**Тема: Пути решения конфликтных ситуаций и стрессов.**

**Цель:**

**Задачи:**

**Оборудование**: интерактивная доска, презентация, раздаточный материал, музыкальное сопровождение, ватманы, маркеры, стикеры, плакат-рефлексия,

**Ход мероприятия:**

1. **Доклад:** «**Пути решения конфликтных ситуаций и стрессов.**»

***Эпиграф:***

***«Тот, кто думает, что может обойтись без других, сильно ошибается; но тот, кто думает, что другие не могут обойтись без него, ошибается еще больше»   
Ф. Ларошфуко***

Наша жизнь соткана из конфликтов. Дома и на работе, в процессе учебы и в транспорте человек постоянно попадает в конфликтные ситуации или становится их свидетелем, наблюдает по телевидению, узнает из газет, слышит о конфликтах по радио и от окружающих. Большие и малые, острые и вялотекущие, между соседями по даче и в трудовом коллективе, в своей стране и за океаном – они заполняют все пространство бытия человечества в прошлом, настоящем и обозримом будущем. О конфликте каждый имеет свое представление, но не всякий сможет четко сформулировать ответ на вопрос. Что же это такое?

**Конфликт** – это спор. За что? Предметом спора могут быть: территория проживания, деньги, обладание недвижимостью, власть, ресурсы, положение в обществе, религиозные разногласия и т.д.

**Повод -** любое, даже незначительное событие, перешедшее в столкновение. Цель конфликта - достижение собственного интереса за счет интересов других Масштаб – количество участвующих людей и серьезность последствий конфликта. (установлено, что чем масштабнее конфликт, тем он реже встречается, и наоборот)

 



**Предупреждение конфликтов.**

Мягкое противостояние - это решительное возражение, высказанное в мягкой форме. Так можно отстоять свою позицию, и не обидеть другого человека. Конструктивное предложение - это попытка найти компромисс, т.е. выход, который мог бы устроить всех. Переговоры – мирная беседа обеих сторон по решению проблемы.

Компромисс – решение проблемы через взаимные уступки сторон. Компромисс (от лат. сomromissum) – соглашение представителей разных точек зрений и интересов на основе взаимных уступок. Компромисс — это не общее решение. Это решение «ни вашим, ни нашим». Искусство компромисса доступно только нравственно и социально зрелой личности.

Типы конфликтов:

* + По остроте противоречий
  + По проблемно-деятельностному признаку
  + По степени вовлечённости людей

**Правила поведения в конфликтной ситуации**

* Не стремитесь доминировать во чтобы то ни стало.
* Будьте принципиальны, но не боритесь за принципы.
* Помните, принципиальность хороша, но не всегда.
* Критикуйте, но не критиканствуйте.
* Чаще улыбайтесь. Улыбка мало стоит, но дорого ценится.
* Традиции хороши до определенного предела.
* Сказать правду тоже надо уметь.
* Будьте независимы, но не самоуверенны.
* Не превращайте настойчивость в назойливость.
* Не переоценивайте свои способности в возможности.
* Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.
* Проявляйте доброжелательность
* Проявляйте выдержку и спокойствие в любой ситуации.
* Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах.

Одной из составляющих конфликтной ситуации можно выделить **стресс.**

**Многие люди привыкли повторять:** **«Жизнь –это сплошной стресс!»**

**Стресс** – это не то, что с вами случилось, а то, как вы это воспринимаете.

**Стресс** – это реакция человеческого организма, который долгое время находится под давлением неблагоприятных факторов и воздействием больших нагрузок.

**В зависимости от эмоциональной составляющей (позитивной или негативной) выделяют:**

* **Эустрессы** – это полезные стрессы, которые дают положительный толчок энергии нашему организму. Это небольшая доза адреналина полезна человеческому организму.
* **Дистрессы** – вредные стрессы, которые вызывает перенапряжение.

Единичные дистрессы не наносят большого вреда организму, но если вы длительное время не выходите из этого состояния, то стресс может перерасти в [депрессию](http://dnevnyk-uspeha.com/psihologiya/kak-vybratsja-iz-depressii.html).

Стрессы преследуют нас дома и на работе разрушают нашу жизнь, подтачивают здоровье, истощают душу….

Как самим выработать успешный стиль поведения, научиться в конфликтных стрессовых ситуациях и напряженной рабочей обстановке быть устойчивыми к стрессу и задействовать скрытые в нас резервы, силы и возможности, чтобы преодолеть стресс и обратить его себе во **благо?**

К чему это приводит? Итак, если ничего не предпринимать, длительное волнение приводит к истощению. Истощение может стать причиной пассивности – состояния беспомощности, безнадежности, депрессии, апатии. Когда мы чувствуем, что вещи ускользают из - под нашего контроля, стрессоры постоянно накапливаются, и мы больше не в состоянии справляться с ситуацией, тогда это состояние называют дистрессом . Человек становится вспыльчивыми и испытывает напряжение в ситуациях обыденной жизни Иногда, мы “взрываемся” от самых простых вещей.

