**Практический семинар-тренинг для педагогов**

**"Конфликты и пути их разрешения"**

**Цель:** помочь педагогам преодолеть трудности в решении конфликтных ситуаций.

**Задачи:**

* Рассмотреть понятие педагогического конфликта, его виды.
* Изучить основные типы конфликтных ситуаций .
* Овладеть приемами общения в конфликте.
* Способствовать осмыслению конфликтной ситуации и путей выхода из нее.
* Выявить основные варианты предупреждения и урегулирования конфликтов.

**Оборудование:**Магнитные доска -1 шт., стикеры на каждого из участников,

презентация, листы А4, ручки.

 Рекомендуемая литература для педагогов: Авидон И Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. “Речь” Санкт-Петербург, 2008; Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва Инфра-М 2001. Монина Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители. “Речь” Санкт-Петербург, 2007

Ход семинара:

Уважаемые  педагоги, я рада вас видеть. Тема нашей встречи на сегодняшний день очень актуальна и звучит она как «Конфликты и пути их решения». 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 семинаре.

Итак,  давайте вместе попробуем  сформулировать понятие:  «Что же такое конфликт?»

**Упражнение «Понятие конфликт»**

**Цель:**выяснить, что означает «конфликт» для каждого из участников.

Итак, коллеги! Каждый из вас должен написать на стикере что такое для вас конфликт? и повесить стикер на доску. (Каждому участнику раздается стикер. На нем должны написать ответ на вопрос «Что такое для вас конфликт?») Ведущий зачитывает все утверждения и дает научное определение «конфликту».

**Итак конфликт**(от лат. conflictus- столкновение) - это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Существуют и другие определения конфликтов.

**Конфликт**( от лат.  сonflictus – столкновение)  - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия (Психологический словарь, Л.А. Карпенко);

Конфликты бывают:

* Межгрупповые
* Межличностные
* Внутриличностные (мечтаешь похудеть, но очень трудно отказаться от сладкого - “душевные муки”)
* Между личностью и группой

Давайте вместе с вами выясним причины конфликта.

Итак, каковы причины конфликта?

Причины конфликтов состоят в расхождении:

-знаний, умений, привычек, личностных черт;

-функций управления;

-эмоциональных, психических и других состояний;

-экономических процессов;

-задач, средств и методов деятельности;

-мотивов, нужд, ценностных ориентаций;

-взглядов и убеждений;

-понимании, интерпретации информации;

-ожиданий, позиций;

-оценок и самооценок.

Подробнее остановимся на межличностных конфликтах.

**Чаще всего причинами возникновения МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ является:**

Конкуренция - люди стремятся к одной цели, но находятся в ситуации конкуренции (борьба за первенство)

Столкновение разных жизненных принципов ( Кот Леопольд - гуманист, и мелкие пакостники- мыши)

Психологическая несовместимость (неуживчивость темперамента и характера)

Из-за взаимного непонимания (смысла высказываний, просьб, приказов, объяснений).

От скуки (Том и Джерри, Ну, погоди)

Ссоры, размолвки, разногласия могут возникать, они неизбежны. Однако против них есть средство, заключающееся в познании уровня своей конфликтности.

Чтобы иметь более точное представление о себе, проведем небольшой тест на десять минут.

**Тест “Конфликтная ли вы личность**?”  (Презентация с тестом)

Тест приведен из книги " Сборник психологических тестов" / Составители: Л.А.Богатова, В.В.Герасимова, Л.А.Кудряшова, И.А.Радчук.-Казань: КНПО ВТИ, 2007.

По истечении времени педагоги подсчитывают сумму своих набранных очков в тесте, на экране показан результат.

Оказывается, что конфликт это не всегда плохо. У конфликтов бывают как плюсы, так и минусы. Разбейтесь на 2 команды. Первая команда записывает как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, вторая команда описывает негативные последствия конфликтов. (На работу группам даётся по 10 минут.)

Далее каждая группа оглашает свой список, а ведущий фиксирует его на листе ватмана или доске. Если у команды соперников возникают вопросы и замечания, то они могут их озвучить, после того как команда полностью закончит свой ответ.

Плюсы

* конфликт  вскрывает “слабое звено” во взаимоотношениях;
* дает возможность увидеть скрытые отношения;
* дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
* пересмотр своих взглядов на привычное;
* способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.
* дает возможность сформулировать и осознать проблему, выявить трудности;
* найти новые пути решения;
* оживляет нашу жизнь, делает  ее  более привлекательной, интересной;
* учит формам общения,  умению  налаживать  отношения;
* оказывает содействие личностному, профессиональному росту  и  развивает волевую  саморегуляцию;
* сплачивает коллектив;
* развивает познавательные  черты  ума,  скорость реакции,  принятие решений.

Минусы:

* отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;
* нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины-ухудшение социально-психологического климата;
* ухудшение качества работы - сложное восстановление деловых отношений;
* вызывает стресс, психотравмы;
* разрушает межличностные отношения,  семьи,  личности;
* формируется отрицательная установка, отрицательный жизненный сценарий.
* представление о победителях или побежденных как о врагах;
* временные потери - на 1 мин. конфликта приходится 12 мин. после конфликтных переживаний.

