**«Предотвращение конфликтных ситуаций в коллективе и в работе с родителями».**

Сегодня на нашем семинаре мы поговорим о том, что такое конфликт и каковы его причины. Психологи выяснили, что существуют 5 распространенных стилей поведения при разрешении конфликта. Вы узнаете, каковы их преимущества и недостатки, а также сможете выяснить, какой стиль в конфликтной ситуации характерен для вас.

**I. Конфликт. Стили разрешения конфликтов.**

**1. Что такое конфликт.** *Конфликт –* явление, возникающее в результате противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека. В последнем случае говорят о внутреннем конфликте.

В общем-то, конфликты являются естественной частью нашей жизни. Они могут ожидать нас при встрече с новым человеком или новой ситуацией. В какой-то мере они даже необходимы для развития ситуации и отношений, для роста личности, иначе может наступить застой. Хотя чаще всего конфликтную ситуацию мы переживаем как серьезную неприятность.

**2. Основные стили разрешения конфликтов.** Для эффективного разрешения проблемы необходимо учитывать поведение, интересы и мотивы других вовлеченных в конфликт людей, а так же природу самого конфликта.

В конфликтной ситуации люди сознательно или подсознательно выбирают какой-то определенный стиль поведения. В конкретном конфликте стиль поведения определяется тем, насколько важно для вас удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально).

Существует пять основных стилей разрешения конфликта.

1) ***Стиль конкуренции (выиграть-проиграть).*** Человек, использующий данный стиль, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения.

Ответьте на вопросы, стремитесь ли вы:

* Доказать, что другой человек не прав?
* Перекричать своего оппонента?
* Применять физическое насилие?
* Не принимать явного отказа?
* Требовать безоговорочного послушания?
* Перехитрить своего оппонента?
* Призвать на помощь союзников для поддержки?
* Требовать, чтобы ваш оппонент согласился с вами ради сохранения отношений?

Если вы ответили хоть на некоторые вопросы положительно, значит вам знаком стиль конкуренции. Следует помнить, что данный стиль предпочтителен, когда:

* Исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на разрешение возникшей проблемы.
* Решение необходимо принять быстро и у вас достаточно власти для этого.
* Вы чувствуете, что у вас нет другого выбора и вам нечего терять.

Однако хотелось предостеречь, при конкуренции:

* Всегда есть проигравший – остерегайся побежденного.
* Человек теряет способность «слышать» другого человека.
* Кто проиграл сегодня, завтра может не пойти на сотрудничество.

2) ***Стиль уклонения (уход).***Этот стиль реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы или просто уходит от разрешения конфликта.

Ответьте на вопросы, что происходит, когда вы не согласны с кем-то, и посмотрите, применима ли к вам какая либо из этих реакций:

* Молчание.
* Демонстративное удаление.
* Обиженный уход.
* Затаенный гнев.
* Депрессия.
* Игнорирование обидчика.
* Едкие замечания по «их» поводу и за «их» спиной.
* Переход на «чисто деловые отношения».
* Полный отказ от дружеских или деловых отношений с провинившейся стороной.

Если вы ответили положительно на ряд вопросов, то вам знаком данный стиль реагирования.

Данный стиль можно использовать, когда:

* Исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас.
* Вы не хотите тратить силы на решение проблемы.
* Вы находитесь в безнадежном положении.
* Вы предчувствуете правоту другого человека.
* Ваш оппонент обладает большей властью.
* Если на данный момент вам нужна отсрочка – время, чтобы обдумать ситуацию или успокоиться.

Следует помнить: если вы часто используете данный способ разрешения конфликта, то в результате частого ухода от проблемной ситуации конфликт не решается, а накапливается и может развиться невроз.

3) ***Стиль приспособления (подавления).*** Человек, использующий данный стиль, действует совместно с партнером по общению, не пытаясь отстаивать свои собственные интересы.

Ответьте на вопросы, в конфликтной ситуации:

· Делаете ли вы вид, будто все в порядке?

· Продолжаете действовать, будто ничего не произошло?

· Миритесь с происходящим, дабы не нарушать покоя?

· Ругаете себя за вашу раздраженность?

· Пользуетесь вашим обаянием для достижения нужной цели?

