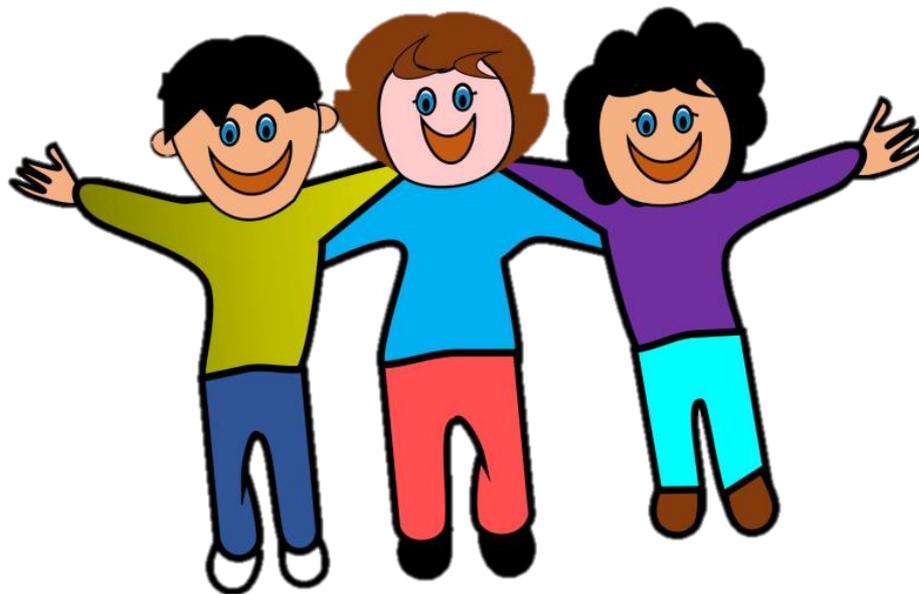


**МБДОУ МО г. Краснодар
«Центр – детский сад № 232**



**ПРОФИЛАКТИКА
конфликтов взрослых участников
образовательного процесса**

Цель семинара - практикума

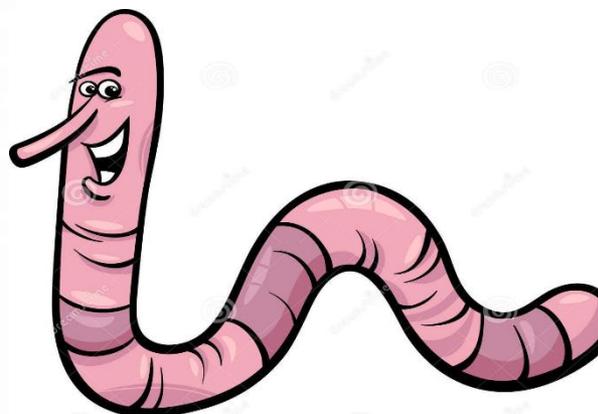
- ▶ Формирование у педагогов представлений и навыков по предупреждению и конструктивному решению конфликтных ситуаций, сохранению благоприятного эмоционального климата в сообществе участников образовательного процесса.

