

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад «Вишенка» г. Волгодонска

**Мини – тренинг для педагогов на тему:
«Конфликтные ситуации и способы их преодоления»**



Подготовила педагог-психолог
Лобова Виктория Александровна

г.Волгодонск
2019 год

Цели занятия:

1. Понимание причин конфликтов;
2. Обращение к собственному опыту конфликтного взаимодействия;
3. помочь педагогам преодолеть трудности в решении конфликтных ситуаций.

Задачи:

- Рассмотреть понятие педагогического конфликта, его виды.
- Изучить основные типы конфликтных ситуаций в школе.
- Овладеть приемами общения в конфликте.
- Способствовать осмыслению конфликтной ситуации и путей выхода из нее.
- Выявить основные варианты предупреждения и урегулирования конфликтов.

Здравствуйте уважаемые коллеги.

Сегодня мы обсудим наиболее актуальную для нас тему : “Конфликты и пути их разрешения”.

Сегодня мы попробуем разобраться в понятии: что же такое конфликт? Я научу вас некоторым приемам достойного разрешения конфликтов а также успешной профилактике конфликтных ситуаций.

(слайд №1)

(слайд №2)

(слайд №3)

Что же такое **конфликт**? Прежде чем ответить на это вопрос давайте посмотрим мультфильм «Лось и Медведь»

Психолог.

Мультфильм «Лось и медведь»

В чем заключается мораль этого мультфильма?

Они не смогли договориться, а отсюда возникла **конфликтная ситуация**.
Что же означает слово «**конфликт**»?

(Слайд №3) Что же такое конфликт?

Конфликт - это столкновение противоположных интересов, взглядов, серьезное разногласие, спор.

Психолог. Можно ли прожить без **конфликтов**? Нужны ли они человеку? *(Высказывания участников.)*

Конфликты - это часть нашей жизни. Они **способствуют реформам, преобразованиям, развитию**. **Конфликт** - это проявление активности, отстаивание своей позиции, точки зрения.

Конфликты могут быть:

Конструктивными - способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений (хорошие, полезные)

Деструктивными – препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений (плохие).

А сейчас давайте попробуем выполнить простое упражнение.

(Слайд №4) Упражнение “Руки”

Психолог просит соединить ладони на уровне груди, а затем надавить правой ладонью на левую.

(По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий ведущим не производится).

Обсуждение:

- что вы чувствовали?
- как вы себя чувствуете?
- какие ощущения у вас возникли при выполнении задания?

(Слайд №5) Конфликты бывают:

- Межгрупповые
- Межличностные
- Внутриличностные (мечтаешь похудеть, но очень трудно отказаться от сладкого - “душевные муки”)
- Между личностью и группой

Причины возникновения конфликтов:

Конфликтогены - слова, действия, поступки, могущие привести к конфликту (например, неучливое обращение не всегда приводит к конфликту, думаем что “сойдет”) - на слова в наш адрес мы отвечаем более сильным словом.

Формула конфликта:

конфликтная ситуация (накопившиеся противоречия) + *повод* (инцидент) - “последняя капля” = *конфликт*.

(Слайд №6) Причины возникновения МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ:

Конкуренция - люди стремятся к одной цели, но находятся в ситуации конкуренции (борьба за первенство)

Столкновение разных жизненных принципов (Кот Леопольд - гуманист, и мелкие пакостники- мыши)

Психологическая несовместимость (неуживчивость темперамента и характера)

Из-за взаимного непонимания (смысла высказываний, просьб, приказов, объяснений).

От скуки (Том и Джерри, Ну, погоди)

Ссоры, размолвки, разногласия могут возникать, они неизбежны. Однако против них есть средство, заключающееся в познании уровня своей конфликтности.

Конкретно в педагогическом коллективе причинами конфликтов могут быть :

- 1.Нарушение педагогической этики.
- 2.Незнание возрастных особенностей дошкольников.
- 3.Незнание индивидуально- типологических особенностей дошкольников.
- 4.Поведенческие особенности педагога и дошкольников.

А сейчас давайте разберемся, какая личность наиболее конфликтная? У всех свой темперамент!!! (Слайд №7)

- *Холерик* - обладает повышенной возбудимостью, легко вовлекается в конфликт, но и быстро “остывает”.