· Молчите, а потом начинаете вынашивать планы мести?

· Подавляете свои негативные эмоции?

Если вы ответили положительно на ряд вопросов, то вам знаком стиль приспособления.

Данным стилем можно воспользоваться, когда:

* Исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас.
* Вы не можете одержать верх, поскольку ваш оппонент обладает большей властью.
* В данный момент вам нужно смягчить ситуацию, а потом вы предполагаете вернуться к данному вопросу и отстоять свои позиции.
* Вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы.

В случае если вы часто пользуетесь стилем приспособления, следует помнить, что данный стиль не затрагивает главной проблемы в общении и может развиться «психосоматика».

4) ***Стиль компромисса.*** Пользуясь им, люди сходятся на частичном удовлетворении желаний и интересов каждой конфликтующей стороны.

Ответьте на вопросы, можете ли вы в конфликте:

* Поддерживать дружеские отношения?
* Искать справедливого исхода?
* Делить предмет желаний поровну?
* Избегать самовластия и напоминаний о вашем первенстве?
* Получить что-то и для себя?
* Избегать столкновения «в лоб»?
* Уступать немного ради поддержания отношений?

Если вы ответили положительно на некоторые вопросы, то вам знаком стиль компромисса.

Стиль компромисса наиболее эффективен, когда:

* Вы и другой человек хотите одного и того же, но знаете, что одновременно это невыполнимо.
* Вы хотите прийти к решению быстро.
* Вас может устроить временное решение.
* Вы готовы поменять первоначальную цель.

Компромисс позволяет вам сохранить хорошие взаимоотношения. Но следует помнить, что при компромиссе всегда кому-то достанется «больше».

5) ***Стиль сотрудничества.*** Следуя стилю сотрудничества, человек активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свою позицию, но старается при этом учитывать интересы другой стороны. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с другими подходами к конфликту, поскольку сначала открыто заявляют нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем происходит их обсуждение.

Желательно использовать именно этот стиль, если:

· решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет устраняться от решения;

· у вас тесные длительные и взаимозависимые отношения и вы оба готовы изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;

· обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или не замечают разницы в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

В результате проделанной работы вы увидели, что какой-то один или два стиля оказались для вас предпочтительными. Но жесткое предпочтение может ограничить ваши возможности. Нужно учиться эффективно использовать каждый из стилей и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

Для конструктивного разрешения конфликта следует придерживаться следующих рекомендаций:

1. В конфликте не бывает победителей: всегда проигрывают обе стороны. Поэтому нет смысла высчитывать, кто виноват больше, и занимать позу «оскорбленного самолюбия». Отважьтесь на первый шаг – это показатель силы вашего характера и вашего самоуважения.
2. Начинайте беседу с описания конкретной ситуации, которая вас не устраивает. Старайтесь при этом быть максимально объективным. Чем детальней вы будете про это говорить, тем лучше. Если это возможно, приводите конкретные примеры.
3. Расскажите, что вы чувствуете в этой ситуации. Пользуйтесь при этом простыми словами: «Я обиделся…», «Я испугался…», «Я рассердился…» и др.
4. Старайтесь выслушать противоположную сторону. Если конфликт очень серьезный, то обратитесь к «постороннему» человеку, который помог бы вам выслушать друг друга, не сбиваясь на взаимные упреки и обвинения.
5. Найдите возможность высказать конкретные предложения относительно смены ситуации, поведения, отношений. («Я вас прошу…», «Я хотел бы…», «Надеюсь, вам не тяжело…»). Нецелесообразно угрожать оппоненту и прибегать к ультиматумам – позитивные перспективы привлекательней. Отметьте, что выиграет человек, если изменит поведение или отношение по вашей просьбе. Такой способ разрешения конфликта требует определенной решимости. Однако, если вы будете откровенными и честными в этом разговоре, то ваши отношения не ухудшатся, а вы вызовете большее уважение.

Конфликт – явление чрезвычайно сложное, многоуровневое, постоянно изменяющееся. Я надеюсь, что методика, предложенная в данной статье, может быть полезна для педагогов и воспитателей, администраторов разных уровней и обычных читателей.

