Семинар- практикум на тему: «Взаимодействие с участниками образовательного процесса и конфликты. Правила бесконфликтного общения».

Слово "конфликт" – (от лат.) означает "столкновение". Существует достаточное количество определений понятия «конфликт».

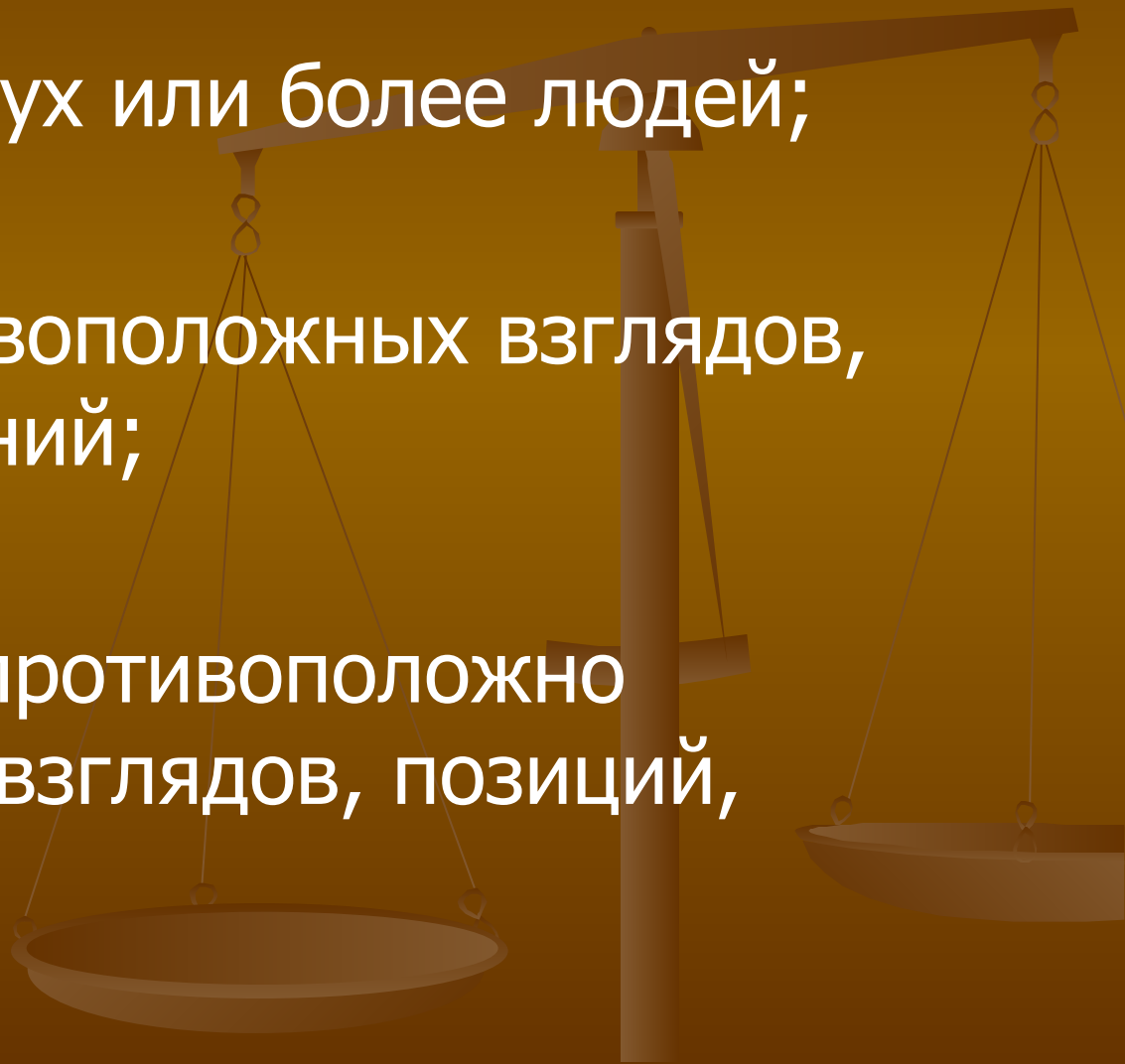
Синонимы к слову «Конфликт».

