

Конфликт и пути его разрешения



*«Профилактика
конфликтных ситуаций в педагогической
деятельности сотрудников ДОУ».*

К.ф.н.Дускаева А.Г.

Природа конфликта



Слова «**конфликт**» происходит от латинского conflictus, первоначально понимаемого как столкновение.

Конфликт - это противоборство, это борьба, но проявляемая в самых различных формах.

Конфликт - это отсутствие согласия между двумя и более сторонами.

Стрессовые ситуации на рабочем месте педагога



- Интенсивное общение с коллегами, детьми и родителями, конфликтные ситуации.
- Неорганизованность, неправильное распределение времени (нехватка времени)
- Психологическая напряженность труда: перегруженность работой, постоянное оценивание со стороны разными людьми, необходимость все время быть в «форме», невозможность выбора учащихся, участие в конкурсах, выставках и т.д.
- Высокая ответственность, необходимость творческого отношения к своей профессиональной деятельности.
- Недостаточная квалификация, необходимость владения современными методиками и технологиями обучения
- Условия нестабильности: оплата труда, учебная нагрузка.
- Нагрузка на зрительный, слуховой и голосовой аппараты.

Виды конфликтов в ДОУ

Воспитатель — воспитатель

Причины: личная антипатия, несовпадение точек зрения по профессиональным вопросам, ревность к отношениям с родителями, детьми, ощущение собственной нереализованности.

Старший воспитатель — воспитатель

Причины: недостаточная заинтересованность педагога в реализации образовательных программ и в их результатах, игнорирование воспитателем предложений старшего воспитателя, новых разработок. Отсутствие конструктивной модели взаимодействия старший воспитатель — воспитатель.

Заведующий — старший воспитатель

Разногласия по поводу внедрения различных программ, игнорирование педагогических принципов и взглядов друг друга.

Воспитатель — родитель

Разногласия по поводу психологических особенностей ребенка, неадекватного поведения ребенка в группе. Завышенные требования к ребенку, неадекватная оценка способностей ребенка, недостаточное внимание к ребенку.

*** Родитель — Администрация**

Недостаточная осведомленность родителя о деятельности ДОУ, специалистах и их деятельности. Недостаточная информированность администрации о семье.

