

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
муниципального образования город Краснодар
«Центр развития ребенка – детский сад № 232»

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ СЕМИНАР - ПРАКТИКУМ ПО
ПРОФИЛАКТИКЕ КОНФЛИКТОВ УЧАСТНИКОВ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА.**

Составила педагог - психолог
Бакулевич О.А.

2022 г.

Цель:

ознакомить педагогов с понятием «конфликт», «конфликтоген», видами конфликтов, причинами, положительными и отрицательными сторонами конфликта, проявлениями конфликтогенного поведения, способами решения конфликта, формировать умение бесконфликтно вести себя, учитывая интересы и нужды других, развивать аналитические способности, рефлекссию, воспитывать вежливость, доброжелательность.

Форма проведения: семинар – практикум с элементами тренинга

Примерный сценарий мероприятия.

Приветствие, сообщение темы семинара – практикума, цели семинара. (1, 2 слайд)

Давайте начнем наш семинар с определения – что же такое конфликт? (3 слайд)

▼ Конфликт — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Встаньте пожалуйста те, кто никогда в жизни ни с кем не конфликтовал.

Никто из нас не встал. Конфликты является частью нашей жизни.

Воспоминания о конфликтах как правило вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды... В результате сложилось мнение, что конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас, а в особенности для руководителей, так как им приходится сталкиваться с конфликтами чаще других.

В конце семинара мы попробуем ответить на вопрос: действительно ли конфликты несут только негативный результат?

Сейчас мы с вами выполним небольшое игровое упражнение. Участники семинара получают листы бумаги А4 и ручку.

На экран выводится слайд Упражнение «Яблоко и червячок» (4 слайд)

Ведущий: Сядьте поудобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы — яблоко. Спелое, сочное, красивое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке. Все любят вас, 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.

Позже мы прочитаем и обсудим ваши ответы.

Конфликты между взрослыми участниками образовательного процесса (5 слайд)

В любом коллективе, даже самом дружном и сплоченном, рано или поздно могут возникнуть конфликтные ситуации. Педагогический коллектив, в силу специфики его трудового процесса, порождающего множество причин для конфликтов, не является исключением.

Наряду с конфликтами между членами коллектива ДОО, часто возникают конфликты педагогов с родителями воспитанников.

Конфликт всегда предваряется более или менее очевидными "сигналами", когда взрослые участники образовательного процесса систематически выплескивают друг на друга негативные эмоции, но не вступают в открытое противостояние.

Поэтому очень важно принять меры по урегулированию этих разногласий еще на этапе "сигналов".

Причин, вызывающих конфликты в ДОО, множество.

Рассматривая конфликты между членами коллектива,

отметим, что наиболее распространенными являются те, которые препятствуют достижению работниками основной цели трудовой деятельности – получению морального и материального удовлетворения от педагогического труда.

В их число входят:

непосредственная технологическая взаимосвязь педагогических работников и вспомогательного персонала, когда действия одного из них влияют (в данном случае негативно) на эффективность действий другого (например, помощник воспитателя некачественно выполняет свои функциональные обязанности и это может сказаться на соблюдении режимных моментов в ДОО);

перенос проблем, решение которых должно было бы идти по вертикали, на горизонтальный уровень отношений (так, нехватка оборудования, дидактических пособий и т. д. может привести к конфликтам между рядовыми работниками, хотя решать эту проблему должны не они, а их руководители);

невыполнение функциональных обязанностей в системе "руководство – подчинение" (например, подчиненные не выполняют соответствующих требований согласно должностной инструкции, требований руководителя) и т.д.

Психологические особенности взаимоотношений между коллегами в детском саду также могут провоцировать конфликты:

взаимная неприязнь и симпатия часто становится причиной несправедливых кадровых и административных решений, что накаляет межличностные отношения педагогов;

нетолерантное отношение, вызванное расовыми, религиозными, культурными и иными различиями людей способствует появлению неблагоприятной психологической атмосферы;

отсутствие психологической коммуникации — коллеги, руководство и подчиненные не учитывают мнения, потребности и состояния друг друга, не принимают во внимание чужую точку зрения, замечания и советы;

«территориальность» — опытные работники негативно относятся к тому, что новички или сотрудники, не входящие в их круг общения, используют «обжитую» комнату отдыха, рабочую зону или пространство;

личностное своеобразие работников — отсутствие само- и взаимного уважения, агрессивность, неумение сдерживать свои эмоции, некоммуникабельность, неумение идти на компромиссы (избыточная принципиальность), неумение слушать и слышать другого, тревожность.

