

Психология общения

«Конфликты и пути их преодоления»



Амосова А.Г.
педагог-психолог
ГБДОУ № 52



*Все споры разрешает не война,
как пережиток варварской эпохи,
А человек, чья мысль и речь сильна,
чье сердце откликается на вздохи.*

И.Северянин

Конфликт (от лат.конфликтус-столкновение) - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов.

Виды конфликтов

- Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют *конструктивными*.
- Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию *решений*, называют *деструктивными*.

Формула конфликта

**Конфликт =
Конфликтная ситуация +
Инцидент**



Проблемная ситуация



Разрешить конфликт

— значит устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно.

К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

Конструктивный выход из конфликтной ситуации в сказке В. Сутеева «Яблоко»



Выступая против другого мнения, важно:

- знать, когда нужно, а когда не нужно отстаивать свою точку зрения;
- знать, какие вопросы можно обсуждать, а какие – нет;
- знать, как возражать, не вызывая раздражения, как доказывать свое мнение и не быть неприятным при этом для своего оппонента.

Виды конфликтов



Внутри нас и между нами

- *Ситуация «Бурданова осла»*
- *Ситуация выбора меньшего из двух зол*
- *«И хочется и колется»*

Виды конфликтов - *межличностный*



Виды конфликтов

Между личностью и группой



Виды конфликтов

Межгрупповой конфликт



Причины конфликтов между педагогом и родителями различны: родитель не удовлетворён положением ребёнка в коллективе, отношением к нему воспитателя, организацией воспитательно-образовательного процесса в целом и т.д.

Что чаще всего может стать поводом для непонимания и недовольства?

Со стороны родителей это:

- с ребенком мало занимаются в саду;
- не создают должных условий для укрепления его здоровья;
- не могут найти подход к ребенку;
- используют непедагогические методы в отношении ребенка (моральные и физические наказания);
- плохо следят за ребенком (не вытерли сопельки, не сменили трусики, не переодели грязную футболку);
- ребенка заставляют есть или, наоборот, не следят, чтобы он все съедал;
- ограничивают свободу ребенка;
- часто наказывают и жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;
- не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили (что нередко случается в яслях), ударили, поцарапали.

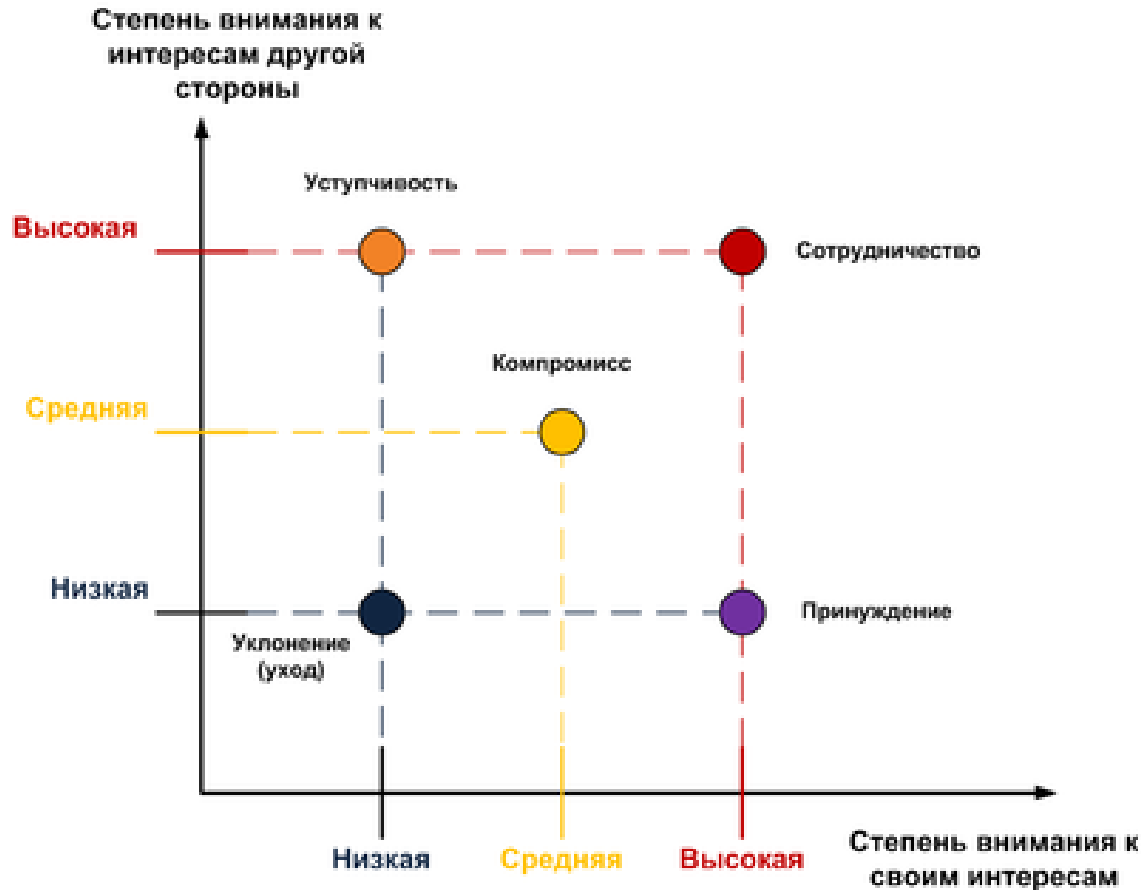
У воспитателей тоже есть «свой список» претензий к родителям:

- неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут отчитать на повышенных тонах при ребенке;
- забывают оплатить квитанции, вовремя внести плату за дополнительные занятия;
- забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;
- приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика);
- поздно забирают детей;
- плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку; обычно к таким детям очень сложно найти подход);
- предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам.