Приверженность к конфликту

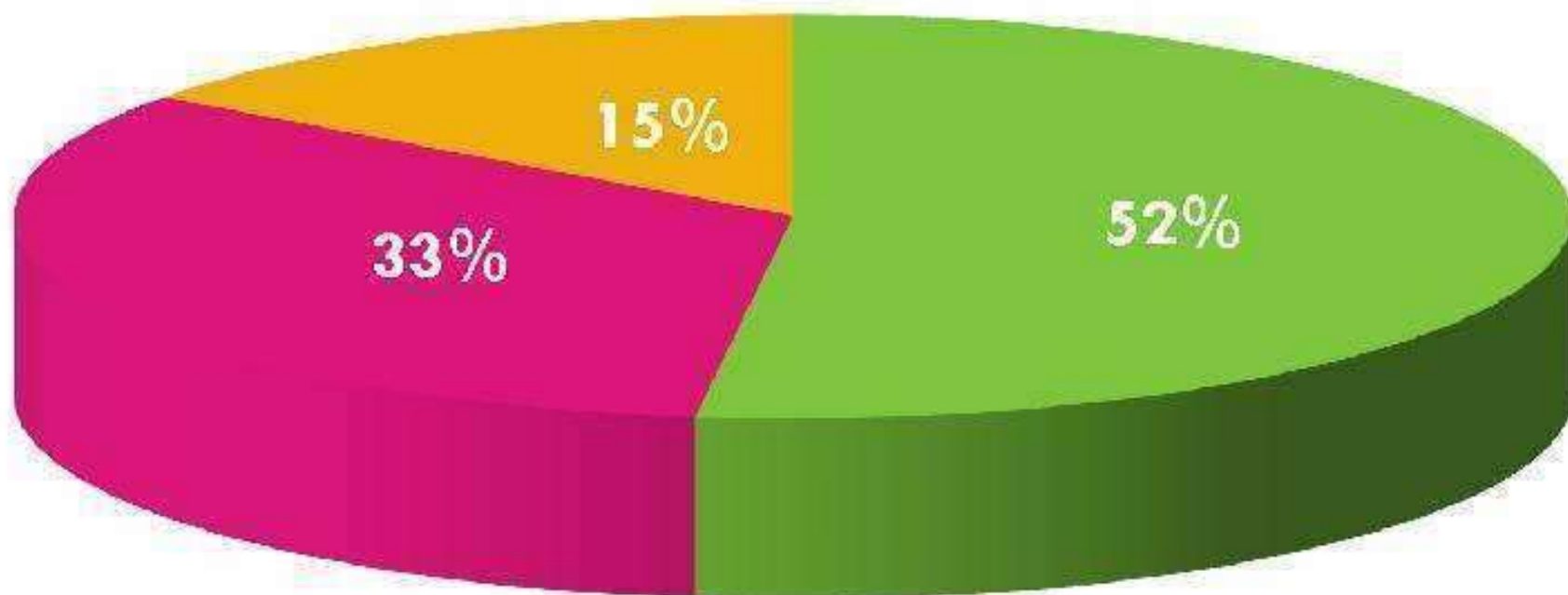


**6-7
%**

Запишите ответы на вопросы..

- * Какая мысль возникла в вашей голове?**
- * Чей голос вы ожидаете услышать в трубке?**
- * Какую новость он вам сообщит?**
- * Что вам хочется сделать в этот момент?.."**

Причины конфликтов



- по вине руководителя
- из-за психологической несовместимости
- по причине неправильной расстановки кадров

Управленческие причины:

необоснованные, неоптимальные и ошибочные решения:

- нарушение трудового законодательства;
- несовершенство способов начисления заработной платы;
- нарушение порядка распределения премий, несовершенная **система стимулирования, неразвитая система мотивации:**
- игнорирование проблем карьеры работников;
- размытые личные цели и ценности руководителя;
- игнорирование социальных проблем коллектива;

излишняя опека и контроль со стороны руководства:

недостаточная профессиональная подготовка руководителей:

- неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных;
- неумение расставить людей в соответствии с их квалификацией и интересами;

Поведения подчиненного при разрешении конфликта .

- Не спешите противодействовать руководителю в конфликте. **Выдержка подчиненного может оказаться одним из преимуществ в этом противостоянии.**
- Если подчиненный прав, то ему необходимо стараться не уступать в главном. При необходимости можно усилить свои позиции в конфликте, обратившись за помощью к другим руководителям, коллегам по работе.
- Предлагайте несколько вариантов разрешения конфликта, не настаивайте только на одном, принципиальном решении.
- Не переходите на оскорбления или резкие выражения.
- Справедливость позиции в конфликте «по вертикали» не всегда дает подчиненному шансы на победу. Используйте слабости в позиции руководителя.
- Вызывайте руководителя на откровенный разговор.
- Если подчиненный прав в конфликте, ему лучше обосновать свою позицию руководителю один на один, а не в присутствии других подчиненных или на совещании.
- Внимательно изучайте и учитывайте индивидуально-психологические особенности своих руководителей: это позволит с меньшими издержками разрешать конфликты с ними.

Как избежать ненужных конфликтов?



- НЕ ГОВОРите СРАЗУ СО ВЗВИНЧЕННЫМ, ВОЗБУЖДЕННЫМ ЧЕЛОВЕКОМ;
- ПРЕЖДЕ ЧЕМ СКАЗАТЬ О НЕПРИЯТНОМ, СОЗДАЙТЕ БЛАГОПРИЯТНУЮ, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНУЮ АТМОСФЕРУ ДОВЕРИЯ;
- ПОПРОБУЙТЕ СТАТЬ НА МЕСТО ОППОНЕНТА, ПОСМОТРЕТЬ НА ПРОБЛЕМУ ЕГО ГЛАЗАМИ;
- НЕ СКРЫВАЙТЕ СВОЕГО ДОБРОГО ОТНОШЕНИЯ К ЧЕЛОВЕКУ, ВЫРАЖАЙТЕ ОДОБРЕНИЕ ЕГО ПОСТУПКОВ;
- ЗАСТАВЬТЕ СЕБЯ МОЛЧАТЬ, КОГДА ЗАДЕВАЮТ В МЕЛКОЙ ССОРЕ;
- УМЕЙТЕ ГОВОРить СПОКОЙНО И МЯГКО, УВЕРЕННО И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНО;
- ПРИЗНАВАЙТЕ ДОСТОИНСТВА ОКРУЖАЮЩИХ ВО ВЕСЬ ГОЛОС, И ВРАГОВ СТАНЕТ МЕНЬШЕ;
- ЕСЛИ ЧУВСТВУЕТЕ, ЧТО НЕ ПРАВЫ, ПРИЗНАЙТЕ ЭТО СРАЗУ.