Конфликты между педагогом и родителем воспитанника

От согласованности семейного и профессионального подхода к воспитанию детей зависит эффективность воспитательно-образовательного процесса, степень освоения детьми необходимых навыков и знаний, психологический комфорт в детском коллективе. К сожалению, разногласия стали нормой современного общения, а потому взаимодействие педагогов и родителей часто оборачивается конфликтом интересов, мировоззрений и воспитательных приемов.

Направления конфликтов между родителями и педагогами:

Воспитатель — члены семьи воспитанников. Разногласия спровоцированы разным отношением к поведению ребенка, его психологическим и физиологическим особенностям, недостаточным или чрезмерным вниманием к дошкольнику, завышенными требованиями к нему.

Родители — руководство ДООУ. Администрация в недостаточной мере проинформирована о семье воспитанника, а родители — о жизнедеятельности в детском саду, педагогическом коллективе, принципах работы.

Чтобы эффективнее построить взаимоотношения, воспитателям важно знать 8 психологических типов «трудных» родителей):

«Паровой каток». Идет напролом, агрессивен, бесцеремонен и временами даже груб. Часто не видит и не слышит ни себя, ни собеседника. Взаимодействие рассматривает как игру-соревнование, боится оказаться неправым и, чтобы не

проиграть, нападает первым. Направляет свою агрессию на всех, а не на кого-либо конкретно, потому с ним нужно говорить спокойно, кратко и уверенно. Последняя фраза должна быть за педагогом.

«Скрытый агрессор». Склонен к скрытой агрессии, прямое нападение не характерно, действует исподтишка, потому важно вывести его на открытое противостояние, а после помочь ему из него выйти.

«Разгневанный ребенок». Как обиженный ребенок может неожиданно взорваться. Не в состоянии простить ни себе, ни другим потерю над ситуацией. Постоянно недоволен самим собой. Воспитателю стоит проявить к нему сочувствие.

«Жалобщик» Всегда всем недоволен, не верит ни себе, ни другим и во всем разочарован. Ему нужно показать, что педагог понимает проблему, переключить его энергию на поиск выхода из проблемы. Ему важно, чтобы его услышали и поняли.

«Всезнайка». Все знает лучше других и не терпит компетентности других. Хочет управлять событиями, соперников буквально парализует острыми замечаниями и бестактностью. Используя местоимения: «мы», «у нас», можно превратить такого родителя в союзника.

«Молчун» Сильно переживает по любому поводу и ни с кем не делится своими переживаниями. Ощущает безысходность и заражает всех окружающих этим ощущением. Постоянно стремится к совершенству и не может его достичь. С ним следует найти и подчеркнуть в оценках все то, что является полезным и конструктивным.

«Сверхпокладистый». Очень хочет понравиться другим и пытается сделать это любой ценой. Готов делать все, что угодно, лишь бы понравиться, и, как правило, подводит в трудную минуту. С ним важно строго договариваться: что, где, когда, подчеркивать, что важна правдивость высказываний.

«Скрытный». Находится в тени, не проявляет себя, боится ответственности. Не тщеславен, не стремится к самоутверждению. Такого родителя при разговоре необходимо подбадривать шутками. Показать, что позиция «в тени» не только вредит самому родителю, но и может иметь отрицательные последствия для ребенка.

К воспитателям в детском саду предъявляются особые требования, поскольку они работают в условиях эмоционального напряжения и высокого уровня ответственности, им ни к чему разногласия с родителями, которые происходят по субъективным и объективным причинам.

К последним относят низкую квалификацию, пренебрежительное и недобросовестное отношение к своим обязанностям, отсутствие культуры общения.

