

Практико-ориентированный семинар

««Конфликт и конфликтогены, медиативные практики в работе педагога при раз- решении конфликта»»

Леер Ю.О. - Заведующий МБДОУ «ДС №371 г. Челябинск»

Искимжи Е.А. - Старший воспитатель МБДОУ «ДС №371 г. Челябинск»

Ионова Н.А. - педагог -психолог МБДОУ «ДС №371 г. Челябинск»

Вводное слово. Понятие конфликт и конфликтогены-специалисты МАУ «ЦППМСП Советского района г. Челябинска»

Ход семинара-практикума

Добрый день! У каждого человека есть две жизненные заботы: достичь личных целей и сохранить хорошие взаимоотношения с другими людьми.

Поэтому сегодня, в рамках деятельности Службы примирения мы с Вами продолжим работу по развитию у каждого из нас компетенций по предотвращению и преодолению конфликтных ситуаций.

Цель: актуализация у педагогов потребности в управлении и разрешении конфликтных ситуаций.

Задачи:

- Актуализировать у педагогов понятие «конфликт», способы разрешения конфликтов.

- Проанализировать собственный подход к конфликтам.

- Помочь освоить навыки конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

Предварительная работа: диагностика педагогов (тест «30 пословиц»).

Оборудование: карточки с описанием конфликтных ситуаций; ручки, бумага; карточки для рефлексии (для каждого педагога).

Практическая часть.

1. Упражнение «Постройтесь согласно...»

Цель: подготовить участников к работе, создать комфортную атмосферу, хорошее расположение духа, оказывать содействие сплоченности.

Инструкция: Во время выполнения упражнения нельзя разговаривать.

Участникам предлагается выстроиться в ряд: Согласно месяцу рождения

Обсуждение – вывод: не разговаривая, не обсуждая трудно договориться о достижении поставленной цели. Как следствие, может возникнуть такое явление как **конфликт**.

2. Упражнение «Ассоциации»

Цель: Настроить на совместную работу.

Давайте поиграем в ассоциации.

Если конфликт - это одежда -то какая?

Если конфликт - это мебель -то какая?

3. Упражнение-тест «Яблоко и червячок»

Цель: повышение психологической компетентности педагогов в конфликтологии. Создание условий для осознания педагогом ведущей стратегии поведения в конфликте, используемые им конфликтогены.

Инструкция: Сядьте удобнее, 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.

Теперь отложите свой листочек с ответом мы вернемся к нему позже.

Какой можно сделать вывод?(ответы педагогов)

Какого рода конфликты возникают у нас в педагогической среде?

(ответы педагогов)

Что же запускает конфликт, что является спусковым крючком ?(Ответы педагогов).

Обсуждение – вывод: Конечно конфликт может возникнуть из-за несовпадения представлений и понятий, из-за несоблюдения личных границ например на работе, из-за различия целей . Важную роль в развитии конфликта играют и конфликтогены. Что же такое конфликтоген? Конфликтоген-это слова или действия оппонента которые могут привести к конфликту.

Использование медиативных практик в работе педагога

4. Упражнение «педагогические ситуации- конфликтогены»

Цель: повышение психологической компетентности педагогов в конфликтологии.

Инструкция: Педагоги делятся на три группы по 3-4 человека . Каждая группа получает ситуацию педагогического конфликта. Задача каждого педагога из группы использовать конфликтоген и определить его.

Обсуждение – вывод: Для того чтобы не бояться конфликтов и обратить их себе во благо, необходимо знать некоторые закономерности их возникновения, способы разрешения и уметь анализировать свои собственные возможности в этом нелегком деле. Грамотное управление конфликтами зависит от признания того факта, что конфликт присутствует во всех типах отношений.

5. Упражнение «Педагогические ситуации-разрешение конфликтов в детской среде

Цель: повышение психологической компетентности педагогов в конфликтологии.

Инструкция: Педагоги делятся на три группы по 3-4 человека. Каждая группа получает ситуацию педагогического конфликта. Задача: выработать стратегию разрешения конфликтов используя медиативный подход (2мин затем педагоги меняются местами). Время проведения 15 мин. Затем педагоги возвращаются и представляют стратегии разрешения конфликтной ситуации.