- *Флегматик* - трудно доступен для убеждения, трудно втянуть в конфликт, но и вывести из конфликта.
- *Меланхолик* - долго помнит и переживает обиду.
- *Сангвиник* - легко успокаивается, но ему нелегко бывает сдерживать свои чувства, поэтому он нередко провоцирует начало конфликта.

Чтобы иметь более точное представление о себе, проведем небольшой тест на десять минут. Психолог дает тест **“Конфликтная ли вы личность?”**

[\(см. приложение №1\)](#)

По истечении времени педагоги подсчитывают сумму своих набранных очков в тесте, на экране показан результат. (Слайд №8)

- **11-16 очков.** Не конфликтный человек. Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если можете их сгладить, легко избегаете критические ситуации. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им потребуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?
- **6-10 очков.** Умеренно конфликтный. Но о вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.
- **0-5 очков.** Склонен к конфликтам. Вы ищете повод для споров, большинство из которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы любитель поскандалить. А может за вашим поведением скрывается комплекс неполноценности????

Теперь Вы видите, что в конфликте не может быть виновата одна сторона, в основном виноваты обе.

Игра « Рисуем с закрытыми глазами» (Слайд №9)

Цель игры: умение общаться, понимать друг, друга.

Делимся на пары. Один человек с закрытыми глазами должен нарисовать рисунок. Второму дается задание, не говоря какой рисунок, должен объяснить, что нарисовать. (Кошка)

Сложно ли было рисовать, объяснять что нарисовать?

А теперь попробуем научиться разрешать конфликт. (Слайд №10)

ЧЕТЫРЕ способа разрешения КОНФЛИКТА:

1. Соперничество - высокая активность при нежелании сотрудничать (добиться цели любой ценой).
2. Избегание - нет ни активности, ни желания сотрудничать (уводит разговор в сторону).
3. Приспособление - отсутствие активности при явном желании сотрудничать (плывете по течению).
4. Сотрудничество - высокая активность и выраженное желание сотрудничать.

1 ситуация это «Воспитатель – родитель»

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.

Существует 5 способов выхода из конфликтной ситуации: конкуренция, уклонение, **приспособление**, компромисс, сотрудничество.

Конкуренция предполагает открытую борьбу за свои интересы, отстаивание своей позиции с полным игнорированием интересов партнера. Возможный результат: испытывание чувства неудовлетворенности при поражении и чувства вины при победе и большая вероятность испортить отношения.

Избегание или уклонение от разрешения возникшего противоречия, когда одна из сторон, которой предъявлено «обвинение», переводит тему разговора в другое русло. Избегание или уход от **конфликта** может привести к росту проблемы.

Приспособление – это сглаживание разногласий за счет ущемления собственных интересов. Данный **способ используется**, если есть желание сохранить мир, участник осознает собственную неправоту. В результате **конфликт может быть нерешен**.

Компромисс – поиск решений за счет взаимных уступок, то есть достижение «*половинчатой*» выгоды каждой стороны.

Недостатком компромисса является получение только половины ожидаемого.

Сотрудничество предполагает поиск решения, которое не только бы удовлетворило интересы обеих сторон, но и позволило бы им извлечь пользу из **конфликта**.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее правильными **способами выхода из конфликта** являются компромисс и сотрудничество. Однако любой **способ** может оказаться эффективным, поскольку у каждого есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

Упражнение “Другими словами” (Слайд №11)

В этом упражнении вам предлагается поработать над неконструктивными установками в общении с другими людьми, которые зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Обычно нас раздражает, а порой и просто выводит из себя, когда другой человек говорит нам фразы типа: “Ты должен...”, “Это твоя обязанность...”, “С тобой невозможно разговаривать...”, “Ты безответственный человек” и т.п.

Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Сейчас я вам раздам листочки с высказываниями ([приложение №2](#)), ваша задача перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные.

Например, “Ты должен принести мне книгу”. (Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу).

