

Консультация для педагогов на тему: «Умение решать конфликтные ситуации»

Если заглянуть в толковый словарь, то слово *конфликт* с латинского означает «столкновение». Существуют и синонимы этому понятию: противоречие, борьба, разногласие, оппозиция. Таким образом, *конфликт* – противодействие субъектов по поводу возникшего противоречия.

Специалисты признают конфликт, нормой общественной жизни. Наше общение в системе «воспитатель - родитель» таит достаточно конфликтных ситуаций. В связи с этим возникла необходимость просветить сотрудников и обучить навыкам конструктивного выхода из проблемных ситуаций.

Конфликт возникает по разным причинам:

- Разногласия во взглядах, целях
- Недостаточная информированность сторон о событиях
- Низкая культура поведения
- До банального смешного – «косой взгляд»
- Некомпетентность одной из сторон

Учёные выделяют 4 стадии протекания конфликта:

1. Появление противоречия
2. Осознание хотя бы одной из сторон, что данная ситуация конфликтна
3. Конфликтное поведение
4. Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликтной ситуации)

Конфликт «воспитатель - родитель», как правило, предполагает протекание его по типу «начальник - подчинённый», что и обуславливает поведение педагога как обвинительной стороны. В настоящее время родители, обладают определёнными знаниями и опытом в области психологии и стремятся не допустить давления на себя со стороны работников детского сада. В связи с этим нашей задачей является грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации, для того чтобы обе стороны пришли к конструктивному соглашению.

Стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях.

К. Томас выделяет пять способов регулирования конфликта, связанных с общим источником любого конфликта -несовпадением интересов двух и более сторон:

1.Соперничество, соревнование, конкуренция -как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому; это открытая «борьба» за свои интересы. Данная стратегия используется тогда, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом. Однако соперничество редко приносит долгосрочные результаты; тот, кто сегодня проиграл, в последствии может отказаться от сотрудничества. Поэтому эта стратегия не может быть использована в личных, близких отношениях. Человек, использующий данный стиль обычно довольно активный, предприимчивый и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем, принимая волевое решение. Явно не заинтересованный в сотрудничестве со своими оппонентами, старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать свое решение.

Этот стиль бывает эффективным, когда человек обладает определенной властью: он знает, что его подход и решение правильны, и он имеет возможность настаивать на них.

Рекомендации для тех случаев, когда следует использовать этот стиль:

- Исход конфликта очень важен для Вас лично, и Вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое Вами решение -наилучшее;
- Решение нужно принять быстро и у Вас есть достаточно власти, полномочий для этого;
- Вы чувствуете, что у Вас нет иного выбора и что Вам нечего терять;
- Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- Вы должны принять непопулярное решение, но сейчас Вам необходимо действовать и у Вас достаточно полномочий для выбора этого шага.

При положительном результате такого Вашего подхода -Вы завоеуете сторонников. Но если Вашей основной целью является популярность и хорошие отношения со всеми, то этот стиль использовать не следует, Вы добьетесь обратных результатов в личном плане.

2.Сотрудничество-это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон, участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни, так как в процессе разрешения конфликта есть стремление к удовлетворению нужд всех. Специалисты рекомендуют начать реализацию этой стратегии с фраз типа: «Я хочу справедливого исхода для нас обоих», «Давайте посмотрим, что можно сделать, чтобы получить то, что мы оба хотим» и т.п. Доказано, что при выигрыше двух сторон они более склонны исполнять принятые решения. Сотрудничество предполагает умение и желание сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения, аргументировать требования и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы, и вырабатываются навыки слушания.

Следуя этому стилю, Вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с Вашим оппонентом. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, поскольку Вы обнаруживаете сначала все мотивы, причины, нужды, заботы, сложности и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их в поиске обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон. Для успешного использования стиля сотрудничества необходимы затраты времени для поиска скрытых интересов и потребностей, для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Поскольку конфликтующие стороны знают причину конфликта, есть реальная возможность для поиска новой альтернативы или разработке приемлемых компромиссов.