Субъективные причины педагогов и родителей гораздо разнообразнее:

неоправданно положительное отношение — отдавая малыша в детский сад, родители думают, что педагоги проведут с детьми всю необходимую воспитательно-образовательную работу, а им не придется заниматься с малышами;

некорректный образ воспитателя в глазах родителей — педагога воспринимают учителем, оценивающим успехи и неудачи мам и пап, источника рекомендаций, советов и помощи, которые касаются не столько детей, сколько родителей;

опытные воспитатели искренне любят детей и готовы помогать родителям в воспитании и обучении дошколят, однако мамы и папы могут воспринимать это навязыванием своей точки зрения и нравоучительством.

Часто родители недовольны тем, что с их сыном или дочерью мало занимаются, не уделяют должного внимания, не создают условия для укрепления здоровья, не следят за тем, все ли он съедает, или заставляют съесть всю порцию, ограничивают свободу детей, не защищают одних малышей от агрессии других.

Конфликты между родителями воспитанников. Причины:

- создание родительских чатов, обсуждение в них любых тем, касающихся жизни детей в детском саду, нередко с переходом на личности детей и их родителей;
- прямые конфликты в случаях проблемного поведения ребенка (например, родители всей группы объединяются против родителей агрессивного ребенка);
- конфликты на почве неравного финансового положения по поводу подарков детям к Новому году, поздравления воспитателей и т.д.

Стадии конфликта (слайд 6)

1. Конфликту предшествует **предконфликтная ситуация**. Это рост напряженности в отношении между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями. Однако противоречия не всегда влекут за собой конфликт. Лишь те противоречия, которые осознаются потенциальными субъектами конфликта как несовместимые противоположности интересов, целей, ценностей и т. д., ведут к обострению социальной напряженности и конфликтам. Социальная напряженность представляет собой психологическое состояние людей и до начала конфликта носит латентный (скрытый) характер.

Конфликтная ситуация постепенно трансформируется в открытый конфликт. Однако сама по себе конфликтная ситуация может существовать длительный период времени и не перерасти в конфликт. Для того чтобы конфликт стал реальным, необходим инцидент.

2. **Осознание конфликта.** Инцидент — это формальный повод для начала непосредственного столкновения сторон. Инцидент может произойти случайно, а

может быть спровоцирован субъектом (субъектами) конфликта. Инцидент может также явиться результатом естественного хода развития событий.

Инцидент знаменует собой переход конфликта в новое качество.

В сложившейся ситуации возможны три основных варианта поведения конфликтующих сторон:

1) стороны (сторона) стремятся уладить возникшие противоречия и найти компромисс;

2) одна из сторон делает вид, что ничего особенного не произошло (уход от конфликта);

3) инцидент становится сигналом к началу открытого противостояния.

Выбор того или иного варианта во многом зависит от конфликтной установки (целей, ожиданий, эмоциональных ориентации) сторон.

3. Конфликтные действия.

Начало открытого противоборства сторон является результатом конфликтного поведения, под которым понимают действия, направленные на противостоящую сторону с целью захвата, удержания спорного объекта или принуждения оппонента к отказу от своих целей или к их изменению. Конфликтологи выделяют несколько форм конфликтного поведения:

активно-конфликтное поведение (вызов);

пассивно-конфликтное поведение (ответ на вызов);

конфликтно-компромиссное поведение;

компромиссное поведение.

В зависимости от конфликтной установки и формы конфликтного поведения сторон конфликт приобретает собственную логику развития. Развивающийся конфликт имеет тенденцию создавать дополнительные причины своего углубления и разрастания. Каждая новая «жертва» становится «оправданием» для эскалации конфликта. Поэтому каждый конфликт является в определенной степени уникальным.

Можно выделить три основные фазы в развитии конфликта на его 3 стадии:

1) *переход конфликта из латентного состояния в открытое противоборство сторон.* Борьба ведется пока ограниченными ресурсами и носит локальный характер. Происходит первая проба сил. На этой фазе еще существуют реальные возможности прекратить открытую борьбу и решить конфликт иными методами;

2) *дальнейшая эскалация противоборства.* Для достижения своих целей и блокирования действий противника вводятся все новые и новые ресурсы сторон.

Почти все возможности найти компромисс упущены. Конфликт становится все более неуправляемым и непредсказуемым;

3) *конфликт достигает своего апогея и принимает форму тотальной войны с применением всех возможных сил и средств.* На этой фазе конфликтующие стороны как бы забывают истинные причины и цели конфликта. Главной целью противоборства становится нанесение максимального урона противнику.

4. Стадия разрешения конфликта.

