

Консультация для педагогов
Тема: «Конфликтная компетентность педагогов»

Составила
педагог-психолог МАДОУ № 10
Андросова С.В.

Вопросы для осуждения:

- Значение понятий «Конфликт», «Конфликтная компетентность»;
- Положительные и отрицательные стороны
- Виды конфликтов;
- Стили поведения;
- Стадии протекания;
- Барьеры общения;
- Рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций.

Что такое конфликт? Если задать этот вопрос любому, то скорее всего он ответит, что это скандал, ссора, какая-то неприятность. На самом деле, конфликт - столкновение мнений, сторон, сил – вовсе не обязательно принимает характер скандала. Более того, он почти во всех случаях преодолим, а главное, почти всегда связан с необходимостью решения какой-то проблемы, показывает, что она назрела. Принято бояться конфликтов в образовательной среде, считается что они всегда негативно сказываются на атмосфере в коллективе. Но конфликт конфликту рознь. Часть конфликтов, действительно, ведет к резкому ухудшению атмосферы, но другие, при правильном отношении к ним и умении их разрешить, напротив, способствуют развитию всего коллектива и переходу на качественно другой уровень. Для того, чтобы не бояться конфликтов и обратить их себе во благо необходимо знать некоторые закономерности их возникновения, способы разрешения и уметь анализировать свои собственные возможности.

Для разрешения конфликта важно уметь гибко пользоваться различными подходами, выходить за пределы привычных схем и чутко реагировать на возможность поступать и мыслить по-новому. Конфликт можно использовать как источник жизненного опыта, самовоспитания и самообучения. Конфликты могут быть также использованы в качестве учебного материала для анализа конфликтной ситуации, о вовлеченных в конфликт людях или обстоятельствах, вызвавших конфликт. Такие знания помогут принять правильные решения в будущем и дадут возможность избегать дальнейших серьезных конфликтов.

<i>Положительные стороны конфликта</i>	<i>Отрицательные стороны конфликта</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Решение накопившихся проблем - Повышение самооценки - Проявление лидерских качеств - Новые знания о себе, как о личности - Снятие напряжения от ожидания - Прояснение ситуации - Понимание ситуации с других сторон - Прояснение истинных мотивов своих и чужих - Выяснение истинных отношений - Приобретение новых контактов - Импульс к дальнейшим действиям 	<ul style="list-style-type: none"> - Унижение чувства собственного достоинства - Разочарование в близких людях или коллегах - Стресс - Ухудшение состояния соматического здоровья - Перенос конфликта в семью - Нежелание работать - Нарушение привычного порядка жизни - Разочарование в собственных силах - Разрыв отношений

Все **конфликты** можно условно разделить на две **основные группы**:

Деловые конфликты возникают на почве несовпадения мнений и поступков членов коллектива при решении ими проблем делового характера.

Личностные – возникают на основе противоречий в личностных интересах, могут касаться восприятия и оценки людьми друг друга.

Можно выделить следующие **стадии протекания конфликта**:

- стадия потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей и норм;
- стадия перехода потенциального конфликта в реальный;
- стадия конфликтных действий;
- стадия снятия (разрешения) конфликта.

Исследователями выделяются пять основных **стилей поведения в конфликтной ситуации**:

1. *Стиль конкуренции* может быть использован в ситуациях, когда один из конфликтантов обладает достаточной степенью власти и авторитета и не заинтересован в сотрудничестве, стремится любым способом удовлетворить собственные интересы;

2. *Стиль сотрудничества* используется, когда участники конфликта, отстаивая собственные интересы, вынуждены принимать во внимание нужды и интересы другой стороны;

3. *Стиль компромисса* предполагает стремление к урегулированию разногласия при взаимных уступках;

4. *Стиль уклонения* реализуется в тех случаях, когда проблема не столь важна и участники конфликта не отстаивают свои права или нет времени и ресурса на решение проблемы;

5. *Стиль приспособления* предполагает, что обе стороны действуют совместно, не пытаясь отстаивать свои собственные интересы в целях сглаживания и восстановления нормальной атмосферы.

Конфликты протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными навыками партнерского общения. Выбор стиля общения во многом предопределяет возможность партнеров понимать друг друга. Способы ведения разговора, стимулирующие конфликт, негативные переживания, принято называть «**барьерами общения**». К ним относятся:

- негативные оценки и ярлыки (оскорбления);
- вопросы, на которые не нужно отвечать и ли невозможно ответить;
- приказы;
- обобщения, глобальные выводы из единичных случаев;
- ирония, язвительность;
- перебивание партнера;
- упреки;
- выдвижение ультиматума.

Можно предложить следующие общие **рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций**, шагов взаимовыгодных переговоров:

- признать существование конфликта;
- признать необходимость проведения переговоров;
- заранее определить круг вопросов, составляющих предмет конфликта;
- постараться посмотреть на предмет конфликта неэмоционально;
- использование приемов открытого общения;
- выяснение позиций;
- контроль эмоций;
- определение скрытых нужд и интересов участников конфликта;
- выдвижение альтернативных вариантов решения проблемы;
- выработка решений путем переговоров;
- согласие на наилучшие взаимовыгодные варианты.