



Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение города Москвы
«Школа № 1874
дошкольные группы, здание «Аистёнок»

**«ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
ПРОЦЕССА И КОНФЛИКТЫ.
ПРАВИЛА БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ»
СЕМИНАР-ПРАКТИКУМ ДЛЯ ПЕДАГОГОВ**

Подготовила
Педагог- психолог
ГБОУ школа 1874
Кудрина М. А.

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, 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.

Притча «мешок картошки».

Однажды ученик спросил у своего учителя:

- Ты такой мудрый. Ты всегда в хорошем настроении, никогда не злишься. Помоги и мне быть таким. Учитель согласился и попросил ученика принести картофель и прозрачный пакет.

- Если ты на кого-нибудь разозлишься и затаишь обиду, - сказал учитель, - то возьми этот картофель. С одной его стороны напиши своё имя, с другой имя человека, с которым произошёл конфликт, и положи этот картофель в пакет.

- И это всё? - недоумённо спросил ученик.

- Нет, - ответил учитель. Ты должен всегда этот мешок носить с собой. И каждый раз, когда на кого-нибудь обидишься, добавлять в него картофель.

Ученик согласился.

Прошло какое-то время. Пакет ученика пополнился ещё несколькими картошинами и стал уже достаточно тяжёлым. Его очень неудобно было всегда носить с собой. К тому же тот картофель, что он положил в самом начале стал портиться. Он покрылся скользким гадким налётом, некоторый пророс, некоторый зацвёл и стал издавать резкий неприятный запах.

Ученик пришёл к учителю и сказал:

- Это уже невозможно носить с собой. Во-первых пакет слишком тяжёлый, а во-вторых картофель испортился. Предложи что-нибудь другое.

Но учитель ответил:

- То же самое, происходит и у тебя в душе. Когда ты, на кого-нибудь злишься, обижаешься, то у тебя в душе появляется тяжёлый камень. Просто ты это сразу не замечаешь. Потом камней становится всё больше. Поступки превращаются в привычки, привычки - в характер, который рождает зловонные пороки. И об этом грузе очень легко забыть, ведь он слишком тяжёлый, чтобы носить его постоянно с собой. Я дал тебе возможность понаблюдать весь этот процесс со стороны. Каждый раз, когда ты решишь обидеться или, наоборот, обидеть кого-то, подумай, нужен ли тебе этот камень.

Обсуждение -5 мин.

Психолог: 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)

Что же такое конфликт? Давайте с вами сформулируем определение конфликта.

Упражнение 1. «Мое представление конфликта» - 10 мин.

- Сейчас каждый подумает и для себя решит, как вы понимаете, что такое конфликт?! Но писать мы будем не просто, а на каждую букву слова.

К –

О –

Н –

Ф –

Л –

И –

К –

Т –

Рефлексия: каких больше характеристик конфликта – положительных или отрицательных? Какие характеристики труднее подобрать. Что нам дает повод для размышления,

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.

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 определяют 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 развиваться. 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.

Групповая работа.

Педагоги делятся на 4 подгруппы и на листах пишут позитивные и негативные стороны конфликта.

Положительные стороны конфликта:

- дает возможность сформулировать и осознать проблему, выявить трудности;
- найти новые пути решения;
- оживляет нашу жизнь, делает ее более привлекательной, интересной;
- учит формам общения, умению налаживать отношения;
- оказывает содействие личностному, профессиональному росту и развивает волевую саморегуляцию;
- сплачивает коллектив;
- развивает познавательные черты ума, скорость реакции, принятие решений.

Отрицательные стороны конфликта:

- разрушает здоровье;
- вызывает стресс, психотравмы;
- разрушает межличностные отношения, семьи, личности;
- формируется отрицательная установка, отрицательный жизненный сценарий.

Какой вывод мы можем сделать, проанализировав положительные и отрицательные стороны конфликта? В конфликте есть много положительного (отрицательного).

Способы решения конфликта.

Информация практического психолога.

Общая характеристика вариантов исхода в конфликтных ситуациях.

Первый вариант исхода — уход от разрешения возникшего противоречия, когда одна из сторон, которой предъявлено «обвинение», переводит тему разговора в другое русло. Тактика ухода объясняется основным его свойством — «сотрудничество при любых обстоятельствах». Избегание или уход от конфликта может привести к росту проблемы.

При этом выделяют наиболее типичные формы ухода:

- молчание;
- демонстративное удаление;
- обиженный уход; затаенный гнев;
- депрессия;
- игнорирование обидчика;
- едкие замечания по «их» поводу за «их» спиной;
- переход на чисто деловые отношения;
- полный отказ от дружеских или деловых отношений с провинившейся стороной.