**Типы поведения в конфликтных ситуациях**

**-Соперничество** - (Соревнование-конкуренция) – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому,

**-Приспособление** – принесение в жертву собственных интересов ради другого;

**-Избегание –** отсутствие стремления к кооперации

**-Сотрудничество** – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон

**-Компромисс** – это взаимные уступки, готовность поступиться своими интересами и частично учесть интересы другого (один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает или оба проигрывают).

Рубин, автор многочисленных работ по проблемам конфликтов и переговоров, предлагает различать следующие возможные **способы урегулирования конфликтов:**

1. доминирование, когда одна из сторон пытается навязать свою волю физическими или психологическими средствами;
2. капитуляция – одна сторона безоговорочно уступает победу другой;
3. уход - одна сторона отказывается продолжать участвовать в конфликте;
4. переговоры – стороны конфликта (две или более) используют обмен предложениями и идеями, чтобы найти взаимно приемлемое соглашение;
5. вмешательство третьей стороны – индивида или группы, не имеющих прямого отношения к конфликту, но предпринимающих усилия, направленные на продвижение к соглашению.

**Упражнение «Кораблекрушение».**

**Цель:**сформировать способность принимать решение сообща, Научится отстаивать свое мнение и прислушиваться к мнению других.

Решения вы должны принимать совместно и если даже один человек будет не согласен, то решение не принимается.

Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи км от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и не поврежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным спасательным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас, экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять однодолларовых банкнот...

Ваша задача - классифицировать 14 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 - у второго по значению и так далее до пятнадцатого, наименее важного для вас.

1. Зеркало для бритья.
2. Пятилитровая канистра с водой.
3. Противомоскитная сетка.
4. Одна коробка с армейским рационом.
5. Карты Тихого океана.
6. Подушка (плавательное средство, санкционированное береговой охраной).
7. Двухлитровая канистра нефтегазовой смеси.
8. Маленький транзисторный радиоприемник.
9. Репеллент, отпугивающий акул.
10. Двадцать квадратных футов непрозрачного пластика.
11. Одна бутылка  рома крепостью 80°.
12. Пятнадцать метров нейлонового каната.
13. Две коробки шоколада.
14. Рыболовная снасть.

После того как завершена индивидуальная классификация, группе дается 15 минут для выполнения общего задания. Это упражнение на групповое принятие решений. Ваша группа, руководствуясь принципом достижения согласия при принятии совместного решения, должна прийти к единому мнению относительно места в классификации каждого из пятнадцати предметов, прежде чем оно станет частью группового решения. Достичь согласия трудно, поэтому не каждая оценка будет получать полное одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти.

Согласно "экспертам", основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания, и предметы, помогающие выжить до прибытия спасателей. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение: если даже маленький спасательный плот и в состоянии достичь земли, невозможно на нем запасти достаточно пищи и воды для жизни в течение этого периода. Следовательно, самыми важными являются зеркало для бритья и двухлитровая канистра нефтегазовой смеси. Эти предметы могут быть использованы для сигнализации воздушным и морским спасателям. Вторыми по значению являются такие вещи, как пятилитровая канистра с водой и коробка с армейским рационом.

Краткая информация, которая дается для оценки каждого предмета, очевидно, не перечисляет все возможные способы применения данного предмета, а скорее указывает, какое значение имеет данный предмет для выживания.

1. Зеркало для бритья. Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям.

2. Двухлитровая канистра нефтегазовой смеси. Важна для сигнализации. Нефтегазовая смесь может быть зажжена долларовым банкнотом и спичкой (естественно, вне плота) и будет плыть по воде, привлекая внимание спасателей.

3. Пятилитровая канистра с водой. Необходима для утоления жажды.

4. Одна коробка с армейским рационом . Обеспечивает основную пищу.

5. Двадцать квадратных метров непрозрачного пластика. Используется для сбора дождевой воды, обеспечивает защиту от стихии.

6. Две коробки шоколада. Резервный запас пищи.

7. Рыболовная снасть. Оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации "синица в руке лучше журавля в небе". Нет уверенности, что вы поймаете рыбу.

8. Пятнадцать метров нейлонового каната. Можно использовать для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт.

9. Плавательная подушка. Если кто-то упадет за борт, она может послужить спасательным средством.

10. Репеллент, отпугивающий акул. Назначение очевидно.

11. Одна бутылка рома крепостью 80°.Содержит 80% алкоголя - достаточно для использования в качестве возможного антисептика при любых травмах; в других случаях имеет малую ценность, поскольку употребление может вызвать обезвоживание.

12. Маленький транзисторный радиоприемник. Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика.

13. Карты Тихого океана. Бесполезны без дополнительных навигационных приборов. Для вас важнее знать, не где находитесь вы, а где находятся спасатели.

14. Противомоскитная сетка. В Тихом океане нет москитов.

