ГУСО «Пружанский районный ЦКРОиР»

Информация на интернет сайт:

«Приемы предупреждения и профилактики конфликтов

в работе с родителями»

Подготовил:

педагог социальный Крук О.И.

2021 год

**Приемы предупреждения и профилактики конфликтов в работе с родителями**

История человечества с древних времен до настоящего времени показала, что конфликты существовали всегда и будут существовать столько, сколько существует взаимодействие людей.

***Что же есть конфликт по своей сути?***

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому…

* **Конфликт** – это, в первую очередь, отсутствие согласия между людьми.
* **Конфликт**– это резкое обострение противоречий и борьбы двух или более

сторон в решении общей проблемы.

* **Конфликт**– ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять

позицию, противоположную интересам другой стороны.

Говоря иначе, конфликт - ситуация, когда два или более субъекта взаимодействует таким образом, что шаг вперед в удовлетворении интересов одного из них означает шаг назад для другого или других.

Конфликтная ситуация опасна, когда она не разрешается. Неразрешенный конфликт означает, что причина недовольства, возникновения конфликта, повод для возможного столкновения в будущем не устранена: недовольство, как эмоционально неприятное напряжение, сохранилось. Неразрешенный конфликт остается в памяти как задетое самолюбие, обида на партнера, разочарование в нем.

Причина, вызвавшая конфликт, при сходных обстоятельствах или других экстремальных условиях спровоцирует новое «столкновение» по старому поводу. Больше того, постоянное откладывание разрешения конфликта создает эффект «снежного кома», который растет, накапливая обиды, неясности в отношениях. Поэтому, если конфликт созрел, в него лучше вступить.

В конфликте наблюдается пять видов поведения: соперничество, сотрудничество, уклонение, приспособление и компромисс.

**Соперничество**: ***одному все – другому ничего***-приводит к острой борьбе, соперники, как правило, упорны и стремятся получить все, оставив противоположную сторону ни с чем.

**Сотрудничество: *все – обоим -***происходит,когда партнеры неплохо знают друг друга, вместе решают проблему и пользуются совместно благами при решении конфликта.

**Уклонение**: ***одному все – другому ничего*** – стиль поведения, когда соперник в конфликте слишком сильный.

**Приспособление**: ***одному очень много, другому- лишь крохи***– это стиль поведения, когда конфликта избежать нельзя, но победить в нем не представляется возможным.

**Компромисс**: ***каждому по договорённости***– он возможен в случае, когда стороны уяснили, что продолжение конфликта чревато взаимным уничтожением, поэтому лучше отказаться от части, чем потерять все.

Формально,конфликт может возникнуть на почве различных эмоциональных состояний, в т.ч. плохо контролируемых, разнонаправленных. Часто в общении появляются эмоции, не связанные с конкретнойситуацией, но возникающие в силу предыдущих обстоятельств. Бывает так, что стороны друг друга не могут принять сильные эмоции друг друга, т.к. не осознают эту близость эмоциональных связей. Стратегией разрешения конфликта в диаде «педагог-родитель», является необходимость внутренней настроенности педагога на решение проблемы и переход от эмоционального общения к деловому конструктивному.

*В педагогической работе педагогам для того, чтобы предотвратить конфликт с родителями необходимо:*

* Открытость коммуникации – первое правило профессионального педагога. В педагогической работе также наблюдаются конфликты. Необходимо общаться с родителями, объяснять,обсуждать, рассказывать. Всегда идти на встречу родителю – это взаимодействие будет позитивным.
* Общение с родителями должно быть честным и искренним. Стоит

стремиться к непротиворечивости коммуникации.

* Важным в общении с родителями является формирование системы «МЫ»как ориентации на совместные цели.
* Педагогам необходимо уметь выстраивать психологические границы, чтопоможет избежать конфликтов в определенных ситуациях. Необходимо установить внутреннее правило: высказывать свою мысль, свой ответ только после того, как вы вслух пересказали мысль собеседника как можно точнее и убедились, что правильно поняли его: «Правильно ли я поняла, что вы хотели… Давайте уточним, вы имели ввиду …». Это состоит в том, что вы максимально точно понимаете собеседника и вынуждаете его отказаться от скрытых игр.

*Существует ряд вербальных приемов предупреждения и разрешения конфликта. Четко построенные фразы и высказывания педагога, очень часто, уже на начальной стадии способны погасить зарождающийся конфликт. Вот некоторые примеры:*

* **«Вам (тебе) важно …».** Задача озвучить потребности и намерения

оппонента.

* **Перевод «минусов» в «плюсы».** «Как здорово, что в нашей группе

(классе) есть такой внимательный родитель. Это хорошее качество вашей личности» или «Приятно, когда…»

* **Использование труизмов (цитат, анекдотов, строчек песен,**

**афоризмови т.д.).**

* **Просьба – совет.** Основная цель отсрочить реакцию «Я вас

услышала, но,чтобы полностью решить ваш вопрос предлагаю встретиться после уроков»

* **«Вы - посыл».** «Аргументируйте мне…», «На основе каких фактов

сделали такой вывод»

* **«Многие / Большинство».** «Большинство моих коллег так не

считает»,«Многие родители думают по-другому»

* **«Срыв маски»** *(используется в крайних случаях)*. Прямолинейно

озвучиваем то, что все понимаем. «Вы хотите поконфликтовать или решить вопрос?»