Конфликт

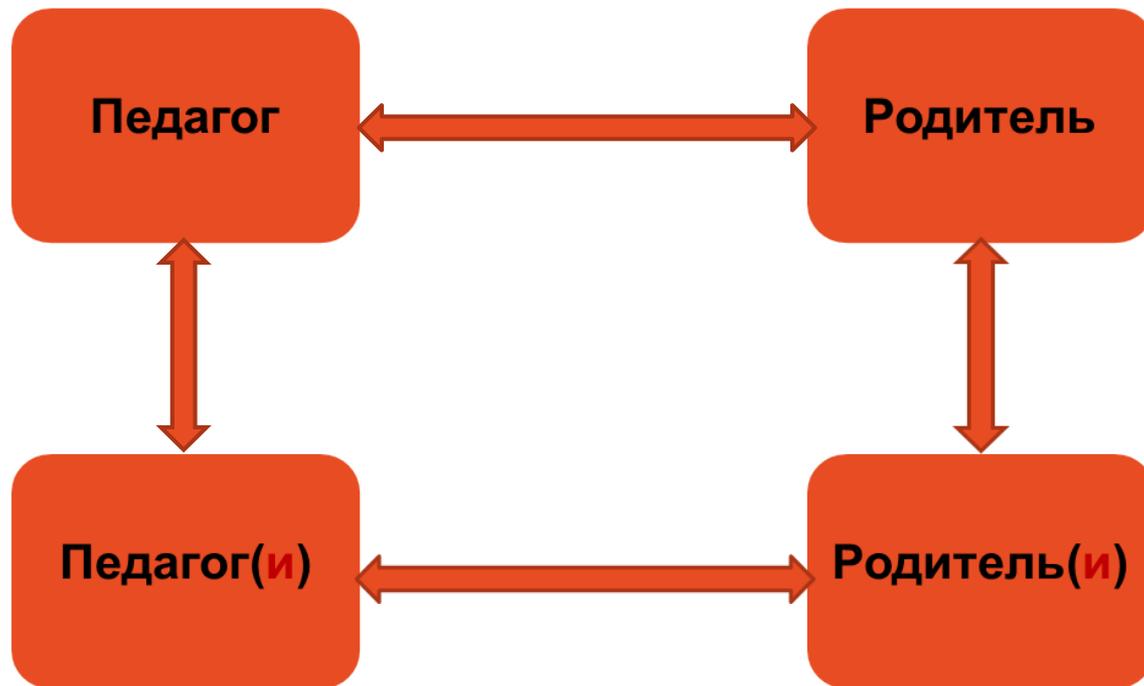


Конфликт — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Упражнение «Яблоко и червячок»



Конфликты между взрослыми участниками образовательного процесса



Стадии конфликта



Способы выхода из конфликтной ситуации



Способы выхода из конфликтной ситуации (по К. Томасу)

Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по К. Томасу)

Конкуренция предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера

Избегание характеризуется отсутствием внимания к своим интересам, и к интересам партнера

Компромисс - достижение "половинчатой" выгоды каждой стороной

Приспособление - повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным

Сотрудничество - стратегия, позволяющая учесть интересы обеих сторон

Упражнение «Яблоко и червячок» варианты



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!"

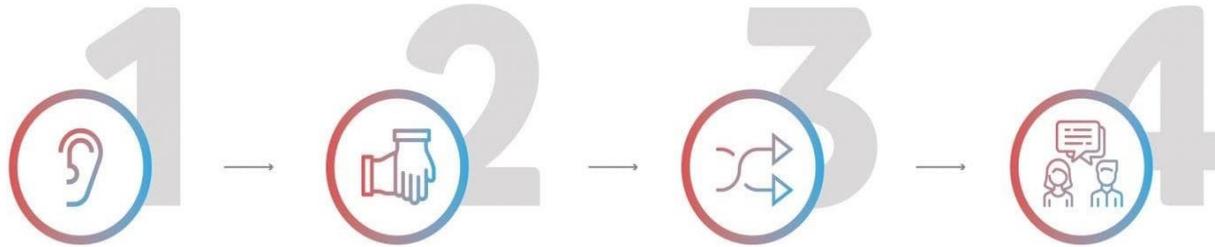
Конструктивные стороны конфликта:

- ▶ Конфликт вскрывает «слабое звено» в организации, во взаимоотношениях (диагностическая функция конфликта).
- ▶ Конфликт дает возможность увидеть скрытые отношения.
- ▶ Конфликт дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение.
- ▶ Конфликт - это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное.
- ▶ Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие организации.
- ▶ Конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

Деструктивные стороны конфликта

- ▶ Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям.
- ▶ Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины. В целом ухудшается социально-психологический климат.
- ▶ Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений.
- ▶ Представление о победителях или побежденных как о врагах.
- ▶ Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

Алгоритм делового общения



Спокойно
выслушать клиента

Принести
извинения

Предложить путь
решения проблемы

Получить
обратную связь

ФРАЗЫ - ТРИГГЕРЫ

- «Это невозможно»
- «Вы что-то путаете»
- «Вы не правы!»
- «Вам нужно было сделать по-другому»
- «Ничем не могу вам помочь»
- «Читайте наш сайт/объявления»
- «Вас никто не заставляет»
- «На вас на всех не угодишь!»
- «Я не знаю»
- «Не могу ничего обещать»;
- «Вы должны»
- «Вы обязаны»
- «Вы задаете слишком много вопросов»
- «Я займусь вами, как только освобожусь»
- «Это не мои проблемы»
- «Я вам советую...»
- «Только не надо нервничать/успокойтесь!»
- «Вы ничего не понимаете/не знаете наших правил»

Техника «От негатива к позитиву»

Негативная форма	Позитивная форма
1. Ваш ребёнок постоянно дерётся с другими детьми!	1 Ваш сын умеет отстаивать свои потребности и защищать себя. Это важно для жизни. Но ему сложно выразить свои желания безопасным способом. Давайте вместе подумаем, как помочь ему сохранить дружеские отношения с детьми.
2. Ваш ребёнок уже второй день срывает мне занятия: он такой гиперактивный, неусидчивый!	ВАШ ОТВЕТ
3. У вашей дочери постоянные истерики, когда ей что-то не дают!	ВАШ ОТВЕТ

**ЛУЧШИЙ БОЙ ТОТ,
КОТОРЫЙ НЕ СОСТОЯЛСЯ,
ГДЕ ПОБЕДА ДОСТАЛАСЬ
БЕЗ БОЯ.**

СУНЬ - ЦЗЫ

