

# Школа педагогического мастерства

## Практический семинар:

### *«Способы выхода из конфликтных ситуаций в работе с семьей»*



**Конфликт** – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. Любые организационные изменения, противоречивые ситуации, деловые и личные отношения между людьми нередко порождают конфликтные ситуации, которые субъективно сопровождаются серьезными психологическими переживаниями.

«...человек вовсе не бесконфликтен. Напротив, характерной особенностью нашей жизни является её конфликтный характер. Наша жизнь именно поэтому прекрасна, что мы способны бороться, т.е. разрешать конфликты, смело идти и терпеливо переживать страдания и недостатки, бороться за улучшения жизни, за совершенствование человека...» (А.С. Макаренко)

**Конфликт** – ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

## Знакомство, приветствие

**Инструкция:** участникам по очереди предлагается представиться и назвать качество или черту характера, свойственную им и начинающуюся с начальной буквы имени. Далее ведущий предлагает поприветствовать друг друга: участники передвигаются по залу, по хлопку ведущего они здороваются рукопожатием, на два хлопка – плечами, на три – спинами и т.д.





## Разминка: «Встреча на мосту»

**Инструкция:** двое участников становятся на проведенной, на полу линии лицом друг к другу. Расстояние между ними около трех метров. Ведущий объясняет ситуацию: «Вы идете навстречу друг другу по очень тонкому мостику, перекинутому над водой. В центре мостика вы встретились, и Вам надо разойтись. Мостик – это линия. Тот, кто поставит ногу за ее пределами, упадет в воду. Постарайтесь разойтись по мостику так, чтобы не упасть». Пары участников подбираются случайным образом.

Вопросы для обсуждения: какие чувства испытываете при выполнении упражнения? Что помогало, а что мешало?



## ТИПЫ КОНФЛИКТОВ:

- а) по числу участников (внутриличностные, межличностные, социальные);
- б) по причинам (экономические, политические, этнические, культурные и религиозные, профессиональные).

**Вопросы для размышления:** а) можем ли мы обойтись без конфликтов? Почему? б) конфликт – это хорошо или плохо?

**Конфликты** – это необходимое явление социальной жизни. Они неизбежны, если люди имеют свою собственную позицию. Противоречия не возникают только тогда, когда все думают и чувствуют одинаково. Но в реальности такое почти не встречается. Нужно помнить, что практически по любому вопросу у разных людей взгляды отличаются. Конфликт – это не всегда плохо. При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть и положительную роль.

# Способы протекания конфликта:

- избегание – стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая её;
- приспособление – подстройка под собеседника, отказ от своих интересов;
- компромисс – решение конфликта через взаимные уступки;
- соперничество – открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции с полным игнорированием интересов партнера;
- сотрудничество – предполагает поиск решения, которое бы не только удовлетворило интересы обеих сторон, но и позволило бы им извлечь пользу из конфликта.

## Упражнение «Гвалт»

**Цель:** развитие умения выделять необходимую информацию.

**Инструкция:** участники разбиваются на пары. Члены каждой пары размещаются в пространстве на максимально большом расстоянии друг от друга, после чего все одновременно начинают разговаривать. Задача – на фоне общего шума вести беседу именно со своим партнером, выделяя его голос на фоне остальных.

**Примечание:** во время обсуждения упражнения можно попросить участников привести примеры из жизни, показывающие, что человек склонен слышать только то, что он желает услышать.

*(Упражнение демонстрирует эффект избирательности восприятия в процессе общения, что всегда имеет место и в конфликтных ситуациях. Ведь конфликты (особенно в работе педагога ДОО) зачастую происходят в присутствии других людей (и зачастую в присутствии детей). Отвлекаясь на посторонний шум, человек не всегда четко улавливает то, что ему хотели сказать).*





## Упражнение «Трудный разговор»

**Цели:** приобретение навыков ведения трудных переговоров, формирование умения правильно выражать негативные чувства.

**Инструкция:** Педагогам предлагается разыграть несколько ситуаций, для чего выбираются два участника – «мама» и «воспитатель». На каждую ситуацию новая пара, если у зрителей иное видение развития событий, отличное от предложенного, они могут разыграть свой вариант.

Анализ ситуаций проводится с учетом нескольких моментов:

- а) каким образом участники выражали свои чувства,
- б) как они использовали выразительные движения для подкрепления своих чувств.

**Ситуация 1.** Во время прогулки ребенок упал и сильно ударился головой. Это произошло вечером, за ребенком вот-вот должна прийти мама. Так получилось, что номера телефона мамы не оказалось под рукой. Скорую помощь решили не вызывать, дожидаться мамы. Мама пришла очень раздражительная, уставшая после тяжелого трудового дня. Задача – донести до мамы негативную информацию.