- “Он должен заботиться обо мне”. (“Мне хочется, чтобы он заботился обо мне”);
- “Ты не должна была ходить на ту вечеринку”. (“Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку”);
- “Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!” (“Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны”);
- “Ты должна была предвидеть возможные трудности”. (“Мне хотелось, чтоб ты предвидела возможные трудности”);

- “Меня обидели!” (“Я решила пообижаться”);
- “Меня заставили”. (“Я не сумела отказаться”);
- “Он – упрямый осёл”. (“Я не смог убедить его”);
- “Он меня унизил”. (“Мне было неприятно”);
- “Прекрати меня злить!” (“Я начинаю злиться”);
- “Ты должна мне дать программу, книгу” (“Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу”).

Обсуждение: просто – сложно перефразировать? (Слайд №12)

Вывод: успешное решение любой конфликтной ситуации неизбежно связано со способностью прощать. Вы можете принять решение извинить вашего обидчика независимо от того, примет он ваше прощение или нет.

Как избежать конфликта(практические рекомендации)

Если говорить о конфликте в контексте педагогического процесса, то надо обратить внимание:

- Воспитатель и дошкольник находятся в разных весовых категориях.
- С одной стороны педагог обладает жизненным опытом, у него развита больше способность к осмыслению ситуации, у ребенка наоборот, его поведение импульсивно, слабо развита способность к аналитической деятельности.
- Педагог должен взять на себя ответственность за ход конфликта, чтобы довести его до логического конца так, чтобы это позволило личности ребенка подняться на новый, более высокий уровень развития.

Как обойти конфликт. (Слайд №13)

Ответить улыбкой (не с сарказмом и иронией)

Использовать “Я – утверждение” - концентрируем свое внимание на том, что мы чувствуем и способны об этом сказать своему сопернику вместо “Ты – утверждения”, которое подрывает и ведет к углублению конфликта (вместо “Вы должны принести мне книгу” - “Я была бы рада, если бы Вы принесли мне книгу”)

Способность и умение прощать!!! - значит, “отпустить” свой гнев и не собираться мстить.

2 ситуация

«Воспитатель-логопед»

Упражнение *«Sorry, конфликта не будет»*

Многих **конфликтов можно избежать**. Чтобы не доводить до **конфликта**, мы извиняемся. Один берет на себя роль виновного и просит прощения, а **второй отвечает: «Ничего страшного»**.

Англичане не выясняют, кто виноват. Извиняются обе стороны. Например, в магазине человек нечаянно задел кого-то и попросил прощения: *«I’m sorry»*. В ответ он тоже услышит: *«I’m sorry»*, что означает: *«Простите, что я встал у вас на дороге»*. Если у человека плохое настроение, он может умышленно задеть другого. Англичанин ответит ему: *«Sorry»*. Он говорит: *«Извините, но конфликта не будет»* или «Я сожалею, что у вас плохое настроение, но мне не хочется ругаться с вами».

Упражнение “Согласие” - выполняется в парах. (Слайд №14)

Развитие конфликта зачастую напоминает снежный ком. Небрежно брошенная фраза перерастает в ругань с личными оскорблениями, навешиванием ярлыков и

т.п. Это создаёт практически непреодолимые барьеры в общении, которые гораздо легче предотвратить, нежели разрешить конфликт на стадии их возникновения. Но, тем не менее, есть техники, которые позволяют в некоторой степени смягчить напряженность ситуации даже в том случае, когда одна или обе из конфликтующих сторон теряют контроль над собой, над своими эмоциями и словами.

Одна из таких техник состоит в том, чтобы найти в словах партнёра **что-то, с чем можно согласиться**, и ответить на его выпад (оскорбление, обвинение, приказ) не противостоянием, что только усугубит конфликт, **а согласием**, при этом не отступая от своей позиции. Например:

1. “Ты совсем с ума сошла!” - “Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди”;
2. “Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!” - “Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать”;
3. “Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!” - “Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника”;
4. “На нашей работе по-настоящему работаю только я!” - Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу”.

Упражнение выполняется в парах. Сначала один участник нападает, а второй пытается перевести диалог в мирное русло, затем они меняются местами.

Раздаются листы с заданиями ([Приложение №3](#)).

Далее обсуждаем ответы педагогов, корректируем их. (Слайд №15).

Что вы чувствуете?

Как и в каких жизненных **ситуациях** можно использовать прием «*Sorry*»?

