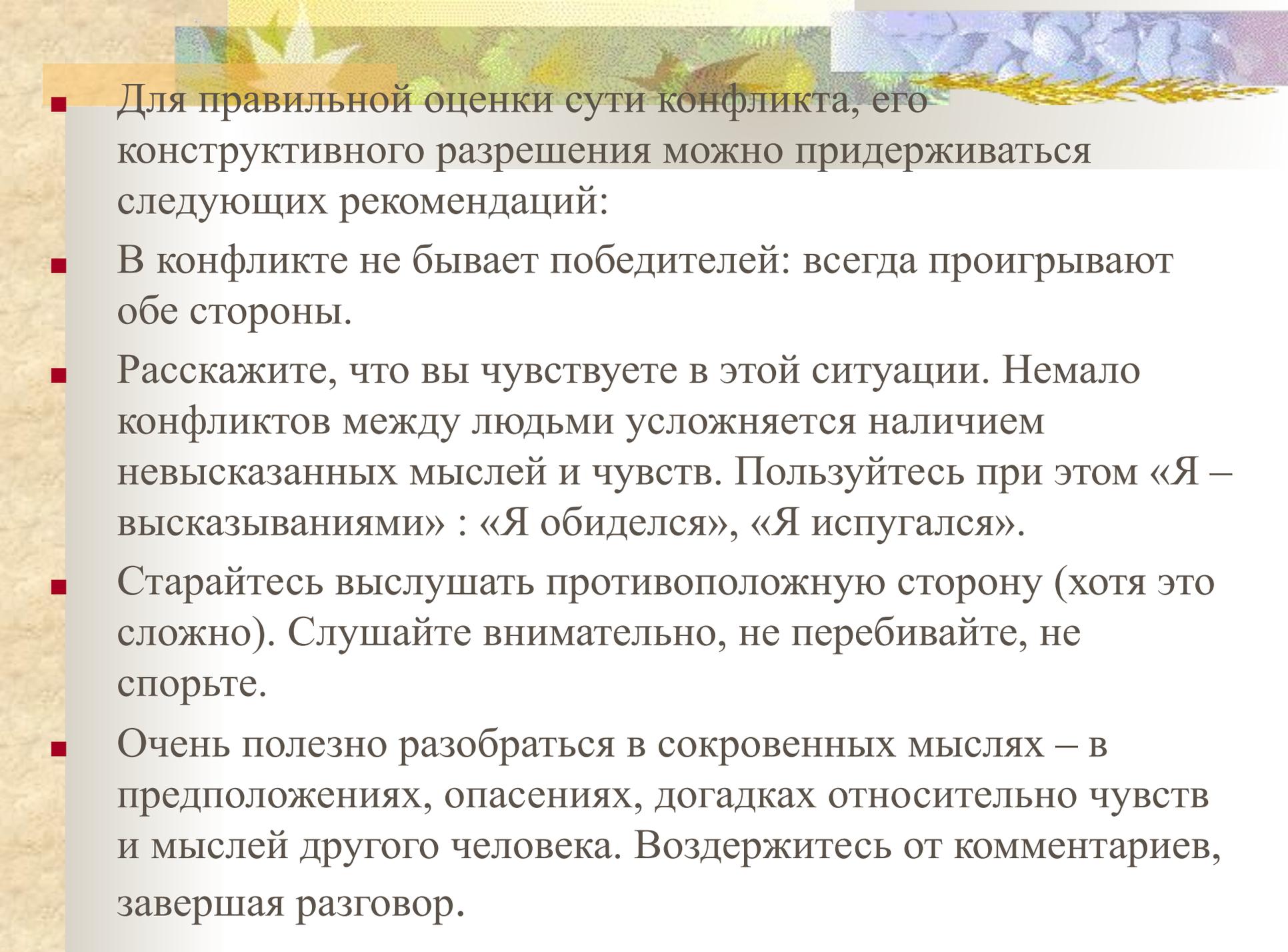
■ 2. Определить причины возникновения конфликта.

■ Уясните, какие действия партнера для вас неприемлемы, что в ваших поступках не воспринимается собеседником.

3. Рассмотрите варианты возможного разрешения конфликта

■ Что можно сделать с вашей стороны и с позиции партнера для решения конфликта? Каковы общие цели, во имя которых необходимо найти выход?

■ 4. выяснить, каковы вероятные следствия каждого из возможных путей разрешения конфликта, что нужно сделать для достижения намеченной цели.

- 
- Для правильной оценки сути конфликта, его конструктивного разрешения можно придерживаться следующих рекомендаций:
 - В конфликте не бывает победителей: всегда проигрывают обе стороны.
 - Расскажите, что вы чувствуете в этой ситуации. Немало конфликтов между людьми усложняется наличием невысказанных мыслей и чувств. Пользуйтесь при этом «Я – высказываниями»: «Я обиделся», «Я испугался».
 - Старайтесь выслушать противоположную сторону (хотя это сложно). Слушайте внимательно, не перебивайте, не спорьте.
 - Очень полезно разобраться в сокровенных мыслях – в предположениях, опасениях, догадках относительно чувств и мыслей другого человека. Воздержитесь от комментариев, завершая разговор.

- 
- Основные правила поведения в конфликтной ситуации
 - правило справедливого отношения к инициатору конфликта (терпеливо относитесь к инициатору столкновения: не обсуждайте, не отмахивайтесь, не браните, а внимательно и доброжелательно выслушайте)
 - не расширять предмет ссоры (Конфликт редко бывает абстрактным – обычно он разгорается вокруг какой-то конкретной ситуации, идеи, поступка. Оставайтесь в рамках спорной проблемы и не переносите его ни на что другое)

- 
- правило позитивной формулировки острой ситуации (это заставит инициатора взвесить все «за» и «против» в выдвигаемом обвинении; рассчитывать возможные последствия конфликта для взаимоотношений; самому подумать за инициатора, ощутить себя в роли обвиняемого.)

- 
- правило эмоциональной выдержки (как правило, партнеры в конфликте испытывают напряженность, их высказывания категоричны, беспелляционны, требовательны, в повышенных тонах. Поэтому важно контролировать эмоции. Условия – это максимально возможный спокойный и ровный тон, без раздраженности, гнева, упреков и оскорблений)
 - правило обезличенного спора (избегайте личных конфликтов, затрагивающих чувства собственного достоинства человека)