

СЕКРЕТЫ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ.



• Цель тренинга

Цель: познакомить педагогов с теоретическими аспектами конфликтных ситуаций и практическими способами эффективной коммуникации для разрешения проблемных ситуаций.

• Понятие «Конфликт»

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

Во многих случаях конфликт помогает выявить разнообразия точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить проблемы и т.п.

Конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводить к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта в основном зависит от того, насколько эффективно им управляют.

- **Конфликтогены** - слова, действия (бездействие), поступки, запускающие конфликт.

Конфликтогеном может являться любой предмет, вещь, идея, взгляд, выявляющие различия, отношения, слова, действия (или бездействие), могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт.

Типы конфликтогенов:

1. Стремление к превосходству.
2. Проявления агрессивности.
3. Проявления эгоизма.
4. Нарушение правил.
5. Неблагоприятное стечение обстоятельств.



• Как протекают конфликты

4 стадии прохождения конфликта

1. Возникновение конфликта (*появление противоречий*).
2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы с одной стороны.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта (*конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта*).



• **Предотвращение конфликта:**

1. Не употреблять конфликтогенов.
2. Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген.
3. Проявлять эмпатию, понимание к другому человеку и как можно больше благожелательных посылов по отношению к нему.

Для успешного разрешения конфликта рекомендуется выполнять следующие условия.

1. Точно сформулировать суть конфликта. Лучше сделать это на стадии подготовки к обсуждению проблемы. В разгар дискуссии сделать это будет очень трудно.
2. Конфликтующие стороны должны общаться открыто и активно. Прерывание общения – это стратегия избегания, а не достижения согласия, она заводит проблему в тупик.
3. Все стороны должны поддержать запрет на угрозы, ультиматумы.
4. Просьбы и предложения следует высказывать как можно конкретнее. Чем конкретнее просьба, тем больше шансов, что она будет удовлетворена.
5. Не переходить от обсуждения дел или поступков к обсуждению личностных особенностей участников конфликта.
6. Последовательный ряд примирительных процедур.

• **Виды конфликтов**

1. **Межличностный** - это ситуация, когда в противоречия вступают личности, то есть когда мотивы, интересы или способы действия разных личностей не совмещаются, противопоставляются друг другу.
2. **Внутриличностный** - порождается противоречием мотивов, целей, взглядов и ценностей одного и того же человека.
3. **Деловой** - возникает в сфере деловых отношений и не затрагивает собственно личности участников.
4. **Явный (открытый)** - начинается с открытой дискуссии, вызванной разногласиями
5. **Скрытый** - характеризуется скрытой враждебностью, отсутствием открытой дискуссии.
6. **Сложный** - характеризуется тем, что чувства «загоняются» в сферу подсознания, пересиливая тразумная оценка ситуации с целью предотвратить переход конфликта в острую форму.
7. **Острый** - возникает тогда, когда спорный вопрос приобретает для участников определяющее личностное значение, отношения переводятся в область чувств и эмоций, а ситуация приобретает характер «театра военных действий».

• Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации

- **Соперничество (конкуренция)** - стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- **Уклонение** - уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей.
- **Компромисс** - выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет.
- **Сотрудничество** - выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон.
- **Приспособление** - принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого.

• Управление конфликтами

Управление конфликтом — это целенаправленное обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Чтобы эффективно управлять конфликтами необходимо:

- определить его вид конфликта
- его причины
- его особенности, а затем применить необходимый для данного типа конфликта способ разрешения.

• Секреты бесконфликтного общения

Как организовать диалог с родителями:

1. Если вы задаете вопрос, подождите, когда собеседник вам ответит.
2. Высказав свое мнение, поинтересуйтесь мнением родителей.
3. Если вы не согласны, аргументируйте, повторяйте фразы: «Давайте подумаем», «Давайте сделаем сообща», «Как вы сами думаете», «Мне интересно ваше мнение», «Вы не согласны со мной, почему?» и т.д.

Как организовать работу с родителями:

1. Способность к общению.
2. Не отталкивайте, а привлекайте к сотрудничеству.
3. Людям нравится ощущать собственное значение.
4. Покажите родителю свою любовь по отношению к ребенку.
5. Ищите новые формы сотрудничества с родителями
6. Обсуждайте проблему, а не личные качества ребенка.
7. Учитывайте личные интересы родителей.
8. Мы вместе против проблемы, а не против друг друга.

• **Установки, помогающие преодолеть конфликт:**

- «Это не вопрос жизни и смерти, я преодолею это»
- «Все идет нормально»
- «Он (она) делает это не для того, чтобы навредить, а чтобы удовлетворить свои желания»
- «Я спокоен»
- «Мы благополучно все решим»

