

Практическое занятие №12. Изучение способов бесконфликтного общения и саморегуляции.

Время: 1 час.

Вопросы занятия: Изучение способов бесконфликтного общения и саморегуляции. Создание конфликтной ситуации, поиск разрешения ситуации. Ответить на контрольные вопросы практического занятия.

Цели занятия: ознакомиться со способами бесконфликтного общения и саморегуляции

-уметь применять полученные теоретические знания на практике - принимать обоснованные решения и выработать план действий в конкретной опасной ситуации с учетом реально складывающейся обстановки и индивидуальных возможностей.

Практические навыки: овладеть навыками бесконфликтного поведения в конфликтных ситуациях, основными приёмами саморегуляции.

Воспитать у учащихся правильное отношение к личной безопасности и безопасности окружающих людей

Конфликт – это столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух или более людей.

Конфликт – это «ситуация, в которой стороны сообщают о несовместимости их потенциальных позиций, исключающих намерение другой стороны».

В любой конфликтной ситуации выделяют участников конфликта и объект конфликта. Объектом конфликта становится то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет их спора, получение одним из участников полностью или частично лишая другую сторону возможности добиться своих целей.

Среди участников конфликта различают:

- оппонентов – это стороны, которые выступают в противостояние из-за притязаний на объект конфликта;
- вовлеченные группы;
- заинтересованные группы.

Вовлеченные и заинтересованные группы участвуют в конфликте по двум причинам: либо они способны повлиять на исход конфликта, либо результат конфликта затрагивает их интересы.

Непосредственными участниками конфликта (оппонентами) могут быть отдельные люди и группы. На этом основании можно выделить следующие типы конфликта:

Межличностный конфликт – это, пожалуй, самый распространенный тип конфликта. Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей с различными чертами характера, взглядами и ценностями.

Конфликт между личностью и группой, который возникает, если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности или если личность занимает позицию, отличающуюся от позиции группы.

Межгрупповой конфликт возникает там, где организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты.

Причины возникновения конфликтов:

1. «Позиционный дефицит». Невозможность одновременного исполнения одной роли или функции несколькими субъектами, что ставит их в отношении состязательности.

2. «Дефицит источников». Разные представления о ценностях, в результате чего несколько человек одновременно не могут удовлетворить свои притязания в полной мере.
3. Формирование агрессивных реакций человека.
4. Ограниченность в ресурсах; различия в уровне образования, манерах поведения, жизненном опыте.
5. Низкий уровень коммуникации.
6. Низкая культура поведения.

Очень важно определить причины конфликта, так как зная причины возникновения того или иного конфликта, легче предпринять конкретные шаги по его предотвращению. Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта:

1. Не отвечайте на агрессию агрессией;
2. Не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;
3. Дайте возможность оппоненту высказаться;
4. Старайтесь выразить свое понимание в связи с возникающими у оппонента трудностями;
5. Не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов;
6. Предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.

Как правило, о негативных последствиях конфликтов говорят много: ухудшение состояния здоровья субъектов, снижение работоспособности, большие эмоциональные затраты и др. Однако конфликт может выполнять и позитивные функции: он служит разрядке напряженности, получению новой информации, стимулирует развитие и позитивные изменения, преодолевает застой жизнедеятельности, вскрывает противоречие, помогает прояснить отношения и т.д.

Способы разрешения межличностного конфликта

Уклонение — нежелание участвовать в урегулировании конфликта и защищать собственные интересы, стремление выйти из конфликтной ситуации.

Приспособление — уступить давлению противника. Приспособление применимо к конфликтным ситуациям в отношениях между начальником и подчинённым.

Принуждение — это управление конфликтом путём давления, применение власти или силы, с целью заставить принять свою точку зрения.

Конфронтация - без учета интересов другой стороны. При этом нет возможностей для принуждения. Этот способ разрешения конфликта, ничего не разрешает.

Компромисс — это урегулирование конфликта путём взаимных уступок.

Сотрудничество - совместный поиск решения, отвечающего интересам всех сторон.

Советы собеседнику, когда вас кто-то критикует

Отвечай на замечания, а не на критический тон. Даже если люди говорят со злостью, постарайтесь отделить их эмоции от ценных замечаний.

