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

СЕМИНАР-ПРАКТИКУМ ДЛЯ ПЕДАГОГОВ

ПОДГОТОВИЛА: Кононова Л.Л.,
ПЕДАГОГ-ПСИХОЛОГ

Групповой семинар-практикум для педагогов ДОУ
«Взаимодействие с участниками образовательного процесса и конфликты. Правила бесконфликтного общения»

Цель: формирование у педагогов представлений о причинах конфликтов, их классификации, путях и способах их разрешения; развитие способности выявлять причины конфликтов, находить пути их урегулирования.

Задачи:
формирование представлений о процессе возникновения конфликтов на примере жизненных ситуаций, содействие созданию конструктивных отношений через повышение психологической компетентности педагогов по вопросам предупреждения и адекватного разрешения конфликтных ситуаций.

Материал: анимационного фильма Конфликт (The conflict) Гарри Бардина), маркеры, магнитная доска, двумерная модель конфликта К. Томаса, музыка «Энигматик», фигурки животных, памятки «Правила разрешения конфликтов».

Ход семинара- практикума:

1. Вводная часть. Создание мотивации.
Слово педагога-психолога: Добрый день, дорогие коллеги! Я рада Вас всех сегодня видеть. Надеюсь, что мы интересно и полезно проведём здесь время. Сядьте поудобнее, чтобы ничего Вас не отвлекало от работы и не доставляло дискомфорта. Посмотрите, пожалуйста, на экран.

Просмотр и обсуждение видео отрывка Конфликт (The conflict) Гарри Бардина).
Какая ситуация показана на экране? (Ситуация конфликта)

Психолог: Правильно. Здесь показан конфликт. В повседневной жизни нам приходится вступать во взаимодействие с множеством людей по различным вопросам. Многообразие этих связей и образует структуру социальных отношений. Однако, эти отношения оказывают различное влияние на нашу жизнь, различаются по степени важности и значимости для нас.

Как вы думаете, могут ли люди существовать, не взаимодействуя друг с другом? Безусловно, нет. А всякое ли взаимодействие будет носить доброжелательный характер? Конечно же, нет. Конфликты очень часто встречаются в нашей жизни. Мы можем конфликтовать дома, на улице, в магазине, на работе … Конфликты возникают как с хорошо знакомыми

людьми, так и с совершенно незнакомыми, например, в очереди, в транспорте. Хотя конфликты в современном обществе возникают постоянно, их можно признать нормой общественной жизни, необходимо правильно регулировать и разрешать конфликтные ситуации. 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.

Сегодня мы поговорим о том, как могут складываться наши отношения с другими людьми (родителями воспитанников, в педагогическом коллективе), а тема звучит: **«Взаимодействие с участниками образовательного процесса. Правила бесконфликтного общения».**

2. Информационный блок

Психолог: Слово «конфликт»(с латинского) означает «столкновение». А как вы думаете, почему может произойти конфликт? (стороны не могут договориться, а отсюда возникает конфликтная ситуация)

(Далее педагоги знакомятся с определением конфликта)

Что же такое конфликт? Давайте с вами сформулируем определение конфликта, а для этого для нам нужно синонимы к слову «Конфликт». (спор, ссора, столкновение, стычка, разногласие, раздор, размолвка, колизия, выяснение отношений).

Психолог: Как видно из анализа синонимов к слову конфликт – это всегда противоборство сторон. А может ли возникнуть конфликт, если человек находится один? Значит, конфликт возникает между двумя и более людьми или социальными группами. А что должно быть общего у данных людей или социальных групп, что бы между ними возник конфликт? (Общие цели, интересы, позиции, мнения, взгляды, взаимодействия, которые одинаково ценятся обеими сторонами).

Мы с вами самостоятельно вывели определение конфликта: конфликт – это спор, столкновение между двумя и более людьми или социальными группами за владение чем-то, что одинаково ценится обеими сторонами.