* **«Я - высказывания»**
* **«Соучастие».** Реализуется указанный прием в форме следующих

высказываний: «Как ***нам*** с вами поступить?», «Что ***нам*** делать дальше?»

* **Воздействие на чувство самоуважения другого человека**,

апелляция кболее благородным мотивам («Вы же умный человек»).

Каждый из нас так или иначе, когда-либо вступал в конфликт. А пытался ли кто-нибудь дать оценку своему поведению в момент ссоры. Я предлагаю пройти тест, который оценит собственное поведение в конфликте!

Если вам свойственно, то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов в свой бланк после каждого номера ответа! Если подобным образом вы ведете себя ЧАСТО – поставьте 3 балла; если ОТ СЛУЧАЯ К СЛУЧАЮ – 2 балла; РЕДКО – 1 балл

**ТЕСТ**

**«Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»**

Вопрос: «Как вы обычно ведёте себя в споре или конфликтной ситуации?»

Ответы:

1. Угрожаю или дерусь
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней, как со своей собственной
3. Ищу компромиссы
4. Допускаю, что не прав, даже не могу поверить в это окончательно
5. Избегаю противника
6. Желаю во что бы то не стало добиться своих целей
7. Пытаюсь выяснить, с чем согласен, ас чем – категорически нет
8. Иду на компромисс
9. Сдаюсь
10. Меняю тему
11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего всеначалось
13. Немного уступлю иподтолкну темсамым куступкам другую сторону
14. Предлагаю мир
15. Пытаюсь обратить все в шутку

Бланк ответов

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № вопроса | | баллы | № вопроса | баллы | № вопроса | баллы | сумма |
| «А» | 1 |  | 6 |  | 11 |  |  |
| «Б» | 2 |  | 7 |  | 12 |  |  |
| «В» | 3 |  | 8 |  | 13 |  |  |
| «Г» | 4 |  | 9 |  | 14 |  |  |
| «Д» | 5 |  | 10 |  | 15 |  |  |

*Обработка результатов теста*

Подсчитайте количество баллов по строчкам А, Б, В, Г, Д – соответственно.

Каждая буква соответствует определенному типу поведения, проставьте количество баллов по каждой строке и определите свой ведущий тип поведения.

Если вы набрали большее всего баллов под буквами:

**«А»** - это «жесткий тип решения конфликтов и споров». Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во чтобы то ни стало, вы стремитесь выиграть. Это тип человека, который считает, что он всегда прав.

**«Б»** - это «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищете решения, которые удовлетворили бы обе стороны.

**«В»** - это «компромиссный» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

«Г» - «мягкий» стиль. Своего противника вы уничтожаете добротой. С готовностью встаете на точку зрения противника, отказываетесь от своей.

**«Д»** - «уходящий» стиль. Ваше кредо – «вовремя уйти». Вы стареетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до столкновения.

Подводя итоги, необходимо отметить, что не существует универсальных правил поведения в конфликтных ситуациях и эффективных стратегий их разрешения. Все они ориентированы, прежде всего, на понимание человека как уникальной и неповторимой личности. И, если мы научимся таковую признавать особенно во взаимоотношениях с родителями обучающихся, тем самым, конфликты, во многих педагогических ситуациях можно избежать.

Памятка для тех, кто любит конфликтовать

***Существуют определённые правила поведения, выполнение которых помогает не провоцировать конфликты***

* Не стремитесь сильнее, во что бы то ни стало. Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципа. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда! Критикуйте, соблюдая тактичность! Чаще улыбайтесь!
* Сказать правду тоже надо уметь! Будьте независимы, но не самонадеянны! Не превращайте настойчивость в назойливость!
* Будьте справедливы терпимы к людям! Не переоценивайте свои способности, возможности и не недооценивайте способности и возможности других!
* Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются!
* Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах!
* Проявляйте выдержку! Это помогает предотвращать ненужные конфликты.

***Правила предупреждения конфликтов***

***Правило первое***: не говорите сразу с возбужденным человеком!

***Правило второе***: прежде чем сказать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела!

***Правило третье***: постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, постарайтесь встать на его место!

***Правило четвертое***: не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение своим товарищам, не скупитесь на похвалу!

***Правило пятое***: умейте заставить себя молчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок!

Список литературы:

1. Андреев В.И. Основы педагогической конфликтологии.
2. Зайцев А. Социальный конфликт.
3. Лобанов А.А. Основы профессионально-педагогического общения.
4. Чернышев А. С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций.
5. Дмитриева Е., Иванов Ю.А. Сборник методический материалов «Найди себя».