Подведите участников к выводу, что слова «*Извините, конфликта не будет*» достаточно не произносить вслух, а просто вспомнить их и вовремя остановиться. Попросите **педагогов смоделировать ситуации** общения с родителями, в которых можно использовать прием «*Sorry*».

Воспитатели могут считать, что нет смысла извиняться в **ситуации**, в которой ты не виноват. Объясните, что они извиняются не потому, что сделали что-то не так, а потому, что хотят избежать **конфликта**, который им не нужен, и сохранить хорошее настроение.

Рекомендации по предупреждению **конфликтов**

Конфликтная ситуация может коренным образом изменить вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы эти изменения были в лучшую сторону!

1. Прежде, чем вступить в **конфликтную ситуацию**, подумайте над тем, какой результат 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 счеты.

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 сгореть со стыда при встрече с ним и не мучаться раскаянием.

8. Будьте справедливы и честны в **конфликте**, не жалейте себя.

9. Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента.

10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на **конфликт с тем, кто слабее вас**.

Рефлексия (Слайд №16) . Педагоги заполняют специальные анкеты по рефлексии ([приложение №4](#))

- Что было полезно, интересно для вас. Может вы что-то узнали нового о себе или о члене коллектива?
- Что бы вы хотели изменить в семинаре-тренинге, если будет такая же тема?
- С каким настроением Вы покидаете наш тренинг?

Есть такая притча: Жил себе мальчик с ужасным характером. Как-то отец дал ему мешок с гвоздями и сказал по одному забивать их в забор каждый раз, когда мальчик потеряет терпение и поссорится с кем-то. В первый день мальчик забил 37 гвоздей. Со временем он научился владеть собой, и количество забитых гвоздей каждый день уменьшалась. Мальчик понял, что легче научиться сдерживать свои эмоции, чем забивать гвозди.

В конце концов, настал день, когда он не забил ни одного гвоздя. Сын подошел к отцу и сказал об этом. Тогда отец сказал сыну вытягивать из забора по одному гвоздю в те дни, когда он не потеряет самоконтроль и ни с кем не поссорится. Проходили дни, и со временем сын мог сказать отцу, когда в заборе не осталось ни одного гвоздя. Отец подвел сына к изгороди и сказал: «Ты хорошо ведешь себя, сынок, но посмотри, сколько дырок осталось. Изгородь уже некогда не будет такой, как когда-то».

Вывод: Когда вы с кем-то ссоритесь и говорите ему что-то неприятное, вы оставляете в нем такие раны, как эти дыры. И раны остаются, вопреки тому, сколько раз потом вы просите прощения. Словесные раны причиняют такую самую боль, как и физические. Ребята, давайте не забивать гвозди враждебности, непонимания и жестокости. Будем толерантными, будем понимать друг друга.

Итог.

И если человек находится рядом с тобой, отличается от тебя, это не значит, что он хуже тебя. Он просто другой, со своими особенностями, со слабыми и сильными сторонами.

В заключение нашего **тренинга разрешите вам искренне пожелать:**

Учитесь управлять собой.

Во всем ищите добрые начала.

И, споря с трудною судьбой,
Умейте начинать сначала,
Споткнувшись, самому вставать,
В себе самом искать опору
При быстром продвиженье в гору
Друзей в пути не растерять...
Не злобствуйте, не исходите ядом,
Не радуйтесь чужой беде,
Ищите лишь добро везде,
Особенно упорно в тех, кто рядом.
Не умирайте, пока живы!
Поверьте, беды все уйдут:
Несчастья тоже устают,
И завтра будет день счастливый!

Слайд 10. Спасибо за внимание.

Используемая литература.

1. И. Авидон, О. Гончукова. «Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения» «Речь» Санкт-Петербург, 2008.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва Инфра-М 2001.
3. Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. «Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители» «Речь» Санкт-Петербург, 2007.

Интернет-ресурсы:

1. <https://www.maam.ru/detskijasad/trening-dlja-pedagogov-konfliktnye-situacii-i-sposoby-ego-preodolenija.html>
2. <https://infourok.ru/prakticheskiy-seminartrening-dlya-pedagogov-konflikti-i-puti-ih-razresheniya-1406970.html>