**КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ**

Занятие родительского университета для законных представителей

учащихся VIII класса

Дрыго В.П., заместитель директора

по воспитательной работе ГУО

«Средняя школа №2 г.Горки»

**Цель:** профилактика конфликтов, поиск путей предотвращения и преодоления конфликтов.

**Задачи:** – рассмотреть понятие конфликта;

* осознать и осмыслить основные причины возникновения конфликтных ситуаций;
* определить особенности поведения конфликтной личности, стиль разрешения конфликтов;
* осознать то, что направленность и качество разрешения конфликта определяет возможность личности выходить на новый уровень взаимоотношений.

**Форма проведения:** мастер-класс

**План проведения**

1. Организационный момент.
2. Актуальность проблемы.
3. Вхождение в тему (метод «Ассоциации»).
4. Психогеометрический тест.
5. Тест «Конфликтный ли Вы человек?».
6. Виды конфликтных ситуаций.
7. Мозговой штурм.
8. Анализ ситуаций.
9. Стили разрешения конфликтной ситуации.
10. 9 вариантов родительского поведения (*работа в группах*).
11. Алгоритм разрешения конфликта.
12. Итог.
13. Рефлексия.

*«Только вместе с родителями,*

*общими усилиями,*

*учителя могут дать детям*

*большое человеческое счастье»*

*В.А.Сухомлинский*

Согласитесь, что, произнося словосочетание «родительское собрание», многим из нас представляется одинаковая картина: класс, за детскими партами – взрослые, среди них несколько представителей мужского пола. Классный руководитель по очереди говорит о достоинствах и недостатках учащихся. Во время перечисления оных у одних родителей расправляются плечи, разливается по телу тепло (надо же, на контрольной успел два варианта сделать), у других же в то же самое время вызревают планы мести собственным детям (никогда в жизни не было так стыдно, поиграешь ты теперь на компьютере, как же).

Классный руководитель может рассказать о том, как надо и как не надо воспитывать детей. Звучат наставления «вы должны убедить ребенка», «заинтересуйте его учебой», «вырабатывайте чувство ответственности» и тому подобное. Советы «добивайтесь своего», «будьте требовательны», «воспитывайте».

Многим родителям вообще не понятно, зачем они пришли – какие из них воспитатели?

Уважаемые родители – участники мастер-класса, сегодня мы собрались здесь, чтобы обсудить достаточно актуальную тему: «Культура поведения в конфликтных ситуациях».

*«Святая наука – расслышать друг друга»*

*Булат Окуджава*

Жизнь есть жизнь, и она никогда не укладывается в рамки нормативных документов или заранее созданных схем. Вот почему каждое мероприятие должно быть творческим, интересным, настраивающим на поиск, дающим пищу для размышления. Именно такой подход способствует повышению мастерства, накоплению знаний и практических умений.

Сегодня мы рассмотрим основные причины возникновения конфликтных ситуаций, попробуем найти пути предотвращения и преодоления конфликтов.

В случае любого конфликта вполне понятно, что для успешной жизнедеятельности и развития личности всех участников конфликта он должен быть обязательно эффективно разрешен.

Условия социума сегодня таковы, что обучающийся не чувствует себя безопасно и комфортно. Нередко у него формируется отношение к миру как некоему опасному и даже враждебному сообществу.

Усугубляет ситуацию усиливающаяся тенденция падения интереса к знаниям, как непреходящей ценности, снижение познавательной активности, снижение заинтересованности родителей в процессе воспитания детей. Иногда случаются в школе конфликтные ситуации в общении с учащимися и их родителями. Это провоцирует состояние повышенной тревожности учащихся, и как следствие – нервные срывы.

***Конфликт (от лат.* – *столкновение) – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов.***

Обратите, пожалуйста, внимание на результаты анкетирования, проведенные в школе.