Рекомендации по использованию данного стиля в описанных ниже ситуациях:

- Решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниваться;
- У Вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

- У Вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на почве долгосрочных проектов);
- и Вы, и другая сторона осведомлены в проблеме, желания обеих сторон известны;
- Вы и Ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над разработкой решения;
- Вы оба способны изложить суть своих интересов и слушать друг друга;
- Вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или могут игнорировать разницу в положениях для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Сотрудничество является дружеским, мудрым подходом к решению задачи определения и удовлетворения интересов обеих сторон. Сотрудничество среди прочих стилей является самым сложным, однако он позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и важных конфликтных ситуациях, что результатом является возможность управления конфликтом.

3. Компромисс - это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна тогда, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременно их желания невыполнимы (например: желание занять одну и ту же должность). Как правило, компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять, и дает возможность выработать временное решение, если на выработку другого нет времени. Используя стиль компромисса, Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы достичь желаемое в основном; другая сторона делает тоже самое. Вы делаете это, обмениваясь уступками и торгуясь для разработки компромиссного решения. Компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством, где сосредотачивается внимание на удовлетворение скрытых нужд и желаний. Применяя стиль компромисса, Вы рассматриваете конфликтную ситуацию как нечто данное и ищите способ повлиять на нее или изменить ее, уступая и обмениваясь уступками, причем это может быть сиюминутный подходящий вариант в отличие от сотрудничества, когда преследуется цель выработки долгосрочного взаимовыгодного решения. В таких ситуациях сотрудничество может оказаться даже невозможным: ни одна из сторон не имеет ни времени, ни сил, необходимых для него, кроме того, интересы могут не совпадать у конфликтующих сторон на установление длительных или краткосрочных отношений. И тогда Вам может помочь только компромисс.

Рекомендации для наиболее типичных случаев, при которых стиль компромисса наиболее эффективен:

- Обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- Вы хотите получить решение быстро, потому что это наиболее эффективный и экономичный путь;
- Вас устраивает временное решение;
- Вы можете воспользоваться кратковременной выгодой;
- Удовлетворение Вашего желания имеет для Вас не слишком большое значение и возможно изменение изначальной цели;
- Компромисс позволяет Вам сохранить взаимоотношения и Вы согласны получить хоть что-то, чем все терять.

Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению. Вы можете выбрать этот подход с самого начала переговоров или обсуждения конфликта, если не обладаете достаточной

властью для достижения желаемого, если сотрудничество невозможно и если никто не хочет односторонних уступок.

4. Избегание, уклонение-это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего, характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Данную стратегию рекомендуется использовать в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Более того, уход или отсрочка позволяет предположить, что за это время ситуация может разрешиться сама собой или вы сможете ею заняться, когда будете обладать достаточной информацией или желанием разрешить ее. На первый взгляд этот стиль напоминает «бегство» от проблем и ответственности, а не эффективный подход к разрешению конфликта; в действительности же уход или отсрочка могут быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликт при определенно сложившихся обстоятельствах. Этот подход реализуется вполне, когда Вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для разработки решения проблемы, Вы просто отстраняетесь, чтобы заняться им позже, когда будете более подготовлены к этому, или надеетесь, что со временем конфликт разрешится сам собой. Вы можете использовать этот стиль, когда затрагивается проблема не столь важная для Вас, когда Вы не хотите тратить силы на ее решение или когда чувствуете, что положение безнадежно, нет другого выхода, кроме как игнорировать ситуацию, не выражать к ней свое отношение, изменив тему беседы или просто выйдя из помещения.

Рекомендации по применению стиля уклонения в наиболее типичных ситуациях:

- Напряженность слишком велика и Вы ощущаете необходимость ослабления накала;
- Исход не очень важен для Вас, и Вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;
- У Вас трудный день, есть более важные проблемы, а решение этой проблемы может принести дополнительные осложнения, потянуть за собой новые неприятности;
- Вы знаете, что неправы, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу (чтобы не обнародовать свою неверную позицию, например);
- Вы хотите выиграть время, возможно для того, чтобы получить дополнительную информацию, чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;
- Ситуация очень сложна, и Вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует неоправданные усилия или средства;
- У Вас мало власти для решения проблемы или для ее решения предпочтительным для Вас способом;
- Вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему в свою пользу;
- Попытаться решить проблему немедленно -опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может ухудшить ситуацию.