**Конфликтные ситуации в работе педагога с родителями**

Истина, как известно, рождается в споре. А рождение истины в споре педагога с родителем особенно важно, ведь его объектом становится беззащитный малыш. Но что делать, если дискуссия грозит перерасти в безобразную ссору с вытекающими неприятными последствиями? Решение подобной проблемы нельзя полностью возлагать на одну из сторон. Только совместными усилиями можно найти выход из сложившейся ситуации.

 **«Способы выхода из конфликтных ситуаций в работе с семьей»**

**Упражнение «Яблочко и червячок»**

**Ведущий** (*мягко и спокойно*): Сядьте поудобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы – яблоко. Спелое, сочное, красивое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке. Все любуются вами, восхищаются. Вдруг откуда ни возьмись подползает к вам червяк и говорит: «Сейчас я тебя буду есть!». Что бы вы ответили червяку? Откройте глаза и запишите свой ответ.

**Теоретическое обоснование конфликтов в системе «педагог – родитель»**

**Ведущий:** А теперь поговорим с вами о конфликтах в системе «педагог – родитель». Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». Как правило, о негативных последствиях конфликта говорят много: это и большие эмоциональные затраты, и ухудшение здоровья, и снижение работоспособности. Однако конфликт может выполнять и позитивные функции: он способствует получению новой информации, разрядке напряженности, стимулирует позитивные изменения, помогает прояснить отношения.

Вместе с тем, признавая конфликт нормой общественной жизни, психологи подчеркивают необходимость создания механизмов психологического регулирования и разрешения конфликтных ситуаций. Поскольку профессиональное общение в системе «педагог – родитель» таит в себе целый ряд таких ситуаций, умение грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации для воспитателя крайне важно.

Причины конфликта различны: несоответствие целей, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и др.

пециалисты, как правило, выделяют четыре стадии прохождения конфликта:

*▪ возникновение конфликта (появление противоречия);*

*▪ осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон;*

*▪ конфликтное поведение;*

*▪ исход конфликта.*

Конфликт «педагог – родитель» обычно предполагает протекание по типу «начальник – подчиненный», что и обусловливает поведение воспитателя как обвиняющей стороны. Если раньше такое положение устраивало обе стороны, то теперь родители, обладая определенными знаниями и опытом в области психологии, стремятся не допустить давления на себя со стороны работников детского сада. Кроме того, подобное поведение может вызвать агрессивное поведение даже у миролюбивого родителя. Поэтому во избежание углубления и расширения конфликтной ситуации желательно осознать и осуществить на практике линию партнерского взаимодействия «на равных».

**Предложение способов разрешения конфликтных ситуаций**

**Ведущий:** Для описания способов разрешения конфликтов К. Томас использует двухмерную модель, включающую в себя показатели внимания к интересам партнера и собственным.

(*Ведущий раздает участникам семинара заранее приготовленные распечатки модели*

*«Способы выхода из конфликтной ситуации»)*.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Внимание к своим интересам |  |  |  |
| КОНКУРЕНЦИЯ |  | СОТРУДНИЧЕСТВО |
| ● |  | ● |
|  | КОМПРОМИСС |  |
|  | ● |  |
| ИЗБЕГАНИЕ (УКЛОНЕНИЕ) | ПРИСПОСОБЛЕНИЕ |
| ● |  | ● |

Внимание к интересам собеседника

**Способы выхода из конфликтной ситуации (по К. Томасу)**

**Ведущий: 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.

**Сотрудничество** является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

*(Ведущий раздает участникам семинара заранее распечатанные таблицы, где описаны способы разрешения конфликтов, стиль поведения в конфликтной ситуации, «плюсы» и «минусы» этих стилей, после чего комментирует раздаточный материал).*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Стиль** | **Сущность стратегии** | **Условия применения** | **Недостатки** |
| Соревнование | Стремление добиться своего в ущерб другому. | Заинтересованность в победе. Обладание определенной властью.Необходимость срочного разрешения конфликта. | Испытывание чувства неудовлетворенности при поражении и чувства вины при победе.Большая вероятность испортить отношения. |
| Уклонение | Уход от ответственности за принятие решений. | Исход не очень важен. Отсутствие власти. Желание выиграть время. | Большая вероятность перехода конфликта в скрытую форму. |
| Приспособление | Сглаживание разногласий за счет ущемления собственных интересов. | Предмет разногласия более важен для другого участника конфликта. Желание сохранить мир. Осознание собственной неправоты.Отсутствие власти. | Нерешенность конфликта. |
| Компромисс | Поиск решений за счет взаимных уступок. | Одинаковая власть. Наличие взаимоисключающих интересов.Необходимость срочного разрешения конфликта. Неэффективность других стилей. | Получение только половины ожидаемого.Лишь частичное устранение причин конфликта. |
| Сотрудничество | Поиск решения, удовлетворяющего всех участников. | Наличие времени, необходимого для разрешения конфликта.Заинтересованность обеих сторон.Четкое понимание точки зрения противника.Желание обеих сторон сохранить отношения. | Временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха. |

