

Понятие «коллективное творческое дело (КТД)» и особенности его организации. Виды отрядных КТД. Цели отрядных КТД. Основные этапы подготовки КТД:

- » планирование КТД;
- » пропаганда идеи среди участников;
- » удержание интереса, энтузиазма в процессе осуществления КТД;
- » подведение итогов;
- » «обратная связь».

Понятие «программа», «план». Виды планов, используемые в работе вожатого. Отрядный план-сетка. Основные ограничения, влияющие на составление плана-сетки. Форма плана-сетки. Приемы оформления плана-сетки. Личный план вожатого. Обоснование необходимости разработки личного плана вожатого. Форма плана, его особенности. Анализ итогов дня и проблемных ситуаций.

*3.5. Игра как вид деятельности и метод воспитания личности ребенка. Классификация игр. Игровой практикум. (Лекция – 1 ч. Практическое занятие – 13ч.)*

Понятие «игра». Роль игры в развитии личности ребенка:

- \* игра как средство общения;
  - \* игра как средство развития воображения;
  - \* игра как средство развития волевой сферы;
  - \* игра как средство познания;
  - \* игра как средство развития творческих способностей.
- Правила организации игр. Требования к организации игр.  
Игровой практикум - 13 часов.

Виды игр и особенности их проведения:

а) массовые игры:

- » «кричалки»;
- » игры на внимание и координацию;
- » игры, воздействующие на эмоциональный настрой;
- » спортивные игры;

б) интеллектуальные игры;

в) творческие игры;

г) игры на местности;

д) имитационные игры;

е ролевые игры.

Советы ведущему.

Понятие «сценарный план». Форма сценарного плана. Режиссура мероприятий:

» определение темы;

» художественная идея и ее развитие;

» образное решение идеи;

» пути воплощения режиссерского замысла.

Факторы, влияющие на реализацию режиссёрского замысла.

Структура сценария:

» завязка действия;

» развитие действия;

» кульминация;

» финал.

Организационное обеспечение мероприятия.

Выполнение группового задания «Разработка сценарного плана и плана организационного обеспечения мероприятия» (по выбору):

» «Город мастеров»;

» «Фестиваль цветов»;

» «Ярмарка»;

» «День аномальных явлений»;

» «Академия веселых наук».

«Огонек» знакомств: «Расскажи мне о себе»;

- отрядный «огонек» в основной период смены;

- темы обсуждения и легенды на тематическом «огоньке»;

- организация «огонька» откровенный разговор»;

- специфика «огонька» одиночества;

- позиция вожатого на отрядном «огоньке».

Понятие «плохая погода». Требования к одежде и экипировке детей в неблагоприятных погодных условиях:

» жара; »дождь;

» резкое похолодание;

» сильный ветер.

Правила проведения спортивных состязаний. Организация работы вожатого с болельщиками в процессе проведения спортивных состязаний. Группы поддержки. Ритуалы открытия и закрытия спортивных мероприятий. Подведение итогов и награждение победителей.

Игры на местности. Требования к организации игр на местности. Правила проведения игр на местности. Специфика действий вожатого во время игр на местности. Обеспечение безопасности детей во время проведения игр на местности и при проведении спортивных состязаний.

Контрольные вопросы.

1. Какие выделяют периоды в смене детского оздоровительного лагеря? В чем специфика деятельности вожатого в каждом из них?
2. Какие виды планов вы знаете?
3. Какие виды праздников вы знаете?
4. Какие способы организации детского досуга вы знаете?
5. Назовите основные методы досуговой педагогики.
6. какие этапы организационной работы нужно пройти от старта до финиша?
7. Как организовать и провести отрядное дело?
8. Что понимается под «коллективным творческим делом?» Какие выделяются виды КТД?
9. Какие выделяются основные этапы подготовки КТД?
10. Какова роль игры в развитии личности ребенка?
11. Какие правила должен соблюдать вожатый при организации игр?
10. Какие основные виды игр вы знаете?
11. В чем основные отличия игр: развлекательных, содержательных, логических, состязательных, подвижных?

12. В чем проявляется специфика работы вожатого с отрядами младшего, среднего, старшего возраста и разновозрастными отрядами?
13. Что понимается под режимом дня детского оздоровительного лагеря?
14. Каковы основные правила внутреннего распорядка ДОЛ?
15. Какие формы работы с детьми в условиях плохой погоды вы знаете?
16. В чем особенности организации работы детей в кружках прикладного и технического творчества?
17. Какие требования предъявляются к оформлению отрядных уголков?
18. Какие вам известны художественные средства и приемы повышения эффективности отрядных форм работы?

