

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С
УЧАСТНИКАМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
ПРОЦЕССА И КОНФЛИКТЫ.
ПРАВИЛА БЕСКОНФЛИКТНОГО
ОБЩЕНИЯ»**

**Педагог-психолог
Мрыхина Н.И.**

- **Конфликт** (от лат. *conflictus* – столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия (Психологический словарь, Л.А. Карпенко);



ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТА

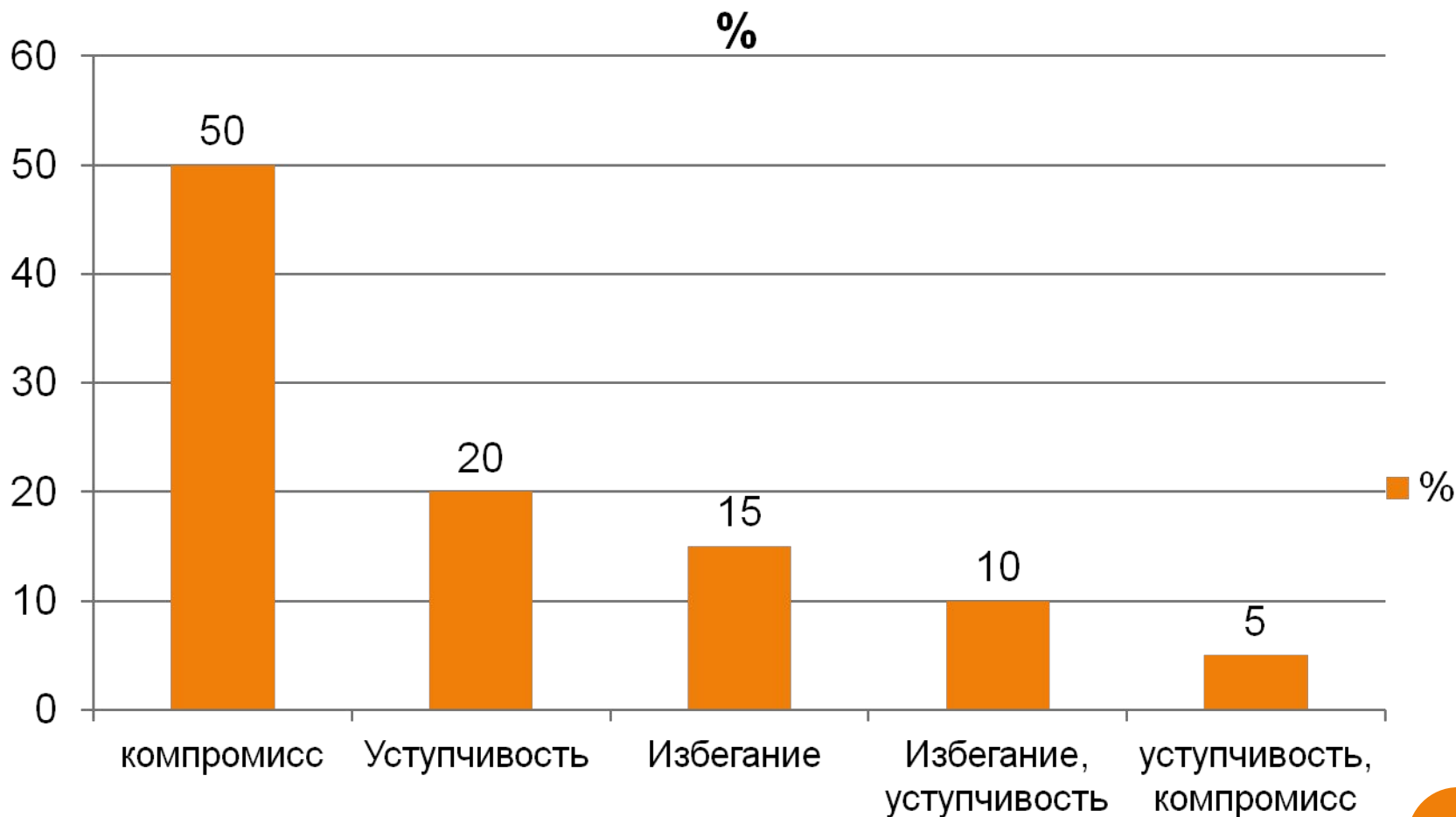
- ▣ **- негативные:** большие эмоциональные затраты, и ухудшение здоровья, и снижение работоспособности, увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе, увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе, уменьшение степени сотрудничества 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.



ДВУХМЕРНАЯ МОДЕЛЬ КОНФЛИКТА К. ТОМАСА



РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ДОМИНИРУЮЩЕГО СТИЛЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ ПЕДАГОГОВ МБДОУ №37



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») (уступчивость)	Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого.

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.



ПРАВИЛА КОНСТРУКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

- Всегда будьте вежливы. Как ни странно, этим простым правилом в рабочей обстановке многие пренебрегают.
- Оказывайте поддержку окружающим, отмечайте положительные моменты в работе, не забывая про комплементы. Только обязательно делайте это искренне.
- Контролируйте, как вы говорите - интонацию, тембр, выражение лица.
- Критикуя коллег, говорите только о поступке, результатах работы, но не о личности.
- Избегайте силового давления на человека, которого вы хотите в чем-то убедить. Это приведет к обратному эффекту и обострению взаимоотношений, так как естественная реакция любого человека - сопротивление давлению.
- Стремитесь прояснить разногласия в момент их возникновения, не ждите, пока они перерастут в застарелый конфликт.
- Умейте вежливо отказать и говорить «нет». Безотказность делает уязвимым.
- Помните, что испортить отношения гораздо легче, чем восстановить.



«Не позволяйте себе расстраиваться из-за мелочи, которыми следует пренебречь и забыть. Помните, что жизнь слишком коротка, чтобы тратить его на пустяки!» Умение отличить главное от второстепенного должно помочь каждому найти правильную линию поведения в конфликтах...

Д. Карнеги

Спасибо за внимание!