**"Предупреждение и разрешение
конфликтов в процессе педагогического
взаимодействия с родителями
воспитанников ДОУ"**



Действия, которые могут спровоцировать конфликт



- Со стороны родителей:
 - ◆ проявления агрессии или антипатии родителей к учителю, к другим родителям класса;
 - ◆ проявление недовольства руководством, построением образовательного процесса в классе;
 - ◆ постоянные придирки к деятельности учителя;
 - ◆ отрицательная оценка профессиональной деятельности учителя или общественной деятельности других родителей;
 - ◆ истерическое состояние родителей, чаще всего мам и бабушек;
 - ◆ активное навязывание своей точки зрения;
 - ◆ отказ от компромиссов, предлагаемых учителем или директором;
 - ◆ создание групп и коалиций, противоборствующих целям школы;
 - ◆ втягивание учеников и родителей в назревающий конфликт;
- навязывание своей преувеличенной роли в жизнедеятельности школы.

Действия, которые могут спровоцировать конфликт

- Со стороны учителей:

- ◆ использование авторитарного стиля руководства, игнорирование мнения родителей при решении насущных задач класса;
- ◆ отсутствие интереса к личностям учеников и родителей;
- ◆ использование внутришкольной информации во вред отдельным ученикам и родителям;
- ◆ игнорирование интересов учеников и родителей;
- ◆ неумелое решение вопросов индивидуального характера, касающихся взаимодействия родителей и учителя;
- ◆ создание «свиты» в виде любимчиков из числа родителей, приближенных к учителю.

Причиной многих конфликтов также является неуважительное отношение учителей к своим ученикам и родителям



Игра-инсценировка «Как поступить?»

Задание: Придумать конфликтную ситуацию «воспитатель-родитель», проиграть ее и найти решение проблемы.



Профилактика конфликтов Воспитатель -Родитель

1. Информировать родителей о том, что происходит в ДОУ помимо плана расписания и порядка.
2. Показать родителям как можно безболезненно решить конфликты, например «Памятка бесконфликтного общения».
3. Грамотно доносить информацию до родителей не только о поведении ребенка , но и о деятельности ДОУ.

Ведущая роль в общении между воспитателем и родителями принадлежит **ВОСПИТАТЕЛЮ** – как профессионалу и официальному представителю образовательного учреждения.



Правила работы в группе.

1. *Правило «здесь и сейчас».*
2. *Правило искренности и открытости.*
3. *Правило «Я».*
4. *Правило активности.*
5. *Правило конфиденциальности.*

Нарисуйте свою «визитку».

- * На ней напишите имя, как бы вы хотели, чтобы вас называли на тренинге?*
- * Назовите качество, характеризует вас, на первую букву вашего имени.*
- * Опишите свое настроение, пользуясь только одним прилагательным.*
- * Назовите цвет, наиболее подходящий к вашему настроению.*

Модель пять стадии конфликта (Ньюфельдт Р., Фаст Л.)



Позитивные 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.

Негативные 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.**

Стратегии поведения.

- **1 пара** – договориться, как пройти мост; (сотрудничество, стиль «сова»)
- **2 пара** – бороться до последнего, не уступать дорогу другому участнику; (соперничество, стиль «акула»)
- **3 пара** – один из участников избегает столкновения, уходит обратно, уступает дорогу другому.(избегание, уклонение, стиль «черепаха»)
- **4пара-** я тебя пропущу вперёд с условием (компромисс, стиль «лиса»)
- **5 пара-** я тебе просто уступлю, потому что мне важно иметь с тобой хорошие отношения (приспособление, стиль «плюшевый медведь»)

Анализ стратегии.