Рассмотрим на примере.

РЕАКЦИЯ НА СТРЕСС

π Реакция тревоги.

π Бездействие, зацикливание на переживаниях.

π Накопление стрессоров.

π Фаза истощения.

РЕАКЦИЯ НА СТРЕСС

π Реакция тревоги.

π Фаза сопротивления.

π Что я могу сделать?

π Осознание причин.

π Составление плана действий.

π Действие

π Разрешение ситуации.

π Прекращение стресса.

**Классифицируют стрессы в зависимости от факторов, которые провоцируют их появление:**

* **Психологический.**

Наиболее часто возникает тогда, когда человек не может наладить взаимодействие с социумом.

* **Эмоциональный.**

Причина его возникновения – излишне сильные эмоции (как положительные, так и негативные), с которыми человек не может справиться.

* **Информационный** – реакция организма на какую-то неожиданную информацию, чаще всего – негативную.
* **Управленческий** – беда всех руководителей, которым ежедневно приходится принимать важные решения.

**Рекомендации.**

Один из способов предотвращения конфликтов –– воспитание, а вернее, самовоспитание эмоций. Это означает, что человек может поверить в силы и возможности своей «эмоциональной сферы», внушить самому себе ощущение оптимизма, сформировать способности вести себя в эмоциональном плане логично и адекватно обстановке. Чтобы не «выплескивать» свои эмоции, работнику сферы обслуживания нужны своеобразная профессиональная маска, приветливо –– вежливое выражение лица, лёгкая полуулыбка. «Маска» будет формой эмоциональной защиты от возможных «уколов» со стороны потребителей.

**СПОСОБЫ ВЫРАЖЕНИЯ ГНЕВА:**

* громко спеть песню;
* постучите ребром ладони, точечный массаж;
* прыгать;
* переставить мебель;
* нарисовать обидчика и зачеркнуть.

**Помните,** что:

* \* Самое важное в жизни –– это умение вырабатывать у себя определённое умонастроение, положительное отношение к окружающему миру.
* \* Человек страдает не столько от того, что происходит, сколько от того, как он оценивает происходящее.

**Выводы:**

* Каждый человек обладает способностью АУТОРЕГУЛЯЦИИ –– нужно лишь уметь своевременно воспользоваться ею.
* Человек не беспомощен перед стрессом.

Притча

Как-то два друга много дней шли в пустыне. Однажды они поспорили, и одиниз них сгоряча дал пощёчину другому. Его друг, почувствовал боль, но ничего не сказал. Молча, он написал на песке: «Сегодня мой самый лучший друг дал мне пощёчину».   
Друзья продолжали идти, и через много дней нашли оазис с озером, в котором они решили искупаться. Тот, который получил пощёчину, едва не утонул и его друг его спас.   
Когда он пришёл в себя, то высек на камне: «Сегодня мой самый лучший друг спас мне жизнь».   
Первый спросил его:   
– Когда я тебя обидел, ты написал на песке, а теперь ты пишешь на камне. Почему?   
И друг ответил:   
– Когда кто-либо нас обижает, мы должны написать это на песке, чтобы ветры могли стереть это. Но когда кто-либо делает что-либо хорошее, мы должны высечь это на камне, чтобы никакой ветер не смог бы стереть это.   
Научись писать обиды на песке и высекать радости на камне. Оставь немного времени для жизни! И пусть тебе будет легко

Минута тишины.

Работа в группах.

вопрос 1 группе

«Что происходит, если конфликт разрешается неправильно?»

вопрос ко 2 группе

«Что происходит, если конфликт разрешается правильно?»

вопрос для 3 группы

«Как уладить конфликт*?»*

. 

**Гимнастика против стресса.**

* 1. **Растягивание плеч.**

Встаньте прямо и положите руки на плечи. В тот момент, когда Вы делаете вдох, поднимайте локти рук, как можно выше и опрокиньте голову назад. На выдохе вернитесь в исходное положение. Повторите это упражнение несколько раз, чтобы снять напряжение в шее, плечах и спине.

* 2. **Дотянуться до звезд.**

Встаньте прямо, ноги на ширине плеч. Во время вдоха вытяните руки вверх и потянитесь так, как будто Вы пытаетесь дотянуться до звезд. На выдохе отпустите и встряхните руки, примите исходное положение. Повторить 5 раз. Для большего эффекта от упражнения старайтесь дышать очень глубоко и растопыривайте пальцы рук в тот момент, когда Вы тянитесь к верху.