Итак, мы вместе вывели понятие «конфликта»:

- ✓ **Конфликт** – это спор, столкновение конкурирующих сторон (людей или социальных групп) за владение чем-то таким, что одинаково высоко ценится обеими сторонами.
- ✓ **Конфликт** – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

- ✓ **Конфликт-** противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон.

Психолог: итак, 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.** Не все участники конфликта обязательно находятся в непосредственном противоборстве друг с другом. Вопрос или благо, из-за которых, разгорается конфликт, - это **предмет конфликта**. Причина и повод для конфликта отличаются от его предмета.

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.

Как правило, 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.

Предложение способов разрешения конфликтных ситуаций

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

(Участникам семинара раздаются заранее приготовленные распечатки модели "Способы выхода из конфликтной ситуации".)

Способы выхода из конфликтной ситуации (по К. Томасу)

Психолог: 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.

А теперь поговорим с вами о конфликтах в системе "педагог — родитель". Слово "конфликт" в переводе с латинского означает "столкновение". 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.

Упражнение «Помоги себе сам»

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.

Упражнение «Праздничный пирог»

Психолог: «Представьте себе, что к вам на день рождения пришли друзья пить чай с праздничным тортом, украшенным шоколадными фигурками, дольками засахаренных фруктов. Торт небольшой, его надо разрезать. Как вы как именинник себя поведете?

Варианты поведения и соответствующие им стратегии поведения:

1. Откажетесь резать, попросите кого-нибудь из гостей или родных об этом, дабы никого не обидеть. (Избегание «черепашка»)

2. Разрежете сами, на свое усмотрение, кому какой кусок – не важно, себе – лучший. (Конкуренция «акула»)
3. Учтете пожелания гостей, себе возьмете кусок, какой достанется. (Приспособление «медвежонок»)
4. Постараетесь поделить поровну между всеми участниками праздника, включая и себя. (Сотрудничество «сова»)
5. Скажете, что торта вам не очень хочется, пусть он весь достанется гостям, а вот шоколадные фигурки вы бы съели. (Компромисс «лиса»)

(Сделав свой выбор, педагоги получают фигурку животного и делятся на группы. На слайде появляется характеристика различных стратегий поведения в конфликтах).

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.

3. Работа в подгруппах. Решение конфликтных ситуаций. Педагогам предлагаются ситуации разных стратегий поведения. Они должны найти выход из ситуации с той точки зрения, в какой группе стратегий находятся.

Типичные ситуации из практики общения педагогов с родителями воспитанников

Ситуация 1

Воспитатель обратился к маме одного из воспитанников с рассказом о том, что нового дети узнали на занятиях, и предложил закрепить изученный материал дома. В ответ мама резко ответила, что ей некогда заниматься с ребенком дома, что это обязанность воспитателя — он "получает за это деньги".

Комментарий психолога. Конечно, очень хорошо, когда родители и воспитатели действуют в одном направлении с целью развития ребенка. Но

бывают семьи, где родители, по разным причинам, не хотят (или не могут) заниматься с ребенком сами. Если дошкольник из такой семьи воспитывается в вашей группе, необходимо по возможности уделять ему больше внимания.
Данный конфликт невозможно решить путем конфронтации, ведь заставить маму заниматься с ребенком нельзя. В данном случае лучше уклониться от конфликта. Это поможет сохранить достоинство воспитателя как профессионала. Очень важно не поддерживать навязываемый родителем резкий тон общения. Лучше попытаться косвенно побудить маму к занятиям с ребенком. Можно подготовить совместно со старшим воспитателем и педагогом-психологом стенд или ширму об организации занятий и игр дома для последующего размещения рекомендаций по темам, конкретных игр, заданий.