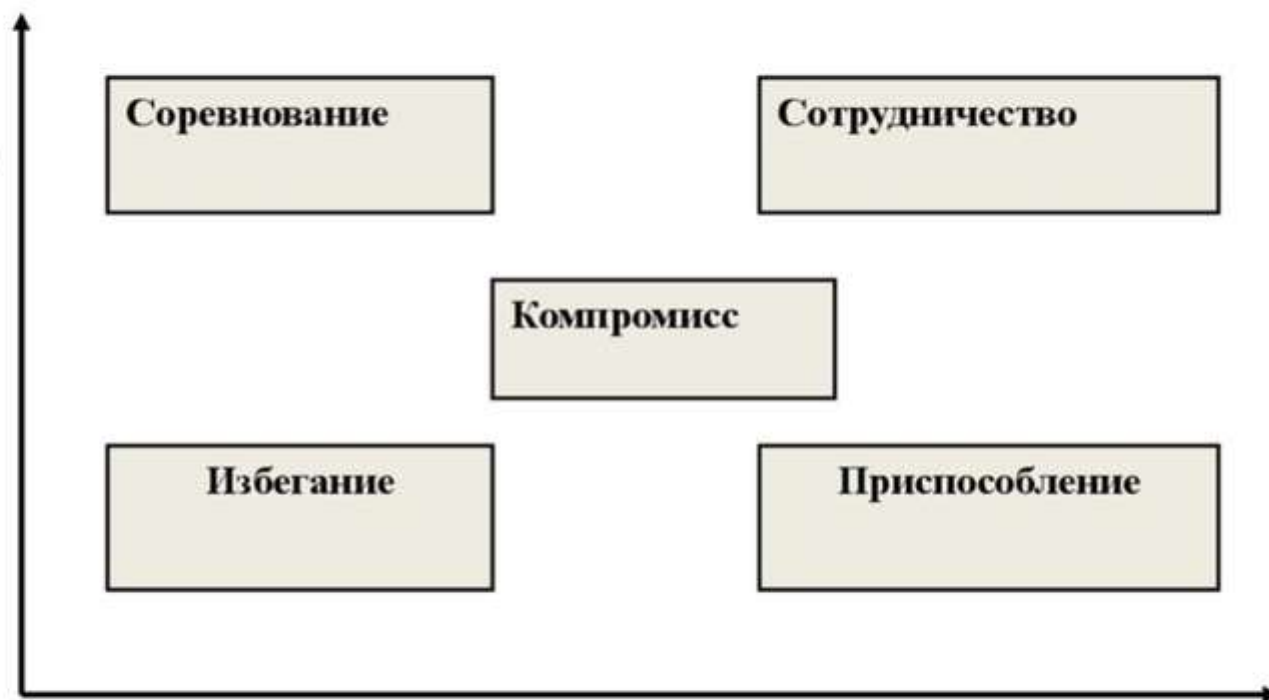
- Кто оказался в выигрыше при решении ситуации?
- Были ли решения ситуации эффективными?
- Какие эмоции испытывал каждый из участников ситуации?
- Как вы думаете, какая была выбрана стратегия поведения решения данной ситуации?
- Какая из этих стратегий, на ваш взгляд, самая конструктивная?

СТРАТЕГИИ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТА:

1. **СОПЕРНИЧЕСТВО («Акула»)** - ориентация на свои интересы, получение результата только для себя.
2. **СОТРУДНИЧЕСТВО («СОВА»)**- одновременная направленность на удовлетворение интересов другой стороны и их собственных.
3. **КОМПРОМИСС («Лиса»)** -половинчатая стратегия. Частичный отказ от собственных интересов позволяет также частично удовлетворить их.
4. **ИЗБЕГАНИЕ («Черепашка»)**-демонстрирует уход от удовлетворения собственных интересов, что не позволяет другому участнику удовлетворить свои интересы.
5. **ПРИСПОСОБЛЕНИЕ («Плюшевый медведь»)**-это отказ от собственных интересов в пользу удовлетворения интересов другого человека.

Личностные стили поведения в конфликте

Направленность
на собственные
интересы



Направленность на
интересы организации