## *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!!! Если же, все-таки, у вас случилось так, что вы не можете даже видеть своего напарника, а бывает и такое, то вам все равно лучше проработать до конца смены, сжав зубы и изображая на лице миролюбивое выражение.

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!

### 2. 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. Это те люди, хорошие отношения с которыми могут значительно облегчить вашу работу в лагере.

Фишечка в общении с персоналом: если что-то просите, просите для детей, то есть вместо «нужно мне» используйте «нужно детям».

При работе на отряде с воспитателем:

1. 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.
2. Обязательно найдите с воспитателем общий язык, попытайтесь ему понравиться, не бойтесь попросить у него помощи.
3. 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.

Все конфликтные ситуации с администрацией лагеря и персоналом старайтесь решать не напрямую, а через старшего вожатого!!! Также всегда ставьте старшего вожатого в известность о возникших конфликтных ситуациях с администрацией лагеря или персоналом.

### 3. 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.

Поэтому, 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.

1. «Эффект первой фразы». Проявляйте свою индивидуальность, вызывая интерес слушающих к себе.
2. «Эффект паузы» и «Эффект интонации». Держите слушателя в интеллектуальном и эмоциональном напряжении
3. «Эффект экспромта» Умейте найти слова, относящиеся к конкретной обстановке и конкретному человеку.
4. Чем короче говоришь, тем больше скажешь.
5. Все хорошо в меру. Это касается серьезности и иронии, и горячности, и юмора.
6. Дайте возможность высказаться, до конца стремитесь искренне и серьезно понять точку зрения другого, не отвергая ее сразу
7. Опережайте возможную критику. Ошибку признайте быстро и решительно
8. Секрет Сократа. Задавайте такие вопросы, чтобы собеседник вынужден был говорить «Да»
9. Кодекс взаимоотношений. Найдите верный тон, необходимую дистанцию общения.
10. 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.
11. Эффект бутерброда: Хорошее-плохое-хорошее. Если вы хотите пожаловаться родителям на ребенка, запрятывайте жалобы между двух положительных высказываний об этом ребенке.

## 5. Ребенок – ребенок

Причины: бытовые ресурсы, ревность, выяснение социальной значимости, 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.

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

Конфликт – ситуация, при которой сторонам взаимодействия не хватает какого-либо ресурса. Наличие конфликта свидетельствует о развитии коллектива.

Конфликты между вожатыми в лагере касаются и межличностных отношений, и решений по деловым вопросам при организации мероприятия. Поэтому вам 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 игры. Возникающие между вами и вашим напарником конфликты, легче и проще выяснять сразу, спокойно, не доводя до взаимных обид, и, естественно, не при детях. Если же, все-таки, у вас случилось так, что вы не можете даже видеть своего напарника, а бывает и такое, то вам все равно лучше проработать до конца смены, сжав зубы и изображая на лице миролюбивое выражение.

Условия мотивации партнера на взаимодействие:

Наличие общей цели.

1. Наличие общего критерия оценки ситуации.
2. Представления у партнера о будущем результате взаимоотношений, как наиболее выгодным.
3. Наличие договора и его актуальные формы.
4. Создание атмосферы психологического объединения. («Мы же с вами умные люди...»)
5. Получение партнером косвенной выгоды от взаимодействия.
6. Установление важности обоюдных вкладов в совместную деятельность.
7. Подчеркивание значительности действий партнера.
8. Внешние факторы.
9. Возможность бесконфликтного раздела результата совместной деятельности.
10. Обусловленность действий партнера.

Стратегии и тактики поведения в конфликте.

1. Противоборство – навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения.

Принцип этого стиля: «Или все – по-моему, или совсем ничего».

Применение уместно, если:

- Ситуация критическая и исход конфликта очень важен для вас;
- Вы уверены в своей правоте, и правота значит для вас больше, чем развитие отношений;
- Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем ваши оппоненты;
- Вы обладаете сильной волей, достаточным авторитетом, властью.

Применение неуместно, если:

- Попытки сотрудничества еще не были предприняты;
- Важно участие других и развитие отношений;
- Слишком часто применяется;
- Оппоненты «потеряют лицо», утратят уважение к себе.