**Ведущий**: В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективными способами выхода из конфликтной ситуации являются компромисс и сотрудничество. Однако любая из стратегий может оказаться эффективной, поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

А теперь, когда вам известны способы выхода из конфликтной ситуации, проиллюстрируем их результатами нашего упражнения «Яблоко и червячок».

(Участники зачитывают свои ответы, а ведущий комментирует их.)

**Примеры ответов участников семинара:**

**Конкуренция:** «Сейчас как упаду на тебя и раздавлю!»

**Избегание:** «Вон, посмотри, какая там симпатичная груша!»

**Компромисс:** «Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам!»

**Приспособление:** Такая, видимо, у меня доля тяжкая!»

**Сотрудничество:** «Посмотри, на земле есть уже упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные!»

**Выполнение антистрессового упражнения**

**Ведущий:** Для поддержания стабильного психологического состояния у вас и родителей, а также для профилактики различных профессиональных психосоматических расстройств важно уметь забывать, как бы «стирать» из памяти конфликтные ситуации.

Сейчас мы проведем с вами упражнение на «стирание» антистрессовой ситуации. Сядьте и расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый альбомный лист бумаги. Карандаши, ластик. Мысленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка, образная ассоциация, символ и т.д. Мысленно возьмите ластик и начинайте последовательно «стирать» с листа бумаги представленную ситуацию. «Стирайте» до тех пор, пока картинка не исчезнет с листа. Откройте глаза. Произведите проверку. Для этого закройте глаза и представьте тот же лист бумаги. Если картинка не исчезла, снова возьмите ластик и «стирайте» до ее полного исчезновения. Через некоторое время методику можно повторить.

В результате выполнения антистрессовых упражнений восстанавливается межполушарное взаимодействие и активизируется нейроэндокринный механизм, обеспечивающий адаптацию к стрессовой ситуации и постепенный психофизиологический выход из нее.

## Простые секреты бесконфликтности:

1. Создайте теплую атмосферу при взаимодействии.
2. Самый главный человек на свете - тот, кто перед вами.
3. Постарайтесь, чтобы собеседник вам понравился.
4. Ищите то, что вас сближает.
5. Старайтесь говорить о предмете, интересующем собеседника.
6. Не кидайте в собеседника булыжники.
7. Без нужды не задевайте.
8. Избиение под знаком юмора.
9. Берегите собеседника: избавьте его от уколов, обид и обвинений.
10. Заканчивайте беседу комплиментом. Конфликт - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

**Лучшие способы разрешения конфликтов - постоянная забота друг о друге, своевременная информированность о ситуации.**

Список используемой литературы:

1. Анцупов А.Я.,Шипилов А.И., Конфликтология: учеб.для вузов. – М., 1999.
2. Анцупов А.Я., Профилактика конфликтов в школьном коллективе. – М., 2003.
3. Баныкина С.В. Конфликтологическая компетентность педагога. – Астрахань, 1997.
4. Пономаренко Л.П., Белоусова Р.В., Психология для старшеклассников. Пособие для педагога. – М., 2003.
5. Петрушин, В. И. Психологические аспекты деятельности учителя и классного руководителя / В. И. Петрушин. - М.: Педагогический поиск, 2001.
6. Рыданова, И. И. "Педагогические конфликты: пути преодоления / И. И. Рыданова. – Мн.: Издательство "Дизайн ПРО", 1998.
7. Самоукина, Н. В. Игры, в которые играют…/ Н. В. Самоукина. - Дубна: Феникс, 1997.