Обсуждение – вывод: У педагога в ситуации разрешения конфликта между воспитанниками всегда присутствует риск неосознанно встать на чью-то сторону, согласиться с чьим-то мнением и потерять нейтралитет и, соответственно, доверие сторон. Поэтому при использовании медиативного подхода при разрешении конфликтов нам с Вами важно понимать, как формируются наши реакции, чтобы вовремя себя проконтролировать - до того, как это станет очевидно для спорящих сторон.

- Фильтрация услышанного

Фильтрация услышанного происходит, когда мы пропускаем речь собеседника через свой собственный опыт, идеи, систему ценностей. Наш собственный жизненный опыт подсказывает нам, что правильно, что неправильно; что хорошо, что плохо. Фильтрация услышанного не является ошибкой сама по себе, ведь фильтруя, мы повышаем ценность информации для себя. Однако фильтрация может легко завести нас в ловушку, бессознательно отсекая ценную информацию для собеседника. И поскольку в процессе разрешения конфликта мы (как педагоги) должны завоевать доверие каждого участника, а значит слышать то важное, что хочет сказать собеседник, даже если это не соответствует нашей системе ценностей т.е. не проходит через наш фильтр.

- Сопереживание

Сопереживание при беседе требует, чтобы мы отложили наши фильтры и постарались эмоционально встать на место собеседника. В этой ситуации будет полезно задать себе вопрос: «Как этот человек переживает эту ситуацию в свете его, суждений, опыта, системы ценностей?». Возможность эмоционально стать на сторону собеседника, абстрагироваться от наших собственных суждений на первый взгляд является достаточно сложной. Однако тот, кто освоил эту технику, получает мощный инструмент для завоевания доверия сторон.

- Наблюдение

Дополнительно к пониманию содержания и эмоционального настроения говорящего, часто бывает полезным обратить внимание на те условия, которые оказывали воздействие на собеседника в описываемых им событиях.

В конфликте наблюдение включает в себя способность видеть ситуацию за рамками конкретного разговора. Мы должны отмечать часто повторяющиеся фразы и выражения собеседника, а также его невербальные акценты в отношении другой стороны. Таким образом, мы можем много узнать о динамике развития конфликта.

- Динамическое прослушивание

Участвуя в разрешении конфликтной ситуации, мы иногда сознательно прерываем речь собеседника для того, чтобы уточнить его точку зрения, объяснить его позицию более детально. Такой способ

беседы является нормальным, однако этого не следует делать слишком часто, для того, чтобы не снизить доверие одной из сторон.

С этим чаще всего связаны детские реакции, когда ребенок не может решить, что ему делать: плакать, кричать, замолчать или убежать. Наличие конфликта может привести к очень сильному испугу – даже если при этом нет физической опасности. Такой переход в другое эмоциональное состояние не является необычным для человека. При этом очень трудно перейти обратно к нормальному состоянию. По каким признакам можно узнать о смене эмоционального состояния? В случае перехода в состояние ощущения опасности люди не в состоянии сформулировать то, что они хотят сказать. При этом они могут кричать, размахивать руками или просто не могут вымолвить ни слова. Их физическая реакция может быть настолько сильной, что они не могут встать, или наоборот могут сдвинуть тяжелый стол или просто закрывают лицо руками. Это могут быть признаки перехода в другое эмоциональное состояние.

6. Упражнение «Трудный разговор»

Цель: приобретение навыков ведения трудных переговоров, умения правильно выражать негативные чувства.

Инструкция: Педагоги делятся на три группы по 3-4 человека. Каждая группа получает ситуацию педагогического конфликта. Задача – выработать стратегию разрешения конфликтов используя медиативный подход (2мин затем педагоги меняются местами) Время проведения 15 мин. Затем педагоги возвращаются и представляют стратегии разрешения конфликтной ситуации.

Обсуждение – вывод: Для эффективного использования правил выхода из конфликта и построения конструктивного взаимодействия в конфликтной ситуации, необходимо не только тренировать навык использования правил взаимодействия, но и четко знать какую стратегию поведения в конфликтной ситуации мы сами, как личность, чаще всего используем.

Предлагаем вам пройти тест «Стратегии поведения в конфликте».