2. Компромисс – стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки.

Принцип этого стиля: «Я уступаю немного, если вы тоже готовы уступить».

Применение уместно, если:

- Участие других важно, но времени недостаточно;
- Хотя какое-то решение предпочтительней полного застоя;
- У сторон одинаково убедительные аргументы и равная власть;
- Возможно промежуточное решение, так как другие подходы к решению проблемы оказывались неэффективными.

Применение неуместно, если:

- Творческий выход из положения совершенно необходим;
- Последствия компромисса для вас неприемлемы.

3. Уступка – стороны действуют совместно, но при этом не пытаются отстаивать собственные интересы в целях сглаживания отношений.

Принцип этого стиля: «Все, что вы хотите...».

Применение уместно, если:

- Дело вас практически не трогает или вы бессильно предотвратить действия вашего оппонента;
- Важнее восстановление спокойствия и сохранение добрых отношений;
- Вы осознаете, что правда все равно на вашей стороне;
- Вы чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Применение неуместно, если:

- В результате вы затаите ненависть;
- Этот стиль используется по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других (результат – депрессия и потеря уважения к себе).

4. Избегание – если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон или возникшая проблема не столь важна для сторон, либо стороны просто не жалеют тратить время и силы.

Принцип стиля: «Конфликт? Какой конфликт?».

Применение уместно, если:

- Проблема и дальнейшее развитие отношений маловажны;
- Недостаточно времени и решения необязательны;
- Нет реальной власти, но есть желание предотвратить действия другого;
- Хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять решение;
- Считаете, что в конфликте участвуют трудные для общения люди – грубияны, жалобщики, нытики и т.п.

Применение неуместно, если:

- Само дело и развитие отношений для вас важны;
- Применяется по привычке к большинству проблем (приведет к взрывам или замораживанию отношений);
- Результат может стать неприятный осадок и отрицательные эмоции;
- Люди нуждаются в конструктивном столкновении лицом к лицу.

5. Сотрудничество – наиболее трудная тактика, но и наиболее эффективная в конфликтных ситуациях. Преимущество – стороны находят наиболее приемлемое решение, превращаются из оппонентов в партнеров.

Принцип стиля: «Давайте посмотрим, как мы оба можем достичь того, чего хотим».

Применение уместно, если:

- Сама проблема так же важна, как и отношения;
- Позиции сторон хорошо известны и есть время и энергия на обсуждения;

- Если каждый из подходов к проблеме важен, но не допускает компромиссных решений;
- Стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов.

Применение неуместно, если:

- Проблема маловажная и недостаточно времени;
- Ситуация перегружена «разбирательствами»;
- Стремления другой стороны неоправданны.

Способы успешного разрешения конфликта

1. Самый лучший способ – компромисс.
2. Ставьте себя на место другого человека.
3. Заключайте договоры с партнером.
4. Не затягивайте конфликт.
5. Результатом должны быть довольны обе стороны.

## **ВОЖАТЫЙ – РОДИТЕЛИ**

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 различные 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 вам необходимо:

- обязательно отвечать на все 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 ребёнка.

Родители хотят, чтобы:

- дети не испортились после лагеря;
- индивидуального внимания к ребёнку;
- слышать, что их ребёнок очень хороший;
- чтобы дети нормально отдохнули, т.к. дорогая путёвка.

Необходимо объяснять родителям, что в лагере есть режим и дисциплина, и если этого не будет, то всё развалится. Говорить, что материальный уровень лагеря зависит от города.

Пытаться найти решение проблемы вместе с родителями. Если за этим следует прямой «наезд», то причитать вместе с ними, жалеть. Мы хотим от родителей поддержки и партнёрства, но не решения наших проблем (например, укладывать детей спать мы должны сами, а не жаловаться, что ребёнок срывает отбой)! Говорить родителям то, что они хотят услышать.

Умение внушать и убеждать словом – особый дар, которым от рождения обладает не каждый из нас. Искусство речи – это ее гибкость, оригинальность, выразительность, умение свободно использовать богатство родного языка, говорить ярко, образно, оставляя след, обеспечивая результат. Предлагаем вам освоить некоторые общие приемы технологии убеждающего воздействия. Они характеризуют говорящего, представляют его имидж.

