

Ханты-Мансийский автономный округ - Югра
муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
города Нижневартовска детский сад № 29 «Ёлочка»

«Конфликт и пути выхода из него»

(мастер-класс с элементами коммуникативного тренинга)

подготовила
педагог-психолог И.А.Зайцева

Уважаемые педагоги, я рада вас видеть. Тема нашей встречи очень актуальна и звучит она как «Конфликты и пути выхода из него».

В современном мире с конфликтными ситуациями мы сталкиваемся довольно часто: дома, на улице, и на работе. И для того чтобы мы могли конструктивно разрешать конфликтные ситуации я предлагаю вам принять участие в этом мастер-классе.
Итак «Что же такое конфликт?»

Упражнение «Понятие конфликт»

Каждый из вас должен написать на листочке что такое для вас конфликт? Зачитайте ваши определения. (2-3 по желанию)
Итак, **конфликт** (от лат. conflictus- столкновение) - это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Конфликт – это противодействие субъектов по поводу возникшего противоречия, действительного или воображаемого. Причиной конфликта может стать различие в целях, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения.

Психологи рассматривают **конфликт** как естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоборство между субъектами, вызванное трудноразрешимыми противоречиями, сопровождающееся острыми эмоциональными переживаниями, отсутствие согласия, расхождение во мнениях, столкновение противоположных взглядов и желаний, позиций, мнений, целей и т.д. Субъекты конфликта называются оппонентами.

Конфликты делают человека несчастным, он плохо работает, плохо себя чувствуют и даже может заболеть. Конфликты сопровождают нас всю жизнь, но это не значит, что всегда кто-то должен выиграть, а кто-то проиграть. Нужно уважать чувства и желания других людей, быть к ним внимательными и тогда можно найти выход из конфликта. Понять поступки и действия других людей порой мешает наша чрезмерная гордость, стремление отомстить, причиненная нам боль, чувства гнева, обиды и желание всегда и во всем быть правым, ревнивое отношение, зависть.

Мы рассмотрим конфликты и пути выхода из них, которые возникают в коллективе, между родителями и педагогами и между детьми в детском коллективе.

Как же сблизить коллектив, создать атмосферу доверия и сплоченности? Как же совместить разные типы людей в рамках одной команды, не давая разгораться серьезным разногласиям?

Во-первых – от конфликта можно уклониться. Для этого нужно стараться избегать ситуаций, провоцирующих возникновению споров, и не обсуждать вопросы, порождающие разногласия.

Во-вторых – возможно сглаживание проблем. Здесь важно не допустить проявление агрессии и ожесточенности, призывая к профессиональной солидарности. Девиз этого метода: «Мы все – одна команда, так зачем же раскачивать нашу лодку?»

В-третьих – можно пойти на компромисс. Чуждую точку зрения при этом принимают лишь частично, до степени, приостанавливающей конфликт. Но все эти способы не решают проблем, провоцирующих межличностные столкновения.

Лучше всего **предупредить негативные последствия** психологической несовместимости. Совместимость сотрудников (речь идет о женском коллективе) складывается из нескольких факторов, которые в критические моменты могут стать решающими: темперамент, работоспособность, физическая выносливость и эмоциональная устойчивость. Именно в женских коллективах чаще всего возникают соперничество, интриги, ролевые конфликты с личной подоплекой.

Залогом бесконфликтности в коллективе является умение педагога располагать людей к себе.

Все перечисленное можно отнести и к профилактике конфликтов между педагогами и родителями.

Я уже сказала, что залогом бесконфликтного общения является умение педагога располагать к себе людей: администрацию, сотрудников, родителей. Поэтому педагог должен постоянно работать над собой.

Я предлагаю вам некоторые упражнения, для профилактики конфликтных ситуаций.

Упражнение «Солнышко и тучка»

Слева рисуем солнышко с лучиками, а справа – тучки. Вдоль солнечных лучиков напишите все хорошее, что вы о себе думаете, а на тучке – те негативные черты характера, какие у вас есть и над которыми вам необходимо поработать.

Упражнение «Карусель»

Статистика показывает, что более 90 % людей улучшают свою деятельность, если им говорить комплименты. В основе механизма комплимента лежит эффект внушения и, как следствие его, потребность выглядеть лучше.

Часто мы слышим, как важно умение вовремя говорить комплименты людям. Это правильно, но при этом часто забывается о том, что не менее важно умение принимать комплименты. В «карусели» можно поучиться и тому и другому.

Выражая комплименты, необходимо учитывать правило: **комплимент должен отражать только положительное качество данного человека**

Группа делится на две команды. Одна команда образует маленький круг (спиной друг к другу). Вторая команда делает большой круг, причем каждый из участников большого круга стоит лицом к участнику первой команды.

Каждый, кто стоит во внешнем кругу, должен сказать что-то хорошее тому человеку, который находится напротив него. Те, кто стоят во внутреннем кругу, сумейте поблагодарить своего партнера за добрые слова. Внутренний круг остается на месте, а участники внешнего делают шаг в сторону – оказываются лицом к лицу с другим членом внутреннего круга. И снова – добрые слова с той и с другой стороны. И так до тех пор, пока вы не обойдете весь круг и не окажитесь напротив того, с кого начали. А когда круг будет пройден, участники внешнего и внутреннего кругов должны поменяться местами и начать все сначала.

-Что оказалось сложнее - придумывать комплименты или отвечать на них?

Тест «Конфликтная ли вы личность?»

Чтобы узнать это, воспользуйтесь тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях с критикой руководства?

- б) только если имею для этого всякие основания;

в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры – моя стихия.

4. Как вы реагируете, если кто-то залезет в обход очереди?

