

## Тренинг «На тропе сотрудничества»

**Цель:** Формирование умений эффективного поведения в конфликтных ситуациях.

**Задачи:**

- развитие навыков управления межличностными конфликтами;
- формирование умения эффективного поведения в конфликтных ситуациях;
- формирование навыков выбора стратегий разрешения межличностных конфликтов.

Общаясь друг с другом, мы даже не задумываемся над тем, сколько факторов и нюансов влияют на процесс общения. Что же происходит? Мы встречаем человека, воспринимаем его, общаемся и взаимодействуем с ним с помощью языка, жестов. От того, например, какое первое впечатление произведет на нас человек, как мы построим сам обмен информацией, будет зависеть успех общения. Общение помогает взаимодействовать.

Но часто бывает так, что люди не понимают друг друга. Смотрят на одну и ту же вещь, но видят совсем разное. Недаром, есть такая присказка:

«Два человека смотрят в лужу. Но один в луже видит звезды, отразившиеся в воде, а другой - видит только болото».

И это не удивительно. У каждого из нас свое восприятие, разное развитие психических процессов. Одни люди праворукие, другие – левши. В одних развито лучше левое полушарие головного мозга, в других – правое. Визуалы, аудиалы, кинестеты.

### История «Соревнования в лесу»

В лесу проводились соревнования по различным видам спорта (кросс, прыжки в длину и высоту и плавание). Заяц был первым в кроссе, ибо всем известно, как он быстро бежит, но он не умеет плавать. Утка прекрасно плавала, но очень плохо прыгала в высоту. Обезьяна прекрасно прыгала, но тоже не умела плавать, а медведь, как не пытался, так и не смог прыгнуть и преодолеть планку.

- О чем это свидетельствует? Все звери разные, у каждого из них свои свойства, не присущие другим. Нельзя требовать от медведя, чтобы он бежал так быстро, как заяц, прыгать, как обезьяна.

Так же и люди. Каждый человек неповторим, в мире нет двух людей, похожих друг на друга. Каждый человек уникален и имеет как сильные, так и слабые стороны.

Возникает вопрос, как же таким разным людям найти общий язык?

В современном мире с конфликтными ситуациями мы сталкиваемся довольно часто: дома, на улице, и естественно на работе.

*Вопрос аудитории «Что такое конфликт?».*

**Конфликт** - противодействие субъектов по поводу возникшего противоречия, действительного или воображаемого.

Причиной конфликта может стать различия в целях, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения.

**Конструктивные стороны конфликта:**

- конфликт дает увидеть скрытые отношения;
- конфликт даёт возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- конфликт это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычные;

- способствует сплочению коллектива в противоборстве с внешним врагом.

### **Деструктивные стороны конфликта:**

- отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;
- нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины (ухудшение социально - психологического климата в коллективе);
- ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений;
- временные потери. На 1 минуту конфликта, приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

### **Типы поведения в конфликтных ситуациях.**

1. Соревнование (конкуренция) – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому,
2. Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого;
3. Избегание – отсутствие стремления к кооперации
4. Сотрудничество – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон
5. Компромисс – это взаимные уступки, готовность поступиться своими интересами и частично учесть интересы другого (один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает или оба проигрывают).

А.Рубин, автор многочисленных работ по проблемам конфликтов и переговоров, предлагает различать следующие возможные способы урегулирования конфликтов:

1. **доминирование**, когда одна из сторон пытается навязать свою волю физическими или психологическими средствами;
2. **капитуляция** – одна сторона безоговорочно уступает победу другой;
3. **уход** - одна сторона отказывается продолжать участвовать в конфликте;
4. **переговоры** – стороны конфликта (две или более) используют обмен предложениями и идеями, чтобы найти взаимно приемлемое соглашение;
5. **вмешательство третьей стороны** – индивида или группы, не имеющих прямого отношения к конфликту, но предпринимающих усилия, направленные на продвижение к соглашению.

*Какой тип поведения преобладает у вас в конфликтной ситуации?*

### **Алгоритм выхода из конфликтной ситуации:**

1. Признайте факт конфликта. Одна из основных ошибок, которая допускается в конфликте - это "закрывание глаз". Удобно думать, что все уляжется само собой. Но, к сожалению, не уляжется.

Невысказанные слова и негативные эмоции будут накапливаться и в конце концов приведут к взрыву и еще более серьезному конфликту.

2. Продумайте место и время. Часто рекомендуется решать конфликт сразу, "по горячему". Это хорошо, но не всегда. Если негативные эмоции сильны, лучше немного отложить решение конфликта. Продумайте, когда и где лучше всего поговорить так, чтобы свести к минимуму негатив.

3. Найдите смелость говорить. Только разговором можно решить конфликт. Проговаривайте Ваши чувства и переживания ("Я хочу помириться, но чувствую

нерешительность"). Избегайте обвинений. Вместо "ты злой (злая)" лучше сказать "я чувствую злость с твоей стороны". Я СООБЩЕНИЯ!