1. «Эффект первой фразы». Проявляйте свою индивидуальность, вызывая интерес слушающих к себе.
2. «Эффект паузы» и «Эффект интонации». Держите слушателя в интеллектуальном и эмоциональном напряжении.

3. «Эффект экспромта». Умейте найти слова, относящиеся к конкретной обстановке и конкретному человеку.
4. Чем короче говоришь, тем больше скажешь. Еще Вольтер справедливо заметил, что секрет быть скучным состоит в стремлении рассказать все.
5. Все хорошо в меру. Это касается и серьезности, и иронии, и горячности, и юмора.
6. Дайте возможность высказаться до конца. Стремитесь искренне и серьезно понять точку зрения другого, не отвергая ее сразу.
7. Опережайте возможную критику. Ошибку признайте быстро и решительно.
8. «Эффект обвинения». Высказывайте только одно обвинение, критикуйте ошибки оппонента, а не его личные качества.
9. Секрет Сократа. Задавайте такие вопросы, чтобы собеседник вынужден был говорить «Да».
10. Метод вигильности (зоркость, бдительность). Уклоняйтесь от дискуссии, чтобы переубедить упряма.
11. Способ бумеранга. Используйте аргумент или тезис оппонента против него.
12. Право на заключительное слово. Придерживайтесь к концу разговора важные сведения.
13. Нейтралитет спора. Высший класс мастерства спора - помочь оппоненту остаться в рамках правил и принципов спора.
14. Кодекс взаимоотношений. Найдите верный тон, необходимую дистанцию общения.
15. «Самоприказ: Стоп! Кричать не надо!» сделайте паузу в разговоре. Глубоко вдохните, пройдитесь. Нужно обойтись без конфликта.

## **РЕБЁНОК – РЕБЁНОК.**

Чаще конфликты происходят между детьми 11-15 лет. Маленькие дети быстро забывают о раздоре. Конфликт может быть из-за:

- гормонов;
- самооценки;
- амбиций;
- любви (конкуренции);
- борьба за ресурс (кровати и т.д.).

Решения:

- если один явно более слабый – ему помогать;
- если примерно равны стороны – придерживаться нейтральной стороны;
- показать уважение двум сторонам;
- учить разрешать конфликты;
- смотреть на конфликт изнутри;
- аккуратно смотреть, кто слаб (бывает, что жертва манипулирует);
- 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 дурацкие ситуации (например, кому нести ведро), чтобы не возникли крупные;
- любовные конфликты, если не выходят за пределы этики, пусть развиваются;
- перевести энергию в другое русло, но чтобы не было лидера везде (уравновешение);
- если любовь к вожатому, понять, что на нём ответственность за ребёнка;
- Поговорить с ребёнком.

Первая ваша задача как вожатого – 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»...

## **Межличностные конфликты**

Тесно связаны с внутриличностными.

Особенности:

1. Противоборство людей происходит непосредственно здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов.
2. Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.
3. Являются полигоном проверки характеров, интеллекта воли и других индивидуально – психологических особенностей.
4. Отличаются высокой эмоциональностью и охватом и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.
5. Затрагивают интересы окружения.

## **Групповые конфликты**

Групповой конфликт – противоборство, в котором, хотя бы одна сторона представлена малой социальной группой. Вариант и Возможные причины.

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.
- Сильный 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.

## **Способы решения конфликтных ситуаций**

В конфликтной ситуации людей сознательно или подсознательно обычно выбирают какой-то определенный стиль, стратегию поведения. Стиль поведения определяется тем, насколько важно для нас удовлетворить собственные интересы, действуя активно или пассивно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Психологи выделяют пять типовых стилей поведения в зависимости от того, чьи интересы и как отстаиваются во время конфликта:

- Конкуренция (давление)
- Уклонение (уход от конфликта)
- Приспособление (уступка)
- Сотрудничество
- Компромисс

*Стиль конкуренция – «акула»* (силовая стратегия: принуждение, борьба, соперничество). Для этого стиля характерна ориентация человека только на свои интересы и игнорирование интересов своего партнера. Он не заинтересован в сотрудничестве. Стиль «конкуренции» предпочтителен и эффективен в тех случаях, когда:

- исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на разрешение возникшей проблемы;
- разрешение необходимо принять быстро, и у вас достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что у вас нет другого выбора и вам нечего терять;
- вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования.

