



муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №1»

Бесконфликтное общение В КОЛЛЕКТИВЕ

**Шаройкина Людмила
Анатольевна,
педагог-психолог**

Слово **«конфликт»** в переводе с латинского означает **«столкновение»**.

Английский словарь синонимов дает такие понятия для термина «конфликт»: борьба, столкновение, несогласие, враждебность, оппозиция и др.

Конфликт — это противоречие, воспринимаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность, направленную на его преодоление.

Участниками конфликта в педагогическом коллективе ДОУ могут быть:

- **Администрация** (заведующий, зам. зав по АХЧ, старший воспитатель).
- **Педагоги** (воспитатели, специалисты).
- **Родители.**

1. Педагог – педагог.
2. Старший воспитатель – педагог.
3. Заведующий – старший воспитатель.
4. Администрация – педагог.
5. Педагог – родитель.
6. Родитель – Администрация.

Первопричины конфликта

Конфликтоген – слова, действия, порождающие или способные привести к конфликту. (А.П. Егидес)

Типы конфликтогенов

- стремление к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма;
- нарушение правил;
- неблагоприятное стечение обстоятельств.

Конфликтогены представляют собой проявления, направленные на решение психологических проблем или на достижение каких-то целей (психологических или прагматических).

Технология разрешения конфликта

Формула конфликта

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт

- **Конфликтная ситуация** - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.
- **Инцидент** - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.
- **Конфликт** - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт - это значит:

- **устранить конфликтную ситуацию,**
- **исчерпать инцидент.**

Характеристика конфликта (Н.В. Ключева)

Конструктивные стороны конфликта:

- Конфликт вскрывает «слабое звено» в организации, во взаимоотношениях.
- 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 конфликтогеном.

Деструктивные 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.

Способы реагирования в конфликте (К. Томас)

- **Соревнование** (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- **Приспособление** - принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- **Компромисс** представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной.
- **Избегание** (уклонение) характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.
- **Сотрудничество** является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон. Когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Развитие конструктивного спора должно иметь три четкие и последовательные фазы.

- 1 фаза - вводная.** "Пострадавший" должен сказать, что хочет спросить. Например: "Я хочу выяснить то-то и то-то, почему вы поступили так-то и не сделали того-то?"
- 2 фаза - средняя (собственно спор).** Говорите о сути дела, а не вокруг да около. Обязательно конструктивно отреагируйте на высказанное недоразумение, критику. Изложите свое мнение конкретно и четко.
- 3 фаза - заключительная,** когда принимается решение по вопросу, вызвавшему противоречие. Признайте свою ошибку или докажите обратное. Найдите у другого что-нибудь приятное, положительно его характеризующее.

Правила бесконфликтного общения

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Правило 3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.

Правило 4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

- Начинайте свой день с улыбки.
- При встрече с кем-либо всегда улыбайтесь.
- Пытайтесь по достоинству оценивать положительные стороны других людей.
- Постарайтесь понять точку зрения другого человека и смотреть на вещи и с его, и со своей точки зрения.
- Будьте внимательнее к людям, с которыми общаетесь.
- Относитесь внимательно к мыслям и желаниям других.
- Уважайте чувства других людей.
- Посмотрите на других, в Вас и окружающих так много общего.
- Не сердитесь, улыбнитесь!
- Чтобы контролировать ситуацию, надо оставаться спокойным.

Благодарю за внимание!