Какие конфликты, на Ваш взгляд, наиболее часты?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ответы | Родитель – учитель | Учитель – учащийся | Учитель – учащийся, родитель | Учащийся – учащийся | Родитель – учащийся |
| учителя | 15,2 | 28,3 | 7 | 31 | 18,5 |
| учащиеся | 3 | 53 | 13 | 21 | 10 |
| родители | 5,7 | 28,6 | 11,4 | 40,3 | 14 |

Кто чаще является инициатором создания конфликтной ситуации?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ответы | Учитель | Родитель | Оба | Затрудняюсь ответить |
| Учителей | 9,1 | 72,7 | 9,1 | 9,1 |
| Родителей | 31,4 | 54,3 | 10 | 4,3 |

Как учащиеся и родители разрешают конфликт с учителем?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ответы | Стараюсь не подавать вида, надеясь на время | Обращаюсь в первую очередь к классному руководителю | Беседую с учителем | Обращаюсь в вышестоящие инстанции | Обращаюсь за помощью к родителям | Затрудняюсь ответить |
| учащихся | 38% | 17% | 30% | 9% | 6% | 0 |
| родителей | 25,7% | 12% | 47,1 | 2,6 | 3,2 | 9,4 |

Выводы:

* актуальность проблемы налицо;
* учить и учиться конфликтологии мы обязаны.

Уважаемые родители, мы с вами работаем в очень непростое время, которое наполнено частыми сменами событий, резкими переменами настроения, чёрствостью в отношениях людей, нежеланием понять и принять другого человека. Но задумайтесь, что оно, я имею в виду время, пришло вместе с нами, а значит это наше время, и нельзя с себя снимать ответственность за него и за всё, что происходит сейчас. Практически любой конфликт, который произошел – это неприятность для обеих сторон и выйти из него достойно задача любого человека.

**Притча**

*«Жил мудрец, который знал все. Один человек захотел доказать, что мудрец знает не все. Зажав в ладонях бабочку, он спросил: “Скажи, мудрец, какая бабочка у меня в руках: мертвая или живая?” А сам думает: “Скажет живая – я ее умертвлю, скажет мертвая* ***–*** *выпущу”. Мудрец, подумав, ответил: “Все в твоих руках”».*

В **наших** руках возможность создать такую атмосферу, в которой и дети, и взрослые будут чувствовать себя «как дома».

А в каждом доме должно быть комфортно.

**Метод «Ассоциации».** Какие ассоциации возникают у вас, когда слышите слово **«комфорт»**

Слова должны начинаться с букв данного слова. (Работа в группе)

|  |  |
| --- | --- |
| **К** | - красота… |
| **О** | - отдых… |
| **М** | - мама… |
| **Ф** | - фантазия… |
| **О** | - окружение… |
| **Р** | - радость… |
| **Т** | - тепло… |

Что же такое комфорт?

Комфорт – условия жизни, пребывания, обстановка, обеспечивающие удобство, спокойствие и уют. («Толковый словарь русского языка», С. И. Ожегов). Психологический комфорт – условия жизни, при которых человек чувствует себя спокойно, нет необходимости защищаться.

Предлагаю вам психогеометрический тест. Каждый из вас получит листочек с изображением пяти геометрических фигур. Пронумеруйте фигуры по степени значимости и приоритетности для себя. Готовы?



Итак, обратите внимание

**** - лидерство - милосердие - «рабочая лошадка»

**** -гениальность - творчество

Сравните свои ответы в группе. Одинаковые ответы есть?

Как видите, все мы разные, а значит, вероятность конфликтов высока. Но это совсем не значит, что мы не сможем работать вместе.

Вряд ли найдется родитель, который не сталкивался с конфликтной ситуацией в жизни.

Для детей мирная обстановка в доме – синоним счастья. Но даже в счастливых семьях случаются трудные времена, когда накопившиеся эмоции находят выход в ссорах. Кризисы, конфликты возникают в любой семье, но количество и выраженность их разные.

Семейные конфликты связаны со стремлением удовлетворить определенные потребности, избежать негативного воздействия, создать условия для собственных интересов, не учитывая потребностей партнера.

Конфликты нарушают нормальное течение жизни малой ячейки общества. Страдают не только взрослые, но и дети.