- Спор
- Ссора
- Столкновение
- Стычка
- Разногласие
- Раздор
- Размолвка
- Выяснение отношений

- Конфликт - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей.
- Конфликт – это спор, столкновение конкурирующих сторон (людей или социальных групп) за владение чем-то таким, что одинаково высоко ценится обеими сторонами.
- Конфликт – противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон.

Конфликты возникают при наличии трех основных условий:

- присутствие двух или более людей;
- наличие противоположных взглядов, позиций и мнений;
- столкновение противоположно направленных взглядов, позиций, мнений.



Участники конфликта называются **субъектами конфликта.**

Вопрос или благо, из-за которых, разгорается конфликт, - это **предмет конфликта.**

- **Причина конфликта** – объективные обстоятельства, которые предопределяют появление конфликта. Причина связана с потребностями конфликтующих сторон (например: несоответствие целей, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и др.)
-

Повод для конфликта – незначительное происшествие, которое способствует возникновению конфликта, но сам конфликт может не развиться. Повод бывает как случайным, так и специально созданным.

Анализируя тот или иной конфликт, следует иметь в виду, что все конфликты проходят ряд стадий.

Предконфликтная стадия - это период, в течение которого накапливаются противоречия.

Конфликтная стадия - совокупность определенных действий, столкновение противоборствующих сторон, частичная или полная реализация целей противоборствующих сторон.

На **послеконфликтной** стадии принимаются меры для окончательного устранения противоречий между конфликтующими сторонами, снятия социально-психологической напряженности, поиска путей для избегания аналогичной ситуации в будущем.

Последствия конфликта делятся на две большие группы

- ***негативные:*** большие эмоциональные затраты, и ухудшение здоровья, и снижение работоспособности, увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе, увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе, уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников, сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»).

- ***позитивные:*** он способствует получению новой информации, разрядке напряженности, стимулирует позитивные изменения, помогает прояснить отношения, сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом, получить новую информацию об оппоненте, диагностика возможностей оппонента.

Типы поведения людей в конфликтной ситуации.

- поведение ***«практика»,***
- ***«собеседника»,***
- ***«мыслителя».***

Способы разрешения конфликтных ситуаций

- *Стиль конкуренции*.
- *Стиль уклонения*.
- *Стиль приспособления*.
- *Стиль сотрудничества*.
- *Стиль компромисса*.

- **Конкуренция** предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.
- **Избегание** характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.
- **Компромисс** — достижение "половинчатой" выгоды каждой стороны.
- **Приспособление** предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным.

Педагогический коллектив, как и любой другой, имеет свою специфику. Основная специфика коллектива детского сада заключается в том, что основной контингент — женщины. Данный факт оказывает дополнительное влияние на количество и качество конфликтов.

Участниками конфликта могут быть:

- Администрация
- Педагоги
- Родители.

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся конфликты в дошкольном учреждении и причины их возникновения:

- **1. Воспитатель — воспитатель**

Причины: личная антипатия, несовпадение точек зрения по профессиональным вопросам, ревность к отношениям с родителями, детьми, ощущение собственной нереализованности.

- **2. Старший воспитатель — воспитатель**

Причины: недостаточная заинтересованность педагога в реализации образовательных программ и в их результатах, игнорирование воспитателем предложений старшего воспитателя, новых разработок. Отсутствие конструктивной модели взаимодействия старший воспитатель — воспитатель.

3. Заведующий — старший воспитатель

- Разногласия по поводу внедрения различных программ, игнорирование педагогических принципов и взглядов друг друга.

4. Администрация — воспитатель

- Завышенные требования и неадекватная оценка труда. Несоответствие деятельности воспитателя ожиданиям администрации, неудовлетворенность стилем руководства.