Ситуация 2
Забирая вечером ребенка из детского сада, родители возмущаются, что его одежда очень грязная, и обвиняют педагога, что он плохо следит за детьми. Воспитатель предлагает родителям всю прогулку держать их ребенка за руку.
Комментарий психолога. Если предложение педагога сделано в шутливой форме, возможно, это хороший выход из данной ситуации. Ведь юмор — прекрасное средство снятия психологического напряжения. Но тут же постарайтесь доброжелательно объяснить родителям, как важно ребенку "наиграться", что ограничение движений он воспринимает как наказание, а для детского сада больше подойдет одежда попроще. Но все же задумайтесь над словами родителей, возможно, "нет дыма без огня".

Ситуация 3
Одну из воспитанниц родители приводят в группу после завтрака, из-за чего девочка постоянно пропускает утренние индивидуальные занятия, игры и зарядку.
На утверждения воспитателя о необходимости соблюдения режима дня детского сада родители отвечают, что имеют право приводить своего ребенка тогда, когда им это удобно.
Комментарий психолога. Возможно, воспитателю на следующем родительском собрании следует сделать яркую презентацию утренних занятий с детьми. Эффективно использовать видеофрагменты, фотографии, провести любимую дошкольниками зарядку вместе с родителями. Важно подчеркнуть результаты утренних индивидуальных занятий с детьми.
В общении с родителями в такой ситуации не следует использовать обвинительные интонации, т. к. это побуждает их к психологической защите

в виде "нападения". Лучше использовать метод "Я-сообщения", выразив свои чувства. Например: "Мне жалко, что Кати не было утром, ведь у нас была новая, такая веселая зарядка (важное занятие, игра)".

Ситуация 4

В семье одной из воспитанниц дошкольного учреждения наблюдался конфликт между бабушкой и мамой по вопросам воспитания ребенка.

Если девочка жила у бабушки, ее приводили в детский сад вовремя, и весь день проходил в рамках установленного в учреждении режима. Если девочку забирала мама, то ребенка привозили в 10.30, время, когда все занятия подходили к концу, и оставались только прогулка и общение с детьми. Часто не приводили совсем. Бабушка забирала девочку рано, сразу после полдника.

Учитывая, что данная группа подготовительная, логопедическая, воспитатель стала говорить, что такие посещения пользы ребенку не принесут. Мама пожаловалась заведующему ДОУ. В результате девочку забрали из детского сада и записали в подготовительную группу при школе.

Комментарий психолога. Во-первых, совершенно недопустима установка на родителя как на соперника. Поучающая позиция может обидеть даже очень уравновешенного человека. Помните, родители и воспитатели — сотрудники в деле воспитания ребенка.

Во-вторых, утверждение о том, что посещение детского сада (даже нерегулярное) не приносит пользы ребенку, по меньшей мере, непрофессионально. В любом случае, общение с коллективом сверстников в игре не только полезно, но и необходимо в дошкольном возрасте.

Помните, в подготовительной группе детского сада решаются не только образовательные задачи!

Ситуация 5

Данная ситуация возникла из-за того, что родители неправильно оценивают поступки своего ребенка: он постоянно берет чужие вещи (конфеты, игрушки) из шкафчиков других детей. Родители обвиняют в этом всех детей, но не своего ребенка. Ситуации повторяются неоднократно. Беседы с родителями ни к чему не приводят. Конфликт не разрешен.

Комментарий психолога. Дошкольный возраст — период формирования нравственных привычек. На этом этапе развития ребенку еще трудно обуздать свои импульсивные поступки. Очень важно в этой ситуации не навешивать на дошкольника "ярлыков", категорически запрещается называть его вором. Проявите чувство такта к родителям ребенка и терпение к

малышу, выразите недовольство его поведением в виде "Я-сообщения" (я огорчена, расстроена) и спокойно объясняйте каждый раз, что так делать нельзя. Вера родителей в своего ребенка только поможет в данном случае. Гораздо хуже, если они начинают "принимать меры" в подобных ситуациях, т. к. страх делает ребенка малодушным, усугубляет его неправильное поведение.

Педагог-психолог поможет разобраться в причинах такого поведения дошкольника.