4. Контролируйте эмоциональный фон. Если в процессе разговора негативные эмоции возрастают, необходимо снять напряжение. Например: сделать 5-минутную паузу, перейти в другую комнату, приготовить чай...

5. Дайте возможность выговориться. Дайте себе позволение выслушать и понять.

7. Совместно придумайте выход. Результатом Вашего разговора должен быть некий план, разработанный совместно. План должен быть конкретным и пошаговым. Кроме того, Вам необходимо договориться о том, как каждый будет выполнять его, и о том, что делать в непредвиденных ситуациях.

### **Чего НЕЛЬЗЯ делать:**

А. Нельзя обвинять друг друга. Ведь естественная реакция на обвинение (даже если оно справедливо) - агрессия.

Б. Нельзя вспоминать прошлые ошибки. Вместо того, чтобы припоминать ошибки и обиды, лучше сконцентрировать внимание на том, как выйти из ситуации.

В. Нельзя перебивать. Перебивание всегда сильно раздражает. В итоге Ваш собеседник сконцентрируется на агрессии вместо собственных переживаний.

Г. Нельзя высмеивать. Даже если чувства Вашего оппонента кажутся Вам странными, неприемлемыми или надуманными, демонстрируйте понимание. Иначе Ваш собеседник замкнется, и не захочет делиться самым важным.

### ***Правила общения с родителями.***

Можно выделить два критерия эффективного взаимодействия в общении.

**Первый**, достижение результата (предметная цель).

**Второй** – эмоциональная удовлетворенность партнеров (цель - взаимоотношения).

Чем лучше техника общения, тем ближе расстояние и путь. Чем лучше установлен личностный контакт, тем быстрее вы будете двигаться предметно.

Если сейчас вы не способны достичь конкретных результатов в общении, то имеет смысл сохранить и развить взаимоотношения.

Если приспособились к своему партнеру, выявили достаточно точек соприкосновения, настроились на одну волну с ним (в согласии со свойственными вам манерами, не перешагивая через себя), т. е. установили контакт, то таким образом заложили фундамент сотрудничества на основе доверия. Теперь можете направлять разговор в нужное русло и сосредотачивать внимание на аргументах, которые для вас важны.

Для педагогов очень важно уметь наладить позитивное взаимодействие с родителями в общении существуют свои закономерности. Предлагаю познакомиться с правилами конструктивного общения.

Основа отношения к нам человека закладывается в первые 15 секунд! Чтобы расположить к себе собеседника нужно дать ему как минимум три психологически позитивных установки.

Самые универсальные способы – это улыбка, имя собеседника, комплимент. Чтобы родитель хотел с нами общаться, мы сами должны продемонстрировать свою готовность общаться с ним. И собеседник должен это видеть. Как же ему это показать? Ответ очень прост, для этого необходима искренняя, доброжелательная улыбка! Одновременно с улыбкой необходим доброжелательный, внимательный взгляд (контакт глаз). Но не следует «сверлить» собеседника взглядом.

Имя человека – это самый приятный и самый важный для него звукоряд. Важно использовать имя-отчество при приветствии. Не просто кивнуть или сказать: «Здравствуйте!», а «Здравствуйте, Марина Петровна!».

Во время конфликтов, прийти к согласию можно значительно быстрее, если чаще называть имя собеседника. Потому, что часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу.

Одно из правил в общении является применение косвенного комплимента: мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого:, родителю его ребенка.

Загруженные, усталые после работы родители особенно уязвимы. Поэтому не стоит акцентировать внимание на плохом поведении ребенка. Сначала нужно рассказать об успехах и только в конце тактично можно поведать о проблемных сторонах воспитанника.

Кроме этих правил существуют и другие правила установления хорошего контакта с собеседником:

- Короткая дистанция и удобное расположение (от 50 см до 1,5 м). Такая дистанция характерна для беседы близких знакомых, друзей, поэтому собеседник подсознательно настраивается нас выслушать и помочь – благодаря этой дистанции мы воспринимаем его как «ближе». Но не нужно переступать «границы» личного пространства собеседника (менее 50 см!)
- Необходимо убрать барьеры, «увеличивающие» расстояние в нашем восприятии в общении (стол между собеседниками, книга, лист бумаги в руках).
- По ходу разговора использовать открытые жесты, не скрещивать перед собой руки, ноги.
- Всем своим видом необходимо поддерживать состояние безопасности и комфорта для собеседника (отсутствие напряженности в позе, резких движений, сжатых кулаков, взгляд исподлобья, вызывающая интонация в голосе).
- Очень хорошо, если, получается использовать прием присоединения. Для этого нужно найти общее «Я»: «Я сам такой же, у меня то же самое!», а также использовать аналогичную позу (стоя либо сидя) что и собеседник.
- Как можно реже нужно употреблять местоимение «Вы...» («Вы сделайте то-то!», «Вы должны это!») Чаще говорить; «Мы»: «Мы все заинтересованы, чтобы наши дети были здоровы, умели, знали!», «Нас всех беспокоит, что дети...», «Наши дети...», «Нас объединяет общее дело – это воспитание наших с вами детей!»