**Мозговой штурм.** Назовите негативные последствия конфликтов:

* постоянное напряжение внутри семьи;
* нахождение каждого члена группы в стрессовой ситуации;
* потеря работоспособности;
* возникновение страхов, опасений за свою жизнь при явных угрозах;
* развод;
* физическая расправа;
* развитие и обострение заболеваний на фоне постоянного стресса;
* депрессии членов семьи;
* вероятность суицидального поведения;
* психическая травма у ребенка, которая остается с ним на всю жизнь;
* поиск одного или обоих супругов спокойствия, любви, внимания на стороне, то есть измена.

Дети из семей, переживающих частые конфликты, могут стать очень озлобленными, агрессивными, жестокими во взрослой жизни. Такие дети не понимают чужой боли, и у многих из них есть тяга причинять боль другим. Ребенок может попросту тянуться к противозаконным сторонам жизни, преступать закон, совершать противоправные жестокие поступки, часто – немотивированные, в отношении других людей.

Любые конфликты, которые возникают в семье между супругами на глазах у ребёнка, представляют для него травмирующую ситуацию, которая может быть источником повышенной возбудимости, тревожности, страха, источником различных неврозов и даже психических заболеваний.

Безусловно, как и любое воздействие на личность, семейное воспитание может носить как позитивный, так и негативный характер.

Повышенная конфликтность детско-родительских отношений – это один из аспектов негативного влияния семейного воспитания, специфика которого определяется самой природой семьи как группы людей, имеющих между собой кровные родственные связи. При этом приоритетная роль в разрешении конфликтов с ребенком отдается родителю.

Сами же конфликты между родителями и детьми, чаще всего, возникают из-за: типа внутрисемейных отношений, деструктивности воспитания, выражающейся в различных ошибках воспитательного воздействия, возрастного кризиса ребенка, личностного фактора, т.е. свойств и качеств личности, как ребенка, так и родителя. Если говорить о профилактике конфликтов в рамках системы отношений «ребенок - родитель», то в целом она должна быть направлена на нивелирование взаимных ошибок при взаимодействии ребенка и родителя.

**Предлагаю вам проанализировать ситуации.**

**Ситуация 1.**

Вам позвонили близкие друзья, которые хотят зайти к вам в гости. Вы начинаете лихорадочно убирать, что-то готовить, но явно не успеваете. Обратившись за помощью к своему взрослому ребёнку, слышите в ответ: «Это твои друзья, вот сама с ними и разбирайся».

Как Вы поступите в данной ситуации?

**Ситуация 2.**

После собрания родители приходят домой и в ярости требуют объяснений от ребёнка. Они говорят, что с такими результатами никуда не возьмут после школы. Ребенок спокойно отвечает: «Значит, пойду работать».

Как поступить в такой ситуации?

**Ситуация 3.**

Родители подарили деньги своему ребёнку с определённой целью. Он их истратил не по назначению, купил то, что ему давно хотелось. Родители были возмущены, в свой адрес ребёнок услышал много гневных слов.

В конце концов, он хлопнул дверью и ушёл из дома.

Что предпринять?

**Рассмотрим стили разрешения конфликтной ситуации.**

**Стиль конкуренции или соперничества**

**Суть стиля**

Может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы

**Характерные ситуации**

* исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
* обладаете достаточной властью и авторитетом, предоставляется очевидным, что предполагаемое вами решение – наилучшее;
* чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
* должны принять непопулярное решение, и у вас достаточно полномочий для этого.

**Стиль сотрудничества**

**Суть стиля**

Этот стиль наиболее труден, т. к. требует более продолжительной работы. Цель его применения – разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать эмоции. Можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны.

**Характерные ситуации**

* необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
* у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
* основной целью является приобретение совместного опыта работы;
* стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов.

**Стиль компромисса**

**Суть стиля**

Стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. Наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте – «мы не можем выполнить свои желания, значит, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться».