Второй вариант — *сглаживание*, когда одна из сторон либо оправдывает себя, либо соглашается с претензией, но только в данный момент. Этот прием чаще всего использует те, для кого предпочтителен любой, даже самый плохой, неустойчивый мир, чем самая «хорошая ссора».

Третий вариант — *компромисс*. Под ним понимается открытое обсуждение мнений, направленных на поиск наиболее удобного для обеих сторон решения. В этом случае партнеры выставляют аргументы в свою и в чужую пользу, не откладывают решения «на потом» и не принуждают в одностороннем порядке к одному возможному варианту. Преимущество этого исхода — во взаимной равности прав и обязанностей открытости претензий.

Четвертый вариант — *конфронтация* — неблагоприятный и малопродуктивный исход конфликта, когда никто из участников не принимает во внимание позицию

другого. Он возникает, когда одна из сторон накопила достаточно мелких обид, собралась с силами и выдвинула сильнейшие аргументы, которые не может снять другая сторона.

Пятый вариант — самый неблагоприятный — принуждение. Это тактика прямолинейного навязывания того варианта исхода противоречия, который устраивает его инициатора. Он самый неблагоприятный для сохранения отношений. Еще один способ решения конфликта — *картография, или визуализация.* Это дает возможность сосредоточиться на проблеме, а не на эмоциях, углубиться не в переживание и удовлетворение своих оскорблений и амбиций, а в решение проблемы.

Технология картографии конфликта:

Этап 1. В чем проблема? (в общих чертах)

Этап 2. Кто участники конфликта? (главные стороны конфликта, есть ли скрытый манипулятор)

Этап 3. Какие истинные нужды и опасения каждого из участников конфликта? (перечислить основные потребности и опасения, прояснить мотивы, стоящие за позициями участников конфликта)

Этап 4. Возможное решения проблемы.

Какой из этих способов решения конфликта вы чаще всего применяете? Какой способ вам понравился более всего и почему?

Как влияет конфликт на человеческий организм?

Психолог знакомит с формулой мудрого поведения в конфликте.

Формула мудрого поведения в конфликте (ВПРСТ)

В — открытость ума.

П — положительное отношение.

Р — рациональное мышление.

С — сотрудничество.

Т — терпимость к людям

Разрешение конфликта.

Это заключительный этап (стадия), который возможен как вследствие изменения объективной конфликтной ситуации, так и путем трансформации ее образов, сложившихся в участников конфликта.

Разрешение конфликта может быть полным или частичным.

Нередко для решения конфликтов необходимо участие третьей стороны с целью поиска решения, которое удовлетворяет обе стороны. Третья сторона (арбитры, посредники, или медиаторы, помощники) — индивид или группа, которые пытаются помочь в достижении согласия и разрешении конфликта.

Модель К. Томас

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 подготовленные распечатки модели "Способы выхода из конфликтной ситуации".)



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.

Еще один способ решения конфликта — *картография, или визуализация*. Это дает возможность сосредоточиться на проблеме, а не на эмоциях, углубиться не в переживание и удовлетворение своих оскорблений и амбиций, а в решение проблемы.

Технология картографии конфликта:

Этап 1. В чем проблема? (в общих чертах)

Этап 2. Кто участники конфликта? (главные стороны конфликта, есть ли скрытый манипулятор)

Этап 3. Какие истинные нужды и опасения каждого из участников конфликта? (перечислить основные потребности и опасения, прояснить мотивы, стоящие за позициями участников конфликта)

Этап 4. Возможное решения проблемы.

Конфликты 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 2 «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

Участники делятся на две подгруппы, одна подгруппа в **конфликте** играет роль родителей, а другая – воспитателей. Раздаются тексты **конфликтных ситуаций**.

1 ситуация:

- Воспитатель: Ваш малыш постоянно мочиться в штанишки. А в сончас и вовсе с головы до ног промок!

- Родитель: Вы знаете, дома ведь он по-другому себя ведет... просится в горшок.

- Воспитатель: Только спросила, хочет ли он в туалет - говорит, нет, отвернешься – штанишки мокрые и глаза полные слез. Вам, наверное, нужно к врачу. Я не могу все время за ним бегать!

- Родитель: Я думала присмотр и уход за ребенком пока он в саду, ваша задача. Вы за это деньги получаете!

- Воспитатель: У меня в группе 20 детей ... Я не могу заниматься только Вашим ребенком!

Вариант разрешения 1 ситуации:

- Воспитатель: Замечательный малыш, очень любит слушать стишки-потешки, начал играть с детьми, но часто мочиться в штанишки.