Вот самые основные правила установления хорошего личного контакта и построения конструктивного диалога и эффективного общения с родителями.

#### 1. Упражнение " Домашнее задание (конфликтные ситуации)»

### ПАМЯТКА ДЛЯ ПЕДАГОГОВ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С РОДИТЕЛЯМИ

**Уважаемые педагоги, помните:**

1. Не выносите суждений. Воспитателю необходимо избегать суждений типа «Вы слишком мало уделяете времени воспитанию сына (дочери)», так как эти фразы (даже если они абсолютно справедливы) чаще всего порождают протест со стороны родителей.

2. Не поучайте. Не подсказывать решения. Нельзя навязывать собеседнику свою собственную точку зрения и «учить жизни» родителей, так как фразы «На

Вашем месте я бы...» и им подобные ущемляют самолюбие собеседника и не способствуют процессу общения.

3. Не ставьте «диагноз». Необходимо помнить, что все фразы воспитателя должны быть корректны. Категоричные высказывания - «Ваш ребенок не умеет себя вести», «Вам нужно обратиться по поводу отклонений в поведении вашего сына (дочери) к психологу» всегда настораживают родителей и настраивают против вас.

4. Не выпытывайте. Нельзя задавать родителям вопросы, не касающиеся педагогического процесса, так как излишнее любопытство разрушает взаимопонимание между семьей и детским садом.

5. Не разглашайте «тайну». Воспитатель обязан сохранять в тайне сведения о семье, доверенные ему родителями, если те не желают, чтобы эти сведения стали достоянием гласности.

6. Не провоцируйте конфликты. Воспитатель избежит конфликтных ситуаций в общении с родителями, если будет соблюдать все вышеперечисленные правила общения с родителями.

7. Всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении.

8. Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.

9. Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке — это лучший способ расположить родителей к себе.

10. Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.

11. Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.

12. В сложной ситуации стараться подавать пример уступчивости — этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно.

Итак, общение - это умение слышать друг друга, в доброжелательной атмосфере, с обратной связью, на одном уровне", "глаза в глаза", и не будем искажать смысл сказанного, а любую ситуацию разрешать при совместных действиях.

## **2. Упражнение «Испорченный телефон».**

Активными игроками в этой игре являются 6 участников. Остальные — наблюдатели, эксперты. Четыре участника на некоторое время выходят из помещения. В это время первый участник, который остался, должен прочитать второму игроку предложенный ведущим небольшой рассказ или сюжет. Задача второго игрока — внимательно слушать, чтобы потом передать полученную информацию третьему участнику, который должен будет войти в комнату по сигналу. Третий игрок, прослушав рассказ второго игрока, должен пересказать его четвертому и т. д.

После выполнения этого задания участниками перечитываем рассказ уже для всех участников игры. Каждый игрок может сравнить свой вариант пересказа с оригиналом. Как правило, в процессе пересказа происходит искажение первоначальной информации.

- что произошло с информацией?

Возможная история для игры "Испорченный телефон":

"Я ходил по крытому кооперативному рынку, когда увидел полицейские машины, останавливающиеся у всех дверей. Рядом со мной были два человека, которые мне показались подозрительными; один выглядел очень взволнованным, а другой испуганным. Первый схватил меня за руку и толкнул внутрь торгового зала. "Притворись, что ты мой ребенок", — прошептал он. Я услышал, как полицейский

крикнул: "Они здесь!", и вся полиция побежала в нашу сторону. "Я не тот, кого вы ищете, – сказал мужчина, который держал меня, – Я просто пришел за покупками со своим сыном". "Как его зовут?", – спросил полицейский. "Его зовут Сергей", – сказал один мужчина, в то время как другой сказал: "Его зовут Коля". Полицейские поняли, что эти мужчины не знают меня. Они допустили ошибку. Поэтому мужчины отпустили меня и побежали прочь. Они столкнулись с прилавком женщины. Повсюду покатались яблоки и овощи. Я увидел, как некоторые мои друзья поднимают их и кладут себе в карманы. Мужчины выбежали через дверь со стороны здания и остановились. Их ожидали около двадцати полицейских. Мне было интересно, что они такое натворили. Возможно, это связано с мафией".

Итог: - С какими трудностями вы столкнулись при получении и передаче информации (если таковые были)?

- Что происходит с общением людей в случае искажения информации?

- С чем можно сравнить варианты пересказа сюжета?

### **3. Упражнение "Дружественная ладошка"**

- На листе бумаги обрисуйте свою ладонь, внизу подпишите своё имя.

- Оставьте листочки на стульях, двигаясь от листочка к листочку, напишите друг другу на нарисованных ладошках что-то хорошее (понравившиеся качества этого человека, пожелания ему).

В заключении хотелось бы рассказать одну мудрую притчу:

Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее. Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съезился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. "Смотри, - сказала оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково". И действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял. Так солнце победило, действуя по-доброму, с любовью.

Мне очень хочется надеяться, что также и вы будете побеждать в любых конфликтных ситуациях, действуя по-доброму и с любовью, и у вас обязательно все получится! Спасибо за внимание!