Соответственно этим двум основным измерениям социальный психолог К.Томас выделяет **пять основных тактик регулирования конфликтов.**

- 1. **противоборство** (соревнование, конкуренция) - тактика стремления удовлетворения своих интересов, невзирая на интересы другого;
- 2. **уступка** - тактика, в противоположность соперничеству, принесения в жертву собственных интересов ради другого, приспособление;
- 3. **компромисс** - тактика частичных взаимных уступок и частичного удовлетворения интересов каждого участника взаимодействия;
- 4. **избегание** - тактика ухода, отсутствия стремления и к кооперации, и отсутствия к достижению собственных целей;
- 5. **сотрудничество** - тактика поиска альтернативы, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Давайте с вами вернемся к упражнению «Яблоко и червячок». Посмотрите к какому типу тактики относится ваше высказывание. Именно эта тактика является для вас основной в поведении в конфликте.

Заключение

Конфликт легче предупредить, чем лечить. Нужно стараться делать упор на положительные суждения и оценки, помня, что все люди более благосклонно принимают позитивную информацию, а не негативную, которая часто приводит к конфликтным ситуациям. Существенно снижает вероятность возникновения конфликтной ситуации уважительная манера разговора и умение слушать собеседника.

Педагогические ситуации конфликтогены

<p>На занятиях по лепке в подготовительной группе девочка постоянно ест пластилин . Воспитатель который делает ей уже не первое замечание. Катя пластилин вредный и не съедобный, не ешь его. Выстройте свое высказывание используя конфликтоген?</p>	<p>В разговоре двух мам (вторая младшая группа), Одна с гордостью сообщила что на день рождения подарили ребенку телефон. На что другая возразила «Ну и зря! Вы что совсем, теперь будет часами сидеть в телефоне ,не вылезая» Какой конфликтоген использовала вторая мама? Как можно изменить данное обращение исключив конфликтоген?</p>	<p>Петя ходит в подготовительную группу детского сада. Вы мама Пети , постоянно недовольны его медлительностью. «Ну сколько можно, ты хуже чем старый дед, все время приходится тебе помогать. Сам ничего не умеешь.» Как можно изменить это обращение?</p>
	<p>Придя на работу воспитатель заметил, что напарница украсила группу к празднику мам не так, как договаривались. «Вера Васильевна, вы что меня не поняли или плохо услышали, я же вам сказала, что куда вешать?» Измените эту фразу без конфликтогена</p>	<p>Педагог на коррекционной группе обращаясь к педагогу дефектологу. «Странный вы конечно работник, я сомневаюсь, что у вас есть образование и нужная квалификация. Мне думается, что вы не знаете как работать» Выскажите не используя конфликтоген? Можно ли избежать конфликта?</p>
<p>Мама Васи (старшая группа) в раздевалке вечером, громко отчитывает мальчика? «Почему ты такой грязный, вся куртка в земле?» «Сколько раз тебе говорила не валяться, а ты как глухой». Затем мама заходит в группу и обращаясь к педагогу говорит «Вы что совсем не следите за детьми, они все грязные, валяются на земле, а вам все равно. У вас что, у самой нет детей, вы что не мать?» Какие конфликтогены были использованы? Измените фразу, не используя конфликтоген?</p>		<p>Ребенок по утрам расстается плохо. Ребенок падает, кричит, цепляется за маму. В течение дня ребенок спокоен, хорошо играет. В разговоре с воспитателем мама сказала «Ну прям всегда, когда вы нас встречаете он так плохо заходит в группу, что с вами не так» Какой конфликтоген использовала мама? Выскажите без конфликтогена.</p>

Ситуации для обсуждения: «Трудный разговор»

Ситуация №1 Во время прогулки ребенок упал и сильно ударился. Это произошло вечером, за ребенком должна вот-вот мама. Так получилось, что номера мамы не оказалось под рукой. скорую решили не вызывать, дожидаться мамы. Мама пришла очень раздраженная, уставшая. Задача воспитателя – донести до мамы негативную информацию.

Ситуация №2. Ребенок дома рассказал маме о том, что воспитатель его все время ругает, во время обеда заставляет есть стоя, обзывает. мама очень разозлилась и хочет серьезно поговорить с воспитателем.

Ситуация № 3. Ребенок очень агрессивен. Постоянно обижает других детей, толкается, обзывается, может ударить. дети постоянно жалуются на этого ребенка родителям. Родители обиженных детей попросили воспитателя поговорить с родителями агрессивного ребенка.