**Медленные вдох и выдох.**

Для начала сделайте медленный вдох, считая при этом до 4, потом когда Вы досчитайте до 4, задержите дыхание секунд на 5-6 и медленно выдохните. Повторите данное упражнение раз 5 – 6. Так же данное упражнение Вы можете делать перед сном для того, чтобы потом было легче заснуть.

**«Дыхание» животом.**

Первое, что нужно сделать – это сесть в удобное для Вас положение. Выпрямить спину и приподнять подбородок чуть вверх. Сделайте медленный полный вдох через нос так, чтобы сначала наполнить воздухом живот, а затем грудную клетку. Ненадолго задержите свое дыхание. Дальше уже на выдохе сначала расслабляйте и опускайте грудь, а потом уже слегка втягивайте живот. Выполните 10–15 циклов, стараясь при этом сделать как можно глубже вдох.

Практикум «Управление конфликтами и стрессами.

**Задание № 1. Верно или неверно утверждение?**

1. В современном менеджменте отношение к конфликтам отрицательное.
2. Производственный конфликт может возникнуть по причине не качественности должностных инструкций.
3. Самым распространенным видом конфликта является межличностный конфликт.
4. В основе конфликтов лежат причины, такие, как ограниченность ресурсов, различия в целях и ценностях людей, манере поведения и т.п.
5. Конфликт – это несогласие между двумя и более сторонами, когда каждая из сторон старается сделать так, чтобы были приняты ее взгляды и цели, и помешать другой стороне сделать то же самое.
6. Конфликт полностью разрешен, когда прекращено конфликтное поведение.
7. Перевод одного из конфликтующих между собой сотрудников на другую работу относится к административному способу разрешения конфликта.

**Задание № 2. Верно или неверно утверждение?**

1. Для успешного разрешения конфликтов руководитель должен понять мотивы вступления людей в конфликты.
2. Административные санкции способствуют лишь частичному разрешению конфликта.
3. В силовых стратегиях часто прибегают к эмоциональному давлению на партнера.
4. Если одна из конфликтующих сторон не решает проблему, а уходит от нее, то такое поведение есть уклонение.
5. Компромисс не всегда целесообразен при разрешении конфликта.
6. При переговорных стратегиях взаимодействие участников из противоречивого становится согласованным, основанном на общем интересе.
7. Поиск наилучшего варианта решения, приемлемого для обеих сторон, есть сотрудничество.

**Задание № 3. Верно или неверно утверждение?**

1. Все люди реагируют на стресс одинаково.
2. Стресс - это перенапряжение системы психологической саморегуляции личности в условиях давления внешних факторов.
3. Стресс создает проблемы как для работников, так и для организации.
4. Действие стресса сопровождается различными реакциями: от состояния повышенной активности до ухода в депрессию.
5. Как психологическое явление, стресс поддается управляющим воздействиям.
6. Человек без стрессов прожить не может.
7. Способы преодоления стресса индивидуальны.
8. Стрессовые ситуации могут стимулировать работу школы.

**Задание: К какому виду конфликта относятся следующие ситуации?**

А) Руководителю необходимо послать подчиненного в командировку, подчиненный высказывает свое явное нежелание отправляться в поездку. (К чему это может привести? Как разрешить конфликтную ситуацию?)

Б) Сотрудник А. Часто и длительно болеет. Врачам Б. и В. приходится постоянно замещать врача А. Через некоторое время они высказывают свое недовольство ситуацией командиру.

В) Старшая мед.сестра проявляет высокомерие, неуважение, грубость по отношению к медсестрам и пациентам, в результате чего зачастую возникают конфликты.

Г) Медсестра, обращаясь к недавно пришедшему в отделение начинающему врачу, задает вопрос относительно каких-то процедур, и , получив ответ, тут же в присутствии других медсестер объявляет ему, что «у нас так не делают».

**Заключение**

В обществе нельзя жить без противоречий, люди всегда будут отличаться взглядами, вкусами и пристрастиями. Но эти противоречия нельзя доводить до конфликтов. Чтобы сохранить душевное, психическое и физическое здоровье, нужно научиться предотвращать конфликты, а если конфликт уже разгорелся, нужно уметь из него выйти. \*

Социальные конфликты приводят к разрушению социальных структур, приводят к внушительным необоснованным затратам ресурсов, психических, моральных, физических, а так же материальных. В то же время конфликты служат механизмом, способствующим решению многих проблем, сплачивают группы, выступают регулятором отношений в коллективе, в итоге, являются одним из основных способов достижения социальной справедливости. \*

Рефлексия мероприятия.



Используя стикеры определите свое эмоциональное состояние о сегодняшней встрече.