Длительность и интенсивность конфликта зависят от многих факторов: от целей и установок сторон, от имеющихся в их распоряжении ресурсов, от средств и методов ведения борьбы, от реакции на конфликт окружающей среды, от символов победы и поражения, от имеющихся и возможных способов (механизмов) нахождения консенсуса и т. д.

На определенной стадии развития конфликта у конфликтующих сторон могут существенно измениться представления о своих возможностях и о возможностях противника. Наступает момент «переоценки ценностей», обусловленный новыми, возникшими в результате конфликта отношениями, новой расстановкой сил, осознанием невозможности достичь целей или непомерной ценой успеха. Все это стимулирует изменение тактики и стратегии конфликтного поведения. В этой ситуации одна или обе конфликтующие стороны начинают искать пути выхода из конфликта и накал борьбы, как правило, идет на убыль. С этого момента фактически начинается процесс завершения конфликта, что не исключает новых обострений.

«Способы разрешения конфликтов (слайд 7)»

Как выйти из конфликтной ситуации?

- 1. Определить предмет конфликта.** Попросить оппонента четко и ясно сформулировать свою позицию, а затем изложить ему свое мнение. Это поможет лучше разобраться в предмете спора и ускорит поиск решения;
- 2. Не переходить на личности.** Во время спора не следует переходить на личности. Разговор должен касаться только предмета конфликта и не затрагивать личные качества его участников. Взаимные оскорбления не помогут уладить разногласия, а только еще больше обострят их;
- 3. Не вовлекаться в конфликт всем своим существом.** Разговор лучше всего вести в спокойном тоне, без лишних эмоций. Если соперник эмоционально возбужден, то нужно подождать пока он успокоится, поскольку в порыве эмоций человек не может адекватно оценивать происходящее;

4. Найти наиболее приемлемый способ выйти из конфликта. Не стоит заикливаться на каком-то одном способе решения. Можно предложить сопернику поискать другие возможности выхода из возникшей ситуации.

Психологи выделяют пять способов выйти из конфликта, и в зависимости от ситуации можно использовать наиболее подходящий. Для описания способов разрешения конфликтов американский психолог, социолог и философ Кэмпбелл Томас использует двухмерную модель, включающую в себя показатели внимания к интересам партнера и своим собственным



— **Соперничество.**

Один из наиболее часто встречающихся способов, когда каждый оппонент отстаивает свою точку зрения. Этот способ уместен в том случае, если от вашего решения зависит жизнь и здоровье других людей.

— **Приспособление.**

Один из участников полностью принимает условия второго. У этого способа две стороны: первая – это мудрость, когда гармония и спокойствие важнее победы в маленьком конфликте.

— **Компромисс.**

Этот способ напоминает процесс покупки на восточном базаре: сначала вам называют завышенную сумму, но вы торгуетесь до тех пор, чтобы цена устраивала и вас, и продавца. Компромисс считается надежным способом решить конфликт, но следует учитывать, что за редким исключением ни одна из сторон не получит полного удовлетворения. Хорошие, крепкие отношения не выстроить на постоянном компромиссе.

— Уход.

Самовольное отстранение от конфликта, без попыток решить его. Этот способ подходит в мелких и незначительных ситуациях, особенно с незнакомыми людьми. Не стоит вовлекаться в конфликт с невоспитанным человеком, который только и ищет, с кем бы поскандальить.

— Сотрудничество.

Один из лучших способов решения конфликта. Вариант, при котором интересы всех сторон будут учтены. Это потребует времени и креативности, но при должном усердии найдется решение, устраивающее всех. Нужно только подняться над конфликтом и посмотреть на ситуацию со стороны.

Делайте выводы. Бывает, что люди проживают частые конфликты на одну и ту же тему. Конфликтная ситуация приносит немало пользы: она помогает лучше узнать другого человека, определить болезненные темы, построить личные границы. Не все вещи в отношениях можно и нужно терпеть, и конфликтные ситуации помогут вскрыть важные темы.

Если конфликт очень серьезный и соперники никак не могут прийти к согласию, стоит призвать на помощь третью сторону, которая сможет адекватно оценить ситуацию и найти оптимальное решение.

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

Возможные ответы 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!"