5. Приспособление- представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами, принесение в жертву собственных интересов ради другого. Если нужда другого человека окажется более важной, чем ваша, а переживания -сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта. Стиль приспособления может напоминать стиль уклонения, поскольку он может быть использован для получения отсрочки в решении проблемы. Однако, основное отличие в том, что Вы действуете вместе с другим или другими. Когда же Вы применяете стиль уклонения, Вы не делаете ничего для удовлетворения интересов

другого человека, других людей, Вы просто отталкиваете проблему от себя. Этот стиль означает, что Вы не пытаетесь отстаивать свои интересы, действуя совместно с другим человеком. Его можно использовать, когда исход дела чрезвычайно важен для другого и не очень существенен для Вас. Он полезен также в тех случаях, в которых Вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью. Приходится уступать и смириться с ситуацией. Данный стиль неприемлем, когда надо уступать в чем-то очень важном для себя или когда Вы чувствуете, что этот человек не оценит сделанную Вами уступку, воспримет ее за должное.

Рекомендации для стиля приспособления в наиболее характерных ситуациях:

- Вас не особенно волнует случившееся и исход;
- Вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- Вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать не очень существенные интересы;
- Вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека;
- Вы понимаете, что правда не на Вашей стороне;
- у Вас мало власти или мало шансов победить;
- Вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если Вы уступите его требованиям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку.

Конфликты могут и должны приводить к позитивным изменениям, а не превращаться в борьбу амбиций сильных и унижение слабых. Даже такая не всегда эффективная стратегия, как компромисс (от лат. *compromiss*- соглашение путем уступок) может стать первым шагом к сотрудничеству, так как в результате компромисса отношения между вчерашними врагами хоть и не превращаются в дружеские, но становятся менее враждебными. Кроме того, необходимо помнить, что в процессе конфликта у людей доминирует не разум, а эмоции, ведущие порой к аффекту (от лат. *affectus*-душевное волнение, страсть), т.е. к относительно кратковременному, бурно протекающему эмоциональному переживанию, которое проявляется в ярости, отчаянии, зачастую сопровождается резкими движениями, криком и плачем. В такой момент человек, как правило, не контролирует свои эмоции, не отвечает за слова и жесты.

Наиболее приемлемой формой поведения в конфликтных ситуациях является толерантность, т.е. терпимость, снисходительность к участникам конфликта. Толерантность проявляется в трех формах:

1. спокойствие, рассудительность, извлечение урока;
2. напряжение, усилия, направленные на сдерживание аффектации;
3. бравирование с подчеркнутым равнодушием, которое маскирует истинное эмоциональное состояние.

Практика анализа конфликтных ситуаций показывает, что при проявлении указанных форм поведения состояние разочарования, как правило, отсутствует. Толерантность, таким образом, можно рассматривать как устойчивость против фрустрации, как способность в ситуации напряжения «не терять голову», контролировать свое эмоциональное состояние.

Для того чтобы общение было диалогическим, двусторонним, в реальной практике взаимодействия необходимо соблюдать следующие условия:

- Равенство психологических позиций участников конфликта независимо от их социального статуса и возраста;

- Равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга;
- Равенство в психологической взаимной поддержке.

Конфликт требует от каждого человека умение выбрать определенный стиль поведения для эффективного решения проблемы, учитывая свой стиль, стиль других людей, вовлеченных в конфликт, а также природу самого конфликта. Необходимо ориентироваться в выборе стиля и его наиболее эффективном использовании -быть вооруженным соответствующей стратегией разрешения конфликта.