5. Воспитатель — родитель

- Разногласия по поводу психологических особенностей ребенка, неадекватного поведения ребенка в группе. Завышенные требования к ребенку, неадекватная оценка способностей ребенка, недостаточное внимание к ребенку.

Упражнение «Праздничный пирог».

- Откажетесь резать, попросите кого-нибудь из гостей или родных об этом, дабы никого не обидеть.
- Разрежете сами, на свое усмотрение, кому какой кусок – не важно, себе – лучший.
- Учтете пожелания гостей, себе возьмете кусок, какой достанется.
- Постараетесь поделить поровну между всеми участниками праздника, включая и себя.
- Скажете, что торта вам не очень хочется, пусть он весь достанется гостям, а вот шоколадные фигурки вы бы съели.

Стратегия поведения	Характеристика стратегии
Конкуренция, соперничество («акула»)	Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
Сотрудничество («сова»)	Выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон.
Компромисс («лиса»)	Выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет.
Избегание, уклонение («черепашка»)	Уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей.
Приспособление («медвежонок»)	Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого.

Упражнение «Найди правильный ответ»

- «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю»;
- «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть»;
- «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть»;
- «Чтобы я победил, ты должен проиграть»;
- «Чтобы выиграл я, ты должен выиграть».

Ответы:

- ***Стиль «Конкуренция»*** :«Чтобы я победил, ты должен проиграть»;
- ***Стиль «Приспособление»:*** «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть»;
- ***Стиль «Компромисс»:*** «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть»;
- ***Стиль «Сотрудничество»:*** «Чтобы выиграл я, ты должен выиграть».
- ***Стиль «Избегание»:*** «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

- Более эффективный способ профилактики конфликтов в педагогическом коллективе – создание благоприятной атмосферы, повышение психологической культуры администрации и педагогов, овладение приемами саморегуляции эмоциональных состояний в общении.
- Человек попадет в различные жизненные ситуации. И конфликты тоже часто становятся нашими сопровождающими в жизни. Как реагировать на такие ситуации?

Главное — внутреннее принципиальное отношение.

- Мудрость. Мудрый человек, не зависимо от возраста на все смотрит сверху и широко, агрессивность среди людей - явление естественное и реагировать на каждый выпад будет себе дороже.

- Понимание другого. Почему человек ведет себя конфликтно? Причин может быть множество. Но скорее всего он не может справиться с какой-либо ситуацией. Поймите его, помогите ему или просто пройдите мимо.

- Внутренняя безмятежность и сохранение достоинства. Душевно здоровый человек унижен и оскорблен быть не может. “Здесь могут низке поступить, унизить нас они не могут!”. Если вы знаете себе цену, с чего вы поверите словам другого? И из лимона можно сделать лимонад: обратите внимание на то, как воспринимают вас окружающие, что особо подмечают.

- Ваша ответная агрессия — неконструктивна. Как правило, она вызывает ответную агрессию.
- Миролюбие — ваш союзник.
- Будьте готовы признать свою вину. Пока вы считаете виновным другого, он будет защищаться и видеть виновным только вас.
- Не будьте мстительны. Человек, плохой для вас, абсолютно может не являться таковым для других.

Разрешить конфликт – значит: устранить конфликтную ситуацию; исчерпать инцидент. Ключевую роль в разрешении конфликта играет умение правильно определить и сформулировать конфликтную ситуацию. Важно помнить, что конфликтная ситуация - это диагноз болезни, имя которой "конфликт". Только правильный диагноз дает надежду на исцеление. Для того чтобы сделать эту процедуру наиболее эффективной, нужно запомнить следующие несложные правила:

· Помните, что конфликтная ситуация - это то, что необходимо устранить.

· Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.

· Формулировка должна подсказывать, что делать.

· Задавайте себе вопросы "почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие.

· Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта. В формулировке обойдитесь минимумом слов.

«Пути разрешения конфликта».

- 1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
- 2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
- 3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
- 4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счёты.
- 5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.

- 6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
- 7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
- 8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
- 9. Умейте вовремя останавливаться.
- 10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

СПАСИБО

ЗА

ВНИМАНИЕ!