**Ситуация 2.** Ребенок дома рассказал маме о том, что воспитатель его все время ругает. Мама очень разозлилась и хочет серьезно поговорить с воспитателем.

**Ситуация 3.** Ребенок очень агрессивен. Постоянно обижает других детей: толкается, обзывается, может ударить. Дети постоянно жалуются своим родителям на этого ребенка. Родители обиженных детей попросили воспитателя поговорить с родителями агрессивного ребенка.



## Упражнение «Абсурдная просьба»

**Цель:** развитие умения находить оптимальное решение конфликтной ситуации.

**Инструкция:** Участники делятся на команды (4-5). Каждая из них от лица родителей воспитанников пишет трудновыполнимую просьбу воспитателям, например: «Анна Владимировна, моя дочка очень любит это платье, но на нем очень много рюшечек и они сильно мнутся. Я прошу Вас каждые полчаса гладить платье, чтобы моя доченька выглядела аккуратно». Затем команды обмениваются письмами, задача на этом этапе – дать ответ на просьбу от лица воспитателя. По окончании все просьбы и ответы зачитываются вслух. Можно свои варианты еще предложить.

*(Упражнение наглядно показывает, какой путь выхода из конфликта выберет каждая команда).*



# Последствия конфликта

## негативные

Обостряются конкурентные  
отношения между людьми

Отсутствует стремление к добрым  
отношениям

Формируется представление о  
противоположной стороне как о  
враге

Формируется убеждение, что  
победа в конфликте важнее, чем  
решение проблемы

Формируется чувство обиды,  
плохое настроение

## ПОЗИТИВНЫЕ

Проблема решена так, что это  
устраивает все стороны

Совместно принятое решение  
быстрее и лучше претворяется в  
жизнь

Приобретается опыт  
сотрудничества, который может  
использоваться в будущем

Отношения между людьми  
улучшаются

Разногласия не рассматриваются  
как зло, приводящее только к  
плохим последствиям

## Пути выхода из конфликта:

- компромисс – решение проблемы через взаимные уступки сторон;
- переговоры – мирная беседа обеих сторон по решению проблемы;
- посредничество – использование третьей стороны в заочном решении проблемы;
- арбитраж – обращение к наделенному специальными полномочиями органу власти за помощью в решении проблемы;
- применение силы, власти, закона – одностороннее использование власти или силы той стороны, которая считает себя сильнее.





## Тест «Конфликтная ли вы личность?»

(необходимо выбрать один ответ на каждый вопрос)

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?
  - А) Не принимаю участия.
  - Б) Кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой.
  - В) Активно вмешиваюсь, чем вызываю огонь на себя.
2. Выступаете ли Вы на собраниях с критикой лидеров?
  - А) Нет.
  - Б) Только если имею для этого веские основания.
  - В) Критикую по любому поводу не только лидеров, но и тех, кто их защищает.
3. Часто ли Вы спорите с друзьями?
  - А) Только если люди необидчивые.
  - Б) Лишь по принципиальным вопросам.
  - В) Споры – моя стихия.
4. Очереди, к сожалению, прочно вошли в нашу жизнь. Как Вы реагируете, если кто-то пытается пройти в обход?
  - А) Возмущаюсь в душе, но молчу – себе дороже.
  - Б) Делаю замечание.
  - В) Прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

А) Не буду поднимать бучу из-за пустяков.

Б) Молча возьму солонку.

В) Не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу...

А) С возмущением посмотрю на обидчика.

Б) Сухо сделаю замечание.

В) Выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась...

А) Промолчу

Б) Ограничусь коротким тактичным комментарием.

В) Устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как Вы к этому относитесь?

А) Постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней.

Б) Не скрою досады, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш.

В) Проигрыш надолго испортит отношения.

**Обработка результатов: за каждый ответ «А» - 4 балла, «Б» - 2 балла, «В» - 0 баллов. В зависимости от количества баллов результаты интерпретируются следующим образом:**

22 - 32 балла – вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не была Вашим девизом. Может быть, поэтому вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

11 – 21 балл – вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете, лишь если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на Вашем положении в обществе или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к Вам уважение.

До 10 баллов – споры и конфликты – это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но, если слышите замечания в свой адрес, можете съесть живьем. Ваша критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваши несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому у вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!



A close-up photograph of two hands shaking. The hand on the right is covered in colorful paint splatters in shades of blue, orange, red, and green. The hand on the left is a natural skin tone. The background is a solid purple color.

**БУДЬТЕ  
МУДРЕЕ!**

**ИЗБЕГАЙТЕ  
КОНФЛИКТОВ!**