**Характерные ситуации**

* обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы;
* удовлетворение вашего желания не имеет для вас большого значения;
* вас может устроить временное решение, т. к. нет времени для выработки другого или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными.

**Стиль уклонения, избегания**

**Суть стиля**

Реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение.

**Характерные ситуации**

* источник разногласий несущественен для вас по сравнению с другими более важными задачами, не стоит тратить силы;
* знаете, что не можете или не хотите решить вопрос в свою пользу;
* хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять решение;
* пытаться решить проблему немедленно опасно, т. к. открытое обсуждение конфликта может ухудшить ситуацию;
* у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

**Стиль приспособления**

**Суть стиля**

Вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или, когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

**Характерные ситуации**

* важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
* предмет разногласия не важен для вас, или вас не особенно волнует случившееся;
* считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную позицию; осознаете, что, правда, не на вашей стороне;
* чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

**Как же разрешить конфликты наиболее безболезненно и выигрышно для обеих сторон?**

1. **Диалог.** Проблему необходимо обсудить конструктивно, спокойно, без повышенных тонов. Каждый супруг должен высказать свою точку зрения, цели, вероятные пути решения.

2. **Избегание негатива** – игнорирования, резких обвинений, криков, принижения личности.

3. **Уметь меняться.** Конфликты могут возникать по причине того, что у партнера есть привычки, вызывающие негативные эмоции у близкого человека. В некоторых случаях стоит пересмотреть свой образ жизни, способ действий, если так важно сохранить хорошие отношения. Умение меняться связано и с собственным развитием.

4. **Значимость супруга.** Насколько важен супруг, совместная жизнь с ним? Подчеркивание значимости помогает снизить градус накаленности конфликта. Важно уметь высказать благодарность, проявить уважение, несмотря на возникновение спорной ситуации.

5. **Ссора**, выяснение отношений между взрослыми **не должны происходить на глазах у детей**. Ребенок очень остро воспринимает конфликт между родителями, запоминает его.

6. **Уметь признавать собственные ошибки.** Не каждый человек способен согласиться с тем, что был не прав. Психика, самооценка сопротивляется. Однако если вы признаете свою неправоту, это вовсе не означает потерю уважения со стороны других, наоборот, рассказывает о наличии у вас адекватного восприятия действительности.

7. **Важно найти причину раздора.** К сожалению, многие ссоры возникают из ниоткуда, просто потому, что у одного из партнеров плохое настроение, склочный характер, завышенные требования, психические отклонения.

8. **Поиск поддержки у партнера.** Дайте ему понять, что вам нужна его помощь, это снизит напряженность, и конфликт постепенно ослабнет.

9. **Использование чувства юмора**. Тактику надо применять осторожно, чтобы юмор не перерастал в откровенную насмешку над действиями партнера.

Наша встреча подходит к концу. Поделитесь мнениями.

– Самая важная мысль для вас…  
– Самая спорная мысль, по-вашему, мнению…  
– Идея, которую вы захотели опробовать?

*«Терпение и уважение в семейных переговорах «перетрут» любые конфликты»*

*Рой О.*

Поблагодарим друг друга за работу!

**ПАМЯТКА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ!**

**Предупреждение детско-родительских конфликтов**

Для конструктивного поведения родителей в конфликтах с детьми следует придерживаться правил:

* всегда помнить об индивидуальности ребенка;
* учитывать, что каждая новая ситуация требует нового решения;
* стараться понять требования ребенка;
* помнить, что для перемен нужно время;
* противоречия воспринимать как факторы нормального развития;
* проявлять постоянство по отношению к ребенку;
* чаще предлагать выбор из нескольких альтернатив;
* одобрять разные варианты конструктивного поведения;
* совместно искать выход путем перемены в ситуации;
* уменьшать число «нельзя» и увеличивать число «можно»;
* ограниченно применять наказания, соблюдая при этом справедливость и необходимость их использования.
* дать ребенку возможность почувствовать неизбежность негативных последствий его проступков;
* расширять диапазон моральных, а не материальных поощрений.