Цени критику. Обычно мы ценим только похвалу. Люди говорят о нас хорошие слова, и нам приятно. Люди критикуют нас, и мы несчастны. Если мы хотим совершенствоваться и расти, то должны поощрять конструктивную критику и научиться ценить замечания.

Не принимай на свой счет. Это наиболее часто возникающая в связи с критикой проблема. Если я начну критиковать кулинарные способности моей мамы, она воспримет это как личное оскорбление. Но отождествлять себя с яблочным пирогом — неправильно. Кто-то может найти объективные недостатки в наших кулинарных способностях, но это

не значит, что критика относится к нам самим. Следует понимать, что критикуя нас, люди критикуют не наше истинное «я», а лишь один из его аспектов.

Игнорируй ложную критику. Иногда нас критикуют безосновательно. Это неприятно. Однако потенциально с такой критикой легче иметь дело, нежели, с обоснованной. Один из вариантов — оставаться равнодушным и полностью ее игнорировать. Оставаясь безмолвными и отстраненными, мы не подпитываем критику энергией и сохраняем достоинство.

Не отвечай сразу. Лучше подождать немного. Ответив с чувством злости или оскорбленной гордости, мы через некоторое время будем об этом жалеть. Терпеливо подождав, мы сможем ответить более спокойно.

Улыбнись. Улыбка, даже натянутая, помогает нам расслабиться. Она вызывает позитивный отклик, смягчает ситуацию и, без сомнений, помогает психологически.

Улыбка побудит собеседника умерить свой пыл.

Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью силы слов (аффирмация), мысленных образов (визуализация), управления мышечным тонусом и дыханием.

Некоторые способы саморегуляции психического состояния, к которым относятся: длительный сон, еда, общение с природой и животными, массаж, движение, танцы, музыка, спортивная тренировка и многое другое. Но подобные средства нельзя использовать, например, на работе, непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление.

Своевременная саморегуляция предотвращает накопление остаточных явлений перенапряжения, способствует полноте восстановления сил, нормализует эмоциональный фон деятельности и помогает взять контроль над эмоциями, а также усиливает мобилизацию ресурсов организма.

Естественные приемы саморегуляции:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- наблюдение за пейзажем;
- рассматривание цветов в помещении, фотографий или приятных для тебя вещей;
- вдыхание свежего воздуха;
- высказывание похвалы, комплиментов и пр.

Кроме естественных приемов регуляции организма существуют и другие способы психической саморегуляции (самовоздействия). Рассмотрим их более подробно.

Способы саморегуляции, связанные с управлением дыханием

Управление дыханием — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) понижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, то есть релаксации.

Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность. Ниже представлен один из способов использования дыхания для саморегуляции.

Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.

1. На счет 1-2-3-4 сделайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна).
2. На следующие четыре счета задержите дыхание.
3. Затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6.
4. Снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Способы саморегуляции, связанные с управлением тонусом мышц, движением

Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслаблять позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы. Как правило, добиться полноценного расслабления сразу всех мышц не удастся, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела. Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза.

1. Дышите глубоко и медленно.
2. Пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот).
3. Постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе.
4. Прочувствуйте это напряжение.
5. Резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе.
6. Сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Способы саморегуляции, связанные с воздействием словом

Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма. Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

Самоприказы.

Один из таких способов саморегуляции основан на использовании самоприказов — коротких, отрывистых распоряжениях, сделанных самому себе. Говорите себе: «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила общения.

Последовательность работы с самоприказами следующая:

1. Сформулируйте самоприказ.
2. Мысленно повторите его несколько раз.
3. Если это возможно, повторите самоприказ вслух.

Самоодобрение (самопоощрение).

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Особенно трудно переносимым является ее дефицит в ситуациях повышенных нервнопсихических нагрузок, что является одной из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим. В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!».

Вопросы для контроля знаний и навыков:

- 1. Вспомнить любой конфликт из кино, мультфильма, вашей жизни или из жизни окружающих вас людей и кратко опишите этот конфликт.*
- 2. Кто в конфликте выступал в качестве оппонентов?*
- 3. Какими приемами можно было предотвратить конфликт?*
- 4. Какие способы разрешения учебного конфликта на ваш взгляд наиболее эффективны в техникуме?*
- 5. Какой из способов саморегуляции наиболее подходит вам?*
- 6. Может ли у конфликта быть положительная сторона, если нет – то почему, если да – то в чём она выражается?*
- 7. Выполните любой из способов саморегуляции.*