Стратегия поведения в конфликте

- I тип СОПЕРНИЧЕСТВО
- II тип СОТРУДНИЧЕСТВО
- III тип КОМПРОМИСС
- IV тип ИЗБЕГАНИЕ
- V тип ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

Стратегии в конфликте



Фазы конфликта

Интенсивность
развития конфликта



Негативные последствия конфликта

- Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;
- Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины(ухудшение социально - психологического климата в коллективе);
- Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений;
- Временные потери. На 1 минуту конфликта, приходится 12 минут после конфликтных переживаний.

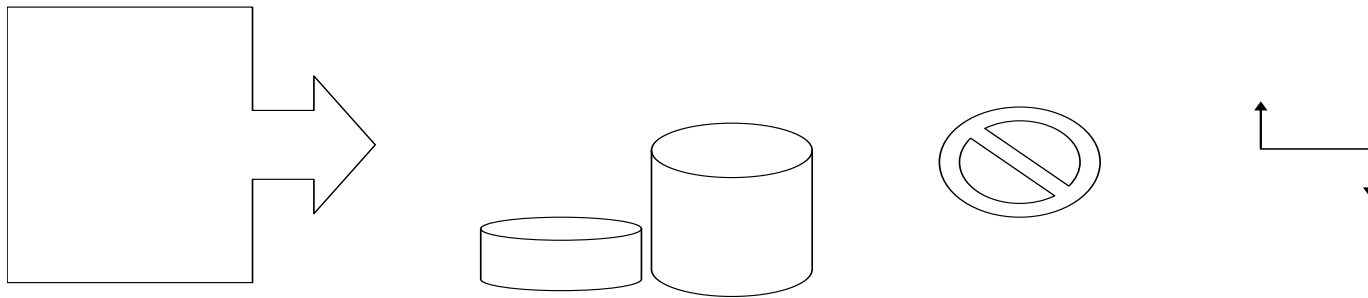
Конструктивные стороны конфликта:

- конфликт дает увидеть скрытые отношения;
- конфликт даёт возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- конфликт это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычные;
- способствует сплочению коллектива в противоборстве с внешним врагом.

Решение конфликта

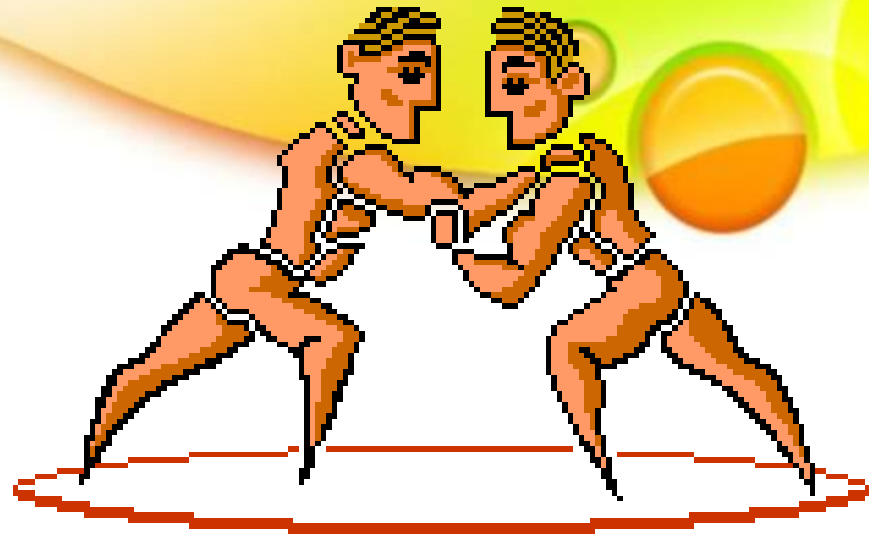
- 1. Типичные ошибки

РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА



- 2. 12 способов решения

Заключение:



Спор является неотъемлемой частью нашей жизни, мы должны уделять ему внимание, уметь минимизировать возможный ущерб, причиненной этим явлением, и извлекать из него как можно большую пользу.

Краткий курс доброжелательных отношений

Шесть важных слов: «Я признаю, что допустил эту ошибку».

Пять важных слов: «Вы сделали это просто чудесно».

Четыре важных слова: «А как Вы считаете?»

Три важных слова: «Вы посоветуйте, пожалуйста».

Два важных слова: «Искренне благодарю».

Важнейшее слово: «Мы»