Таким образом, для предупреждения и разрешения детско-родительских конфликтов можно предложить следующие рекомендации:

* исключайте столкновения родителей и детей, так как они могут стать основой для разрушения хороших отношений;
* делайте все от вас зависящее, чтобы быть добрым к ребенку и в то же время проявлять оправданную твердость;
* научите ребенка справляться со своим гневом;
* применяйте все способы выражения любви к ребенку: контакт глаз, физический контакт, пристальное внимание и дисциплина;
* предупреждайте конфликты при помощи понимания, прощения и способности уступать;
* основным методом общения с ребенком должна быть безусловная любовь;
* эффективно используйте стили поведения в конфликтной ситуации, учитывая конкретные обстоятельства.

**ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ РОДИТЕЛЕЙ С ПОДРОСТКАМИ**

***Подростки в конфликте***

1. Кризис переходного возраста.

2. Стремление к самостоятельности и самоопределению.

3. Требование большей автономии во всём – от одежды до помещения.

4. Привычка к конфликту, воспитанная поведением взрослых в семье.

5. Бравирование подростка своими правами перед сверстниками и авторитетными для него людьми.

***Родители в конфликте***

1. Нежелание признать, что ребёнок стал взрослым.

2. Боязнь выпустить ребёнка из гнезда, неверие в его силы.

3. Проецирование поведения ребёнка на себя в его возрасте.

4. Борьба за собственную власть и авторитетность.

5. Отсутствие понимания между взрослыми в воспитании ребёнка.

6. Не подтверждение родительских ожиданий.

**НАВЫКИ НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

***Какие навыки необходимы любому человеку при решении конфликтов?***

1. Умение слушать.

2. Умение справляться со стрессом, владеть своими эмоциями.

3. Умение сохранять уверенность в себе, постоять за себя.

4. Умение критиковать и правильно реагировать на критику.

5. Умение принимать решение.

6. Умение уважать друг друга, и начинать эту науку нужно с себя.

***Методы выхода их конфликта***

       Для выхода из конфликтной ситуации можно

1. Дать выход своим чувствам, предупреждая об этом других.

2. Найти авторитетного третьего, кто поможет разобраться в конфликте.

3. Поставить себя на место другого человека.

4. Осознать право на существование другой точки зрения.

5.  Быть твёрдым, говоря о проблеме, и мягким с людьми.

**ПАМЯТКА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ**

УВАЖАЕМЫЕ ПАПЫ И МАМЫ!

       Конфликтная ситуация может коренным образом изменить вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы изменения эти были в лучшую сторону!

1. Прежде чем Вы вступаете в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого Вы хотите получить.

2.  Утвердитесь в том, что этот результат для Вас действительно важен.

3.  В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.

4.  Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счёты.

5.  Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.

6.  Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.

7.  Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать от стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.

8.  Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.

9.  Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента.

10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

  Существует **специальная технология общения**, приёмы которой убедительно демонстрирует американский учёный-психолог Д. Карнеги:

**1.** УЛЫБАЙТЕСЬ! Улыбка обогащает тех, кто её получает, и не обедняет тех, кто её даёт!

**2.**  Помните, что для человека звук его имени является самым важным звуком в человеческой речи. Как можно чаще обращайтесь к другому человеку по имени.

**3.**  Давайте чётко и искренне признавать хорошее в других.

**4.**  Будьте сердечными в своём одобрении и щедры на похвалы, и люди будут дорожить вашими словами, помнить их в течение всей жизни.

**5**. Желание понимать другого человека порождает сотрудничество.

**ЕДИНЫЙ АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ ЛЮБОГО КОНФЛИКТА**

– Первый момент – **СПОКОЙСТВИЕ**.

– Второй момент – анализ ситуации **БЕЗ ПРЕВРАТНОСТИ**.

* Третий момент – **ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ**.
* Четвертый момент – **ВЫЯВЛЕНИЕ ОБЩЕЙ ЦЕЛИ.**
* Пятый момент – **ВЫВОДЫ.**