Педагогические ситуации-разрешение конфликтов в детской среде

Ситуация № 1. Маша, Лера, Катя и Вера играют в кукол - принцесс. К девочкам подходит Вика и настойчиво просит принять в игру. Девочки против и отказывают ей. Вика отходит в сторону, но через определенное количество времени возвращается и снова просится в игру. Девочки вновь ее не принимают, говорят ей что она -Вонючка - приставучка и с ней играть не будут. Вика разрушает их дворец для принцесс и уходит плакать. Девчонки обратились к воспитателю с жалобой на то что Вика их обидела и не умеет играть и о том, что она разрушила дворец и сама виновата в том, что ее обзывают. Потому что она к ним пристаёт.

Ситуация № 2. Мальчики Петя, Вася, Коля и Толя решили, что будут играть в догонялки на прогулки. Мальчики обговорили Правила игры. Игра началась, но в процессе игры Толя перестал соблюдать те правила о которых договорились мальчишки. И мальчишки подрались. И Толя считает, что виноваты мальчишки, громко кричит и плачут.

Ситуация № 3. Оля, Кира, Вера и Олег решили играть в доктора. Дети приготовили все необходимые им игрушки. Но никак не могут договорится кто же будет доктором. Дети даже порвали халат доктора и разбросали игрушки. Олег сказал, что девчонки виноваты и не хотят с ним играть. А девочки начали плакать и обвинять Олега в том, что он жадина, не умеет играть.

Ситуация №4. Коля, Олег, Вася, Петя играли в дорогу. Построив дорогу, они стали делить машинки и не смогли договорится. Коля кричал, что ему нужна только большая зеленая, потому что это его любимый цвет. Но такую же машин хотел и Вася потому что она с большими колесами. А Вася, Олег и Петя хотели только желтую с черными блестящими колесами потому что она новая. Вася кричал, что только он может играть с желтой машиной потому что он самый аккуратный и сама воспитательница его всегда хвалит. А Олег и Петя постоянно все ломают и им нельзя ничего доверять.

Ситуация №5. Виолетту не принимают дети в группе, не хотят с ней играть. Обзывают ее темнокожей обезьянкой. При любом удобном случае стараются ее толкнуть или обидеть. Когда воспитатель разговаривает с детьми о том, что так вести себя не хорошо, дети на какое-то время перестают толкать девочку и отбирать у нее игрушки, но затем все возобновляется. Особенно часто ее обижает Андрей, он может толкнуть или стукнуть ее. На вопрос воспитателя зачем ты ее обижаешь, Андрей говорит - мне не нравится, что она здесь ходит и играет. Пусть не берет игрушки, я ей не разрешаю. Виолетта глупая и медлительная. Многие дети повторяют за Андреем его слова и продолжают обижать Виолетту. Виолетта в ответ на поведение детей стала всех кусать без разбора, может укусить ребенка просто за обедом, когда он сидит с ней рядом за столом, или стукнуть. С Андреем у Виолетты тоже происходят частые ссоры и размолвки из-за игрушек, стульев, цвета карандаша.

Тест К. Тамаса «Стратегии поведения в конфликте»

Инструкция: вам даны 30 пар утверждений, характеризующих ту или иную тактику поведения. Выберите, пожалуйста, из каждой пары одно утверждение, которое Вам больше подходит, точнее характеризует Ваше обычное поведение в конфликте и отметьте его.

Например, из первой пары Вы выберите утверждение «а», из второй «б», и запишете: 1а, 2б и так далее.

Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но все равно необходимо. Долго думать не следует.

1. А Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2. А Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б Я стараюсь добиться своего.

7. А Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. А Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А Я предлагаю среднюю позицию.

Б Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
Б Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
Б Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
Б Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. Б Я отстаиваю свои желания.
23. А Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
Б Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
Б Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А Я предлагаю среднюю позицию.
Б Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
- РЕКЛАМА
29. А Я предлагаю среднюю позицию.
Б Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Ключ к тесту

№	соперничество	сотрудничество	компромисс	избегание	приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А>
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Обработка

Подсчитайте количество баллов по каждому столбику. Название столбика набравшего наибольшее количество баллов является вашей ведущей стратегией поведения в конфликтной ситуации.

Краткая характеристика типов разрешения конфликта

Человек, использующий стиль **конкуренции (соперничества)**, активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

Стиль **избегания** означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т.д.), игнорирование ее, перекладывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т.п.

Приспособление - это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов.

Тот, кто следует стилю **сотрудничества**, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идет их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество - самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

При использовании стиля **компромисса** обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путем торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне - один уступает в чем-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идет не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

Оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если Ваш результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо - имеют значения ниже 5 баллов, другие - сильно - выше 7 баллов.