Предлагаю вашему вниманию 12 способов разрешения конфликта:

1. «Прогноз на будущее»

Представьте себе, что вы можете спрогнозировать развитие конфликта наперед, представьте его последствия в краткосрочной (через несколько минут) и в долгосрочной перспективе (через неделю, месяц, год). Перед тем как ввязываться в конфликт, эмоционально отстранитесь на пару минут, возьмите волшебную паузу, глубоко вдохните и выдохните несколько раз и просчитайте в уме что будет, если вы ввяжетесь в конфликт. Представьте себе эту картину в перспективе, со всеми возможными негативными последствиями. Вы этого хотите? Метод очень хорошо предотвращает все конфликты.

2. «Правило подсказки сверху»

Если вы столкнулись с какой-то очень сложной жизненной ситуацией, с точкой выбора — как поступить, как повести себя дальше в конфликте? Представьте себе что внутри вас есть своего рода камертон абсолютной справедливости, который вам не принадлежит — это мнение Бога. Представьте себе это даже если вы атеист, можете представить, что через ваше сердце вы можете прямо спросить какой-то неведомый вам источник абсолютной и высшей справедливости, идеал человечности — как мне быть дальше? И каждую приходящую идею очень тщательно проверяйте таким мериллом, представьте, что было бы, если бы Бог был моим советчиком? И если вы чувствуете, что очередная пришедшая идея кажется вам хоть в чём-то сомнительной — отменяйте ее сразу. Этот способ позволяет принимать этически очень чистые решения. А этически чистые решения и поступки сразу убирают большую часть поводов для конфликтов.

3. «Ревизия или пересмотр окружения»

Мы и только мы сами выбираем, с кем нам общаться. Иногда бывает так, что для решения конфликта нужно просто отказаться от общения с некоторыми людьми, назовем их условно негативщиками. Чем больше вы представляете из себя как личность, тем большую фрустрацию вы можете вызывать у таких ущербных людей: глупый завидует умному человеку, некрасивый — красивому, бездарность не может простить другому талант. Как врач-наркологу знает, что для действительно успешного лечения алкоголика, нужно, чтобы тот перестал общаться с другими алкоголиками, то есть убрал бы окружающую его токсичную среду, так и вам, возможно, нужно провести пересмотр своего окружения и понять, как те или иные люди настроены по отношению к вам и что это общение вам даёт в итоге — если они очевидно настроены против вас и это бьёт по вашей самооценке, откажитесь от общения с ними. Они вас недостойны, откажите им в роскоши общения с вами.

4. «Открытый разговор»

Невообразимое количество конфликтов можно решить просто проведя открытый доброжелательный диалог с человеком, без посредников, без «адвокатов» и

«доброжелателей» с той или иной стороны, имея одну чёткую мысль: «я обязательно хочу настроить отношения с этим человеком и постараюсь сделать это самым доброжелательным образом». Вы хотите из чувства соперничества обязательно победить этого человека и просто таким образом, за его счёт, потешить и удовлетворить своё эго? Но ведь это сиюминутное и весьма сомнительное чувство, а вот отношения с этим человеком вы можете растоптать навсегда. Или же вы хотите добиться с ним сотрудничества и понимания? Начните ваш диалог с простого, но такого редкого сейчас простого признания своей неправоты («Да, я был неправ») и простого искреннего извинения. Не путайте пиррову победу над кем-то с сотрудничеством и если были неправы (даже эмоционально неправы, повысили голос) — просто начните ваш открытый разговор с извинения и держа в уме мысль о том, что вы хотите видеть этого человека рядом — успешным, а ваши отношения — хорошими и продуктивными.

5. «Меняйте способ коммуникации»

Если вы чувствуете, что после конфликта ваш оппонент не слышит и не слушает вас, то есть когда он вас видит, то испытывает очень сильную фрустрацию — меняйте тот способ, с помощью которого вы можете донести до него свою мысль. Вашего оппонента трясет только от вашего приближения? Напишите ему письмо или отправьте сообщение, он сможет прочесть его в более спокойном и уравновешенном состоянии.