Вы отлично справились с заданием. Скажите, легко ли было вам принимать решения? Конечно, принятие коллективного решения трудная задача, сколько людей столько и мнений.

Что было легче, отстаивать свое мнение или соглашаться с другими? Удалось ли взять то, что действительно необходимо, чтобы выжить? Из-за чего чаще возникали конфликты (споры)? Как вы пришли к общему мнению?

**Мозговой штурм «Конфликт.  Способы решения»**

Ведущий предлагает участникам поделиться собственным опытом выхода из конфликтных ситуаций. Проводится обсуждение возможных способов решения конфликтных ситуаций. Выводы записываются на доске:

— Извиниться, если действительно не прав.

— Учиться спокойно выслушивать претензии партнера.

— Всегда придерживаться уверенной и ровной позиции, не переходить на критику.

— Попробовать переключить разговор на другую тему (сказать что-то доброе, неожиданное, веселое).

        Но сколь разнообразны ни были бы стратегии поведения в конфликтной ситуации, непременным условием для ее конструктивного разрешения являются:

– умение понять своего противника, посмотреть на ситуацию его глазами;

– желание объективно разобраться в причинах конфликта;

– готовность сдерживать свои негативные чувства;

– готовность обоих найти выход из трудной ситуации.

        Необходимо делать акцент не на «кто виноват?», а на «что делать?».

Не забывайте, что выйти из конфликтной ситуации часто помогает чувство юмора.

**Упражнение “Другими словами”**В этом упражнении вам предлагается поработать над неконструктивными установками в общении с другими людьми, которые зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Обычно нас раздражает, а порой и просто выводит из себя, когда другой человек говорит нам фразы типа: “Ты должен...”, “Это твоя обязанность...”, “С тобой невозможно разговаривать...”, “Ты безответственный человек” и т.п.

Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Сейчас я вам раздам листочки с высказываниями  ваша задача перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные. **Например, “Ты должен принести мне книгу”. (Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу).**

* “Ты должен заботиться обо мне”. (“Мне хочется, чтобы ты заботился обо мне”);
* “Ты не должна была ходить на ту вечеринку”. (“Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку”);
* “Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!” (“Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны”);
* “Ты должна была предвидеть возможные трудности”. (“Мне хотелось, чтоб ты предвидела возможные трудности”);
* “Меня обидели!” (“Я решила пообижаться”);
* “Меня заставили”. (“Я не сумела отказаться”);
* “Он – упрямый осёл”. (“Я не смог убедить его”);
* “Он меня унизил”. (“Мне было неприятно”);
* “Прекрати меня злить!” (“Я начинаю злиться”);
* “Ты должна мне дать программу, книгу” (“Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу”).

**Обсуждение:** просто – сложно перефразировать? **Вывод**: успешное решение любой конфликтной ситуации неизбежно связано со способностью прощать. Вы можете принять решение извинить вашего обидчика независимо от того, примет он ваше прощение или нет.

**Упражнение “Согласие” - выполняется в парах.**

Развитие конфликта зачастую напоминает снежный ком. Небрежно брошенная фраза перерастает в ругань с личными оскорблениями, навешиванием ярлыков и т.п. Это создаёт практически непреодолимые барьеры в общении, которые гораздо легче предотвратить, нежели разрешить конфликт на стадии их возникновения. Но, тем не менее, есть техники, которые позволяют в некоторой степени смягчить напряженность ситуации даже в том случае, когда одна или обе из конфликтующих сторон теряют контроль над собой, над своими эмоциями и словами.

Одна из таких техник состоит в том, чтобы найти в словах партнёра  **что-то, с чем можно согласиться,** и ответить на его выпад (оскорбление, обвинение, приказ) не противостоянием, что только усугубит конфликт, **а  согласием,** при этом не отступая от своей позиции. Например:

1. “Ты совсем с ума сошла!” - “Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди”;

2. “Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!” - “Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать”;

3. “Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!” - “Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника”;

4. “На нашей работе по-настоящему работаю только я!” - Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу”.

Упражнение выполняется в парах. Сначала один участник нападает, а второй пытается перевести диалог в мирное русло, затем они меняются местами. Раздаются листы с заданиями.

**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, - сказало оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково”. И действительно, солнце начало нежно пригревать путешествующему 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!

Жизнь не прожить без конфликтов, но разумный, культурный человек всегда сможет эффективно уладить споры и разногласия, гибко используя различные стратегии: в одних случаях жестко настоит на своем, в других – уступит, в третьих – найдет компромисс. Самое главное, чтобы обе стороны желали разрешения конфликта.

**Спасибо за работу, всего хорошего!**

**Используемая литература.**

1. Авидон ИГончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. “Речь” Санкт-Петербург, 2008.

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва Инфра-М 2001.

3. Монина Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители. “Речь” Санкт- Петербург, 2007.

Рекомендуемая литература для педагогов: Авидон ИГончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. “Речь” Санкт-Петербург, 2008; Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва Инфра-М 2001. Монина Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители. “Речь” Санкт-Петербург, 2007