Ситуация 6

Ребенок, приходя домой из детского сада, жалуется на то, что с ним не хотят играть дети в группе. Родители поинтересовались, с чем это связано. Воспитатель, наблюдая за ребенком, приобщая его к совместным играм с другими детьми, заметил, что он все время хочет быть на первых ролях, Всем играющим говорит, что они в игре жульничают, играют не по правилам, делает всем множество замечаний. В ответ на это дети отказываются с ним играть. Педагог заметил также, что в большинстве случаев воспитанник не прав, проанализировал его претензии по отношению к другим детям. Ребенок с выводами воспитателя согласился.

Для решения данной проблемы педагог стал участвовать во всех играх детей, строго следя за выполнением правил, поощряя играющих добрыми словами, похвалой.

Комментарий психолога. Демонстративные дети часто страдают от трудностей в общении. У них недостаточно развита произвольность поведения. Воспитатель в такой ситуации ведет себя вполне грамотно. Дополнительную помощь в решении проблемы может оказать педагог-психолог детского сада, организовав специальные коммуникативные игры.

Ситуация 7

Одного из воспитанников ДОУ родители записали на подготовительные занятия в школу, из-за которых мальчик пропускает многие занятия в подготовительной группе детского сада. Воспитатель попытался убедить их в важности занятий, пропускаемых ребенком, но его мама категорически заявила, что занятия в школе намного важнее.

Комментарий психолога. В начале учебного года на родительском собрании в подготовительной группе педагоги-психологи и воспитатели отмечают как плюсы, так и значительные минусы "школьных подготовительных курсов", но решение принимают родители ребенка. И это решение необходимо уважать.

Ситуация 8

Папа, приводя сына в группу детского сада, все время дает ему с собой сладости, жевательную резинку. На просьбу воспитателя не делать этого грубо отвечает, что это его личное дело.

Комментарий психолога. В данной ситуации эффективны разъяснительные объявления в раздевалке группы. Если и это не поможет, необходимо обратиться за помощью медицинского работника детского сада. Пусть специалист еще раз сообщит родителю о требованиях и санитарно-гигиенические правилах дошкольного учреждения.

Интересно, что на практике подобные конфликтные ситуации чаще всего разрешаются детьми: они говорят родителям, что приносить в детский сад сладости "не по правилам".

(После обсуждения в группах педагоги рассказывают всем о выбранных ими стратегиях, проходит их обсуждение)

Психолог: в заключение хотелось бы дать следующие рекомендации по разрешению конфликтов.

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации, могут быть сведены к следующему.

1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда, конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.
2. Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.
3. Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда, и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.
4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых

терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.

6. Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

7. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

Совместное составление памятки «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.

4. Рефлексия.

Каждому участнику предлагается поделиться впечатлениями о том, изменилось ли что-то в его взглядах на конфликт (Была ли эта встреча полезной? Что нового я сегодня узнал? Что хотелось бы узнать ещё?)

Психолог: Успех и счастье в жизни в значительной степени обусловлены гармонией отношений с окружающими и с самим собой. Важно чувствовать себя уверенно, и тогда возникающие на вашем пути препятствия будут преодолены, вы сможете достигнуть нужной цели, жить радостной и полнокровной жизнью. Я надеюсь, что смогла помочь вам поверить в свои силы, в возможность удачного разрешения большинства проблем. Дорогие коллеги, вы были сегодня активны, инициативны, креативны! Наша встреча подошла к концу, хочется пожелать вам, чтобы вы и окружающие вас люди были всегда готовы к сотрудничеству!

Использованная литература

1. Стебенева Н. Королева Н. «Путь к успеху»// Школьный психолог – 2003 - № 29
2. Фопель К. «Сплоченность и толерантность в группе». М.:Генезис, 2003.
3. Школьный психолог № 15, 2009.
4. Анцупов А.Я. «Профилактика конфликтов в школьном коллективе». М: Владос,2003