- а) возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
- б) делаю замечание;
- в) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали несоленое блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным комментарием;
- в) устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как вы к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

Теперь подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое

а) 4 очка; б) 2, в) 0 очков.

22 – 32 очка – вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

12 – 20 очков – вы кажетесь человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении и приятельских отношениях. При этом не входите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков – споры и конфликты – это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами - на работ и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер.

Коммуникативное упражнение

Постройте, используя всех игроков команды.

- квадрат;
- треугольник;
- круг;
- ромб;
- угол;
- * птичий косяк.

Конфликт педагог-родитель.

Для профилактики конфликтных ситуаций с родителями можно на родительском собрании или родительском клубе, семинаре проводить коммуникативные игры и упражнения.

Подарок

Все сидят в кругу. Первый родитель представляется и дарит подарок соседу справа: «Я Ольга. Я дарю вам цветочек», при этом Ольга мысленно держит в руке цветочек и передает его. И так далее. Когда круг закончен, в обратном

направлении каждый участник игры высказывает свое отношение к подаренному ему подарку.

Игра «Испорченный телефон».

Попробуйте обсудить эту ситуацию. Почему информация так изменилась. Сделать вывод о том, что большинство конфликтов происходят именно потому, что информация не доходит в том виде, в котором она была изначально.

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. Иногда это становится причиной возникновения конфликтов (барьеров в общении).

Конфликт в детском коллективе

Дошкольный возраст — особо ответственный период в воспитании, т. к. является возрастом первоначального становления личности ребенка. В это время в общении ребенка со сверстниками возникают довольно сложные взаимоотношения, существенным образом влияющие на развитие его личности. Дошкольники дружат, ссорятся, мирятся, обижаются, ревнуют, помогают друг другу, а иногда делают мелкие «пакости». Конфликтная ситуация перерастает в конфликт только при совместных игровых действиях ребенка и сверстников. Подобная ситуация возникает в случаях, когда имеется противоречие: между требованиями сверстников и объективными возможностями ребенка в игре. Речь идет о несформированности ведущей игровой деятельности дошкольников, что способствует развитию конфликта. Именно поэтому необходимо вовремя определить проблемы в межличностных отношениях и помочь ребёнку преодолеть их.

Так существуют примиряющие игры и упражнения, которые помогают враждующим ребятам разрешить конфликт между собой. Это коммуникативные игры «Дружная пара», «Сапожки», «Дрозд», «Добрые слова», «Ласковая мама», «Птичий двор» и т. д. Эти игры обучают не только общению с партнером, но и развивают чувство принадлежности к группе. Например, в игре «Птичий двор» дети обучаются умению следить за игрой других. А в играх «Дружная пара», «Дрозд» дети учатся взаимодействовать в парах.

Играя в коммуникативные игры, замкнутые дети раскрепощаются, становятся общительнее, а конфликтные ребята становятся доброжелательнее.

Игра «Коврика мира».

Изготовление «Коврика мира»

Обучение детей стратегии переговоров и дискуссий в разрешении конфликтов в группе с помощью «Коврика мира». Само наличие «Коврика мира» в группе побуждает детей отказаться от драк, споров и слез, заменив их обсуждением проблемы друг с другом. Этот коврик делается вместе с детьми. На него нужно пришить символы мира, и то, что нравится детям и настраивает их на позитивные эмоции. Этот процесс имеет очень большое значение, так как благодаря ему дети символическим образом делают «Коврик мира» частью своей жизни. Как только между детьми назревает конфликт, стараемся привести магические способности коврика в действие. Нужно объяснить детям, что этот коврик предназначен для примирения и выражения негативных эмоций. «Коврик мира» придает детям внутреннюю уверенность и покой.

Подушечка «Мирилка»

Подушечка «Мирилка» с аппликацией. Если дети не находят в чем-то согласия — «Мирилка» приходит на помощь. Дети кладут свои ладошки на подушку и произносят заветные слова: «Мирись, мирись, мирись и больше не дерись, а просто улыбнись».

Кукла «Мирилка».

Поссорившиеся дети берут с разных сторон руки куклы, произносят разные стихи-мирилки. Многие из них, нам, взрослым знакомы с детства. От куклы дети испытывают дополнительно тактильные ощущения и не только забывают обиды, но стараются с ней поиграть.

«Коробочка для примирения».

Для игры нужна коробка с прорезанными по бокам отверстиями по размеру детской руки. Она помогает поссорившимся детям в забавной форме помириться друг с другом. После такого примирения дети ссорятся гораздо реже.

Игра «Обзывалки».

Когда дети ссорятся, очень часто прибегают к обзыванию обидчивыми словами, за чем обычно следуют слезы, истерики, драки. Этого можно избежать с помощью игры «Обзывалки». По правилам игры дети могут обзывать друг друга только специальными словами, например цветами: и вот как будет выглядеть ранее обидный процесс: «Ты фиалка!», «А ты подсолнух!» и т. п. Кроме того, что эти слова не обижают детей, они к тому же помогут им выразить обиды при помощи интонации. А смешные слова помогут им рассмеяться и забыть о ссоре. Таким образом, снимается вербальная агрессия.

Танцевальный этюд «Поссорились-помирились»

Дети встают спиной друг к другу, хмурят брови, топают ногой и грозят пальчиком, затем по сигналу поворачиваются друг к другу лицом, берутся за руки и кружатся в танце.

Есть такая притча: Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее.

Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. “Смотри, - сказала оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково”. И действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял.

Так солнце победило, действуя по-доброму, с любовью.

Мне очень хочется надеяться, что также и Вы будете побеждать в любых конфликтных ситуациях, действуя по-доброму и с любовью, и у вас обязательно все получится!

Спасибо за работу, всего хорошего!