6. Обратите внимание. Когда вы общаетесь, что вы делаете — вы психологически колёте человека или же психологически гладите его? Что вы хотите от этого человека? Чего хотите добиться от вашего общения с этим человеком? Вы хотите всё испортить или всё наладить? Наше общение в упрощенном виде может быть поделено на три типа сообщений — нейтральные высказывания, психологические поглаживания (одобрения) и психологические уколы. Запишите себя на диктофон или запишите ваш типовой конфликт на диктофон (функцию диктофона можно найти в приложениях для смартфонов) и после внимательно прослушайте, проведите самоанализ или обратитесь к специалисту-психологу. Внимательно слушайте себя, свой голос. Отслеживайте невербальную коммуникацию, язык вашего тела, на словах вы можете быть расположены к человеку, но ваше тело транслирует ему ваше подлинное отношение к нему прямо сейчас. Если вы на самом деле хотите наладить хорошие отношения с данным человеком, прекратите его психологически колотить, начинайте высказывать ему искреннее одобрение.

7. Перестаньте пытаться перевоспитывать людей: через трансляцию на них своих претензий и вашего недовольства ими (на самом деле очень часто это недовольство собой). Поменять человека можно только через любовь и понимание, и никогда через ненависть или обвинения. И точно также перестаньте принимать чужие комплексы и недовольство в ваш адрес близко к сердцу, это не ваше.

8. «Берите волшебную паузу»

Выйдите из комнаты в которой назревает скандал. Прогуляйтесь по улице, отвлекитесь на 5 минут и перебейте накатывающую эмоциональную волну глубоким дыханием, музыкой или приятным воспоминанием-якорем. Если конфликт происходит по какому-то определенному сценарию, например, в одном месте и в схожих обстоятельствах, меняйте среду, например я советую семейным парам, если они чувствуют, что у них в квартире вот-вот снова начнется скандал, просто выходить на свежий воздух.

9. «Конкретизируйте!»

Не валите всё в одну кучу! Если вам что-то не нравится, скажите именно и только конкретно то, что именно вам не нравится, не начинайте экстраполировать одну ситуацию сразу на все поступки и на всё поведение человека! Конкретизируйте данный поступок и однажды обсудив его не припоминайте его снова и снова. Помните замечательное правило из «Книги Джунглей» Киплинга — наказание имеет смысл только один раз, но после этого никто о проступке не вспоминает, это дело прошлое.

10. Внешние конфликты, между людьми — это на самом деле отражение внутренних конфликтов. Иногда просто разных позиций в жизни и тогда их надо обсудить. Иногда — глубинных нерешенных психологических вопросов. И вот в этом случае помогите, именно помогите окружающим людям разобраться с их внутренними проблемами (а не укоряйте их этими проблемами) и решите ваши собственные внутренние конфликты. «Тот кто научился управлять собой, сможет управлять и другими людьми». Один из лучших способов избегания конфликтов — займитесь делом, активно уйдите с головой в работу или увлечение, ваша жизнь станет настолько яркой, одухотворенной и наполненной смыслом, что для конфликтов просто не останется поводов.

11. Не провоцируйте конфликт первым

Обратите внимание, что одни люди постоянно с кем-то конфликтуют, другие же словно вообще не знают, что такое конфликт. Три человека ходят по одной и той же улице, но одного постоянно задирают гопники за отчетливо виктимное (то есть жертвенное) поведение, второй сам ввязывается в скандалы (из-за слишком гневливого характера, переизбытка тестостерона — «сам лезет на рожон»), а третий человек спокойно ходит и даже не знает, что на этой улице постоянно проходят такие «разборы полётов» или же не обращает на них внимания. Не просто сила и уверенность в себе, но именно психологически грамотное поведение и психологическая самонастройка — вот самый правильный путь к разрешению всех бытовых и уличных конфликтов.

12. Очень многие конфликты: строятся по принципу дурной повторяемости, цикличности. Обратите внимание, не развивается ли тот или иной конфликт у вас по определенному повторяемому сценарию... «А я ей, а она мне, а я ей, а она снова мне», при этом в ход идут одни и те же бесконечно повторяемые аргументы — что заводит оппонентов еще больше, потому что любой повторяющийся, но не приемлемый аргумент кажется заведомо глупым, а глупость раздражает. Если конфликты всё-таки происходят, уберите из них сценарность их возникновения и развития и пересмотрите набор ваших аргументов.