- Родитель: Вы знаете, дома ведь он по-другому себя ведет... просится в горшок.

- Воспитатель: Не волнуйтесь, адаптация – это стресс для каждого ребенка. Старайтесь придерживаться рекомендаций специалистов, и принесите сменное белье.

- Родитель: Спасибо Вам, думаю мы скоро привыкнем к саду. (*сотрудничество*).

2 ситуация:

- Родитель: Моя знакомая водит ребенка в д/с «*Мотылек*». Очень хорошие воспитатели: читают детям сказки, стихи, учат песни.

- Воспитатель: (*смеется*) Мы нашим деткам также читаем сказки, стихи, учим песни и разносторонне развиваем. Вас что именно не устраивает?

- Родитель: Я спрашивала у дочери, она не знает наизусть ни стихов, ни песен. Хотя они с девочкой знакомых одного возраста.

- Воспитатель: Ко мне какие могут быть претензии? Вас здесь никто не держит, идите в «*Мотылек*»!

Вариант разрешения 2 ситуации:

- Родитель: Моя знакомая водит ребенка в д/с «*Мотылек*». Очень хорошие воспитатели: читают детям сказки, стихи, учат песни.

- Воспитатель: (*смеется*) Мы нашим деткам также читаем сказки, стихи, учим песни и разносторонне развиваем. Можете в любой день прийти и послушать.

- Родитель: Я спрашивала у дочери, она не знает наизусть ни стихов, ни песен. Хотя они с девочкой знакомых одного возраста.

- Воспитатель: У нас в группе очень много талантливых и творчески активных ребят, и Алиса не исключение. В группе со **всеми** детками поет и читает стихи. Чтобы полностью раскрыть ее таланты, думаю, нужно чаще заниматься с ней: вам – дома, а нам - в саду. (*сотрудничество*)

3 ситуация:

- Воспитатель: Здравствуйте! Нужно перенести, вон с той кучи ведро песка в нашу песочницу.

- Родитель: Здравствуйте! Я тороплюсь, неужели, кроме меня некого попросить...

- Воспитатель: Просила пап, никто не пришел. Теперь чтобы не было никому обидно, я прошу всех проходящих родителей принести по одному ведру песка. Это много времени не займет.

- Родитель: Нужно заранее сообщать о таких просьбах. Я опаздываю, у меня запись к стоматологу.

- Воспитатель: Облизываешь ваших детей с головы до пяток, и никакой благодарности.

Вариант разрешения 3 ситуации:

- Воспитатель: Здравствуйте! Я прошу Вас, если вам не трудно, вон с той кучи перенести ведро песка в нашу песочницу.

- Родитель: Здравствуйте! Я тороплюсь, неужели, кроме меня некого попросить...

- Воспитатель: Просила пап, никто не пришел. Теперь чтобы не было никому обидно, я прошу всех проходящих родителей принести по одному ведру песка. Это много времени не займет.

- Родитель: Давайте, в другой раз... *(приспособление)*

4 ситуация:

- Родитель: Мой сын жалуется, что Сергей его обижает, а вы не разобравшись, наказываете только его одного.

- Воспитатель: Да, мальчики действительно дерутся. А Ваня часто сам провоцирует Сергея, на мои замечания не реагирует, мне приходится их рассаживать по углам. Вам бы не помешало хотя бы изредка уделять внимание ребенку.

- Родитель: Значит, вы считаете, что мы его не правильно воспитываем? И мой сын – провокатор! Ваши воспитательные методы портят психику моего ребенка. Если не прекратите, я найду Вам управу.

Вариант разрешения 4 ситуации:

- Родитель: Мой сын жалуется, что Сергей его обижает, а вы не разобравшись, наказываете только его одного.

- Воспитатель: Да, мальчики действительно дерутся. А Ваня часто сам провоцирует Сергея, на мои замечания не реагирует, мне приходится их рассаживать по углам.

- Родитель: Значит, вы считаете, что мы его не правильно воспитываем? И мой сын – провокатор! Ваши воспитательные методы портят психику моего ребенка. Если не прекратите, я найду Вам управу.

4. Заключительное слово.

В школах верховой езды не хвалят наездника, который может удержаться на вздыбленной лошади, как вы думаете, почему? *(Под опытным жокеем лошадь никогда не встанет на дыбы.)* Так же и с **конфликтами**. Конечно, умный, знающий человек найдет выход из любого положения, но мудрый в него не попадет. А значит, мудрый не доведет отношения до **конфликта**.

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 полноценной 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