Притча «Коробочка»

Один человек всю жизнь искал безоблачное, счастливое, идеальное устройство жизни. Он сносил немало башмаков, обойдя много стран. Наконец, в одном городе на площади он увидел толпу. Все стремились пробиться к стоявшей в середине коробочке и заглянуть в одно из ее окошек.

Когда это удалось страннику, то он был потрясен тем, что увидел. Это было то, к чему он стремился всю жизнь.

Вечером, счастливый, он расположился на отдых под крепостной стеной. Рядом пристроился такой же, как он, бродяга. Они разговорились. Бродяга с восторгом стал описывать то, что он увидел в одном из окошек коробочки. Но оказалось, он видел совсем другое. Как так?

- Ты просто смотрел с другой стороны, — был ответ.

Мораль притчи такова - все мы разные: у каждого из нас свои взгляды, привычки, мечты. А это значит, что наши интересы и интересы окружающих людей могут не совпадать. Понимание этого может предотвратить конфликт.

Почему люди кричат

(Философская притча)

Как-то во время занятий Учитель задал вопрос своим ученикам:

- Кто из вас может ответить, почему люди кричат, когда конфликтуют, ссорятся и выясняют отношения?

- Наверное, потому, — ответил один из учеников, — что теряют спокойствие.

- Но почему нужно именно кричать? Ведь человек находится рядом с тобой. Расстояние между вами невелико. Разве нельзя говорить тихо? Почему человек кричит, если сердится?

Ученики предлагали разные ответы, ни один из которых не устроил Учителя.

Ведущий: На ваш взгляд, почему люди кричат, когда конфликтуют, ссорятся и выясняют отношения? (ответы педагогов). А теперь послушайте, что же ответил Учитель.

Поняв, что он не дождетя нужного ответа, Учитель объяснил:

- Когда люди ссорятся, они не слышат друг друга, они не понимают друг друга, и тогда их сердца отдаляются. Для того, чтобы преодолеть это расстояние, им приходится кричать, чтобы услышать друг друга. И чем сильнее непонимание, чем сильнее конфликт между людьми, тем больше расстояние и тем громче они кричат.

- А вы обращали внимание на то, как говорят влюбленные? Два влюбленных человека не кричат, а наоборот, чаще всего говорят очень тихо. Это потому, что расстояние между их сердцами очень маленькое. И чем сильнее любовь, тем больше она их сближает, тем лучше люди понимают друг друга. Может наступить момент,

когда им даже перешептывание становится не нужно, так как они понимают друг друга без слов.

- Поэтому, — продолжил Учитель, — когда спорите, не кричите, не произносите слов, которые могут отдалить вас друг от друга. Обидные слова, сказанные в гневе, увеличивают расстояние между вашими сердцами. Ведь шаг за шагом... и может наступить день, когда расстояние между вами станет так велико, что обратного пути уже не будет.

В повседневной жизни человек имеет дело с самыми разнообразными ситуациями. Их общая совокупность, проявляющаяся и на работе, и дома, образует жизненное пространство человека. Среди этих ситуаций особо выделяются те, которые требуют от человека поиска новых решений и энергетических затрат. Типичными жизненными ситуациями такого рода и являются конфликты.

Притча Храм тысячи зеркал

Много сотен лет назад одна собака посетила находящийся в Индии храм, в котором была тысяча зеркал. Она добралась до храма, совершив утомительное путешествие, длившееся много недель. Поднялась по ступенькам храма, вошла в него и оказалась в святилище, украшенном тысячей зеркал. Оглядевшись вокруг, собака увидела в зеркалах тысячу собак и, испугавшись, оскалила зубы.

Поджав хвост, она выскочила из храма, уверенная в том, что мир является скопищем злых собак. С тех пор собака больше никогда не переступала порог этого храма.

Месяц спустя к храму с тысячей зеркал пришла другая собака. Она также поднялась по ступеням храма, вошла в него и, взглянув в зеркала, увидела тысячу дружелюбных и миролюбиво настроенных собак. Она покинула храм с уверенностью, что мир полон дружелюбных собак.

Мир является только отражением нас самих, если мы смотрим на мир светло и радостно, то и он отвечает нам тем же!

Я желаю вам, чтобы вы и окружающие вас люди смотрели на мир светло и радостно, и всегда были готовы к сотрудничеству!