Преимущества этого стиля в том, что у человека не копятся отрицательные эмоции, он любит рисковать и берет на себя ответственность. В экспериментальных ситуациях этот стиль очень хорош. Недостатки его заключаются в том, что конфликт не решается справедливо, человек постоянно конфликтует, не жалеет чувств других людей.

*Стиль уклонение – «черепаха»* (уход, избегание)

Это стиль реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество, а просто уходит от разрешения конфликта.

Задача человека, использующего этот стиль, не разрешать конфликт, а сохранить взаимопонимания.

Этот стиль можно использовать, когда

- затрагиваемая проблема не столь важна для вас, и вы не хотите тратить силы на ее решение;

- вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении;
- вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека;
- ваш собеседник обладает большой властью или же у вас нет серьезных оснований для продолжения отношений с этим человеком, может быть, вам нужна отсрочка.

Преимущество этого стиля в том, что это «безопасный стиль в опасности», человек сам конфликт не создает.

Недостатки – конфликт не решается.

#### *Стиль приспособление – «медвежонок» (уступка)*

Человек, придерживающийся данной стратегии, так же, как и в стиле избегание, стремится уйти от конфликта. Но причины ухода иные, так как человек, принимающий стратегию уступки, жертвует своими личными интересами в пользу интересов соперника, не пытаясь отстаивать собственные интересы.

Этот стиль полезен в ситуациях, когда необходимо смягчить обстановку и вернуться к проблеме позже и отстоять свою позицию. Также, если вы чувствуете, что важнее сохранить с кем – то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы.

Преимущества этого стиля в том, что сохраняются взаимоотношения между людьми, на но конфликты не решаются, а накапливаются и снова возвращаются.

#### *Стиль компромисс – «лиса»*

Решая конфликт с помощью компромисса, люди озабочены и сохранением отношений, и разрешением конфликта, но не справедливым, а быстрым – никто ничего не теряет, но никто ничего и не выигрывает.

Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое. «Стратегия взаимной уступки». В споре необходимо обозначить область совпадения интересов. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения и способствует их положительному развитию.

Неудовлетворенность у людей также может накапливаться, но гораздо в меньшей степени, чем при других стилях.

В этом случае вы можете принять третье решение, которое не удовлетворяет обе стороны конфликта, но стороны согласны с этим решением.

#### *Стиль сотрудничества – «сова»*

Стиль сотрудничества среди прочих самый трудный, но наиболее эффективный стиль.

Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Человек открыто выражает свои чувства, желания, но при этом щадит чувства других людей и учитывает их нужды.

Такой подход рекомендуется использовать в тех случаях, когда:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниваться;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой;
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или игнорируют разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Какой стиль выхода из конфликта предпочтителен?? Стиль сотрудничества, вероятно самый трудоемкий, особенно если он вами не усвоен. В идеальном случае конфликт сам подсказывает нам стиль поведения. Если ни цели, ни отношения не являются для нас особо важными, благоразумнее уклониться от конфликта. Когда для вас важна цель, а взаимоотношения значительно меньше, наилучшим выходом из конфликта может оказаться доминирование. С другой стороны, реалистический взгляд на вещи заставляют нас в случаях, когда отношения намного важнее, чем цель, прибегнуть к стилю капитуляции.

Важно понять, что каждый из этих стилей эффективен только в определенных условиях. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также складом вашего характера.

Также можно выделить ещё один способ решения конфликта – способ «Третьей стороны». Если стороны не могут найти решение конфликта, они могут прибегнуть к помощи третьей стороны, незаинтересованной в конфликте.

## **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

1. правило справедливого отношения к инициатору конфликта (терпеливо относитесь к инициатору столкновения: не обсуждайте, не отмахивайтесь, не браните, а внимательно и доброжелательно выслушайте)
2. 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)
3. 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.)
4. правило эмоциональной выдержки (как правило, партнеры в конфликте испытывают напряженность, их высказывания категоричны, беспощадны, требовательны, в повышенных тонах. Поэтому важно контролировать эмоции. Условия – это максимально возможный спокойный и ровный тон, без раздраженности, гнева, упреков и оскорблений )

5. правило обезличенного спора (избегайте личных конфликтов, затрагивающих чувства собственного достоинства человека)

Небольшая заметка. Если вы вступили в конфликт с психически неуравновешенным человеком, играйте по его правилам. Говорите ему «да», но потом сделайте так как вам нужно.