

**Министерство образования и науки Чеченской Республики
Государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,
МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ»
(ГБУ ДПО «РЦППМСР»)**

**Нохчийн Республикин дешаран а, Илманан а министерство
Пачхьалкхан бюджетни учреждени тIетоьхначу корматаллин дешаран
«РЕСПУБЛИКИН ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИ,
МЕДИЦИНСКИ, СОЦИАЛЬНИ ГЮБНАН ТУШ»
(ПБУ ТКД «РЦППМСР»)**

**Отчет о проведении обучающий семинар на тему:
«Развитие навыков общения и преодоления конфликтов»**

Дата проведения: 23.11.2023 г.

В ГБУ ДПО «Республиканский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» проведен семинар для педагогов-психологов дошкольных образовательных учреждений Чеченской Республики на тему: «Развитие навыков общения и преодоления конфликтов».

Цель проведения семинара: повышение профессиональных компетенций педагогов-психологов дошкольных образовательных учреждений Чеченской Республики.

Категория участников семинара: педагоги-психологи СПО

В работе обучающего семинара принимали участие 15 человек.

На семинаре освещались вопросы:

- Какой стиль поведения вы чаще всего применяете в конфликтных ситуациях?
- Какой стиль поведения на ваш взгляд считается более эффективным? Почему?
- Как у вас распределены стили поведения в конфликте в %?
Какие следствия вашей структуры поведения в конфликте?
- Как вы можете улучшить ваши взаимоотношения, пересмотрев способы поведения в конфликтных ситуациях?
- Как, по вашему мнению, чаще всего реагирует в конфликтной ситуации: уверенный, агрессивный и неуверенный в себе человек? Почему?



По окончании мастер-класса были подведены итоги. Слушатели задавали вопросы, на которые получили развернутые ответы.

Информация о семинаре представлена на сайте ГБУ ДПО «РЦППМСП» <https://cdkchr.ru/> и официальном телеграмм аккаунте ГБУ ДПО «РЦППМСП»

Семинар провела Ибалаева А.Р., Закриевая З.Б.



«Развитие навыков общения
и преодоления конфликтов»

Методика диагностики поведения в конфликте К. Томаса.

Упражнение 1. Стили поведения в конфликте

Цель. Осознание видов реагирования в конфликте.
Регулирование поведения в конфликте.

Обсуждение.

- Какой стиль поведения вы чаще всего применяете в конфликтных ситуациях?
- Какой стиль поведения на ваш взгляд считается более эффективным? Почему?
- Как у вас распределены стили поведения в конфликте в %?

Как вы считаете, какие взаимоотношения с людьми у человека, с таким процентным соотношением стилей поведения в конфликтных ситуациях?

- Какие следствия вашей структуры поведения в конфликте?
- Как вы можете улучшить ваши взаимоотношения, пересмотрев способы поведения в конфликтных ситуациях?
- Как, по вашему мнению, чаще всего реагирует в конфликтной ситуации: уверенный, агрессивный и неуверенный в себе человек? Почему?

Правила ведения конфликтного разговора

Когда вы говорите:

- Сначала объективно опишите ситуацию и содержащуюся в ней проблему.
- Негативные чувства не нужно скрывать, они должны быть открыто выражены. Извинения за испытываемые чувства не требуются.
- Претензии высказываются к конкретному поведению, событиям, недопониманию, действиям партнера, а не к его личности.
- Прошлое и будущее оставьте в покое, находите конкретное решение в конкретной ситуации.

Избегайте барьеров общения.

Открыто высказывайте свои желания.

- Скажите, что вы конкретно сделаете для своего партнера, если он выполнит ваши желания.
- Спросите партнера, видит ли он какое-либо другое решение возникшей проблемы.

Когда вы слушаете:

- Пересказывайте то, что говорит партнер.
- Не принижайте значимости чувств или желаний партнера.
- Покажите, что вы принимаете и уважаете партнера, но сами имеете право на собственную точку зрения, собственное восприятие, собственные желания (он, впрочем, тоже имеет на это право).
- Предлагайте варианты.
- Отмечайте общее в ваших позициях.

Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта.

- Не отвечайте на агрессию агрессией.
- Дайте возможность оппоненту высказаться.
- Старайтесь выразить свое понимание в связи с возникающими у оппонента трудностями.
- Не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов.
- Предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.
- Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
- Утвердитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
- В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.

- Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.
- Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
- Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
- Не унижайте и не оскорбляйте другого человека ни словом, ни жестом, ни взглядом, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
- Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
- Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента.
- Помогите оппоненту сохранить лицо.
- Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

Правила бесконфликтного общения

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Не забывайте, что если не остановитесь сейчас, то позднее сделать это будет практически невозможно — так стремительно нарастает сила конфликтогенов!

Чтобы выполнить первое правило, поставьте себя на место собеседника: не обиделись бы Вы, услышав подобное? И допустите вероятность, что положение этого человека в чем-то уязвимее Вашего.

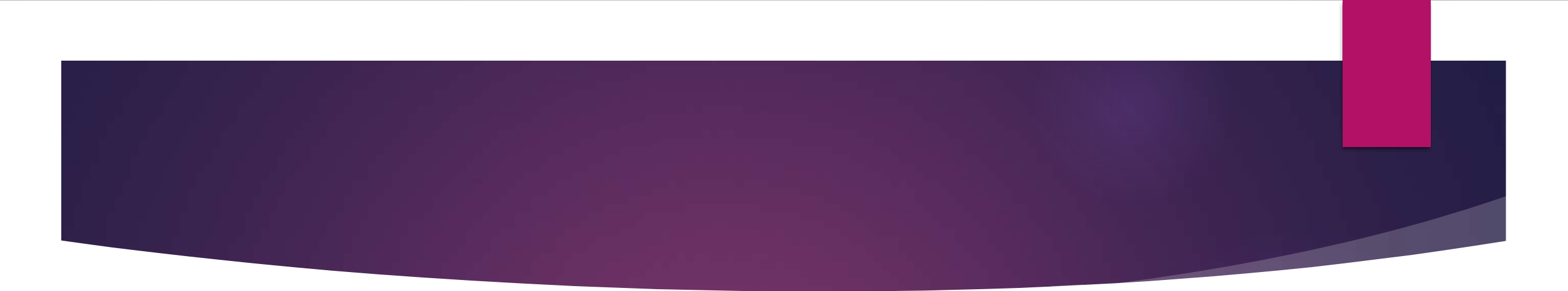
Способность ощутить чувства другого человека, понять его мысли называется эмпатией. Таким образом, мы пришли еще к одному правилу:

Правило 3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.

Существует понятие, противоположное понятию конфликтогена. Это благожелательные послы в адрес собеседника. Сюда относится все, что поднимает настроение человеку: похвала, комплимент, дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, сочувствие, уважительное отношение и т.д.

Правило 4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

Следует вкратце сказать о гормональных основах наших состояний. Конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина, придающего нашему поведению агрессивность. Сильные конфликтогены, вызывающие гнев, ярость, сопровождаются выделением норадреналина.



И наоборот, благожелательные послы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых «гормонов удовольствия» — эндорфинов.

Каждый из нас нуждается в положительных эмоциях, поэтому человек, одаривающий благожелательными послы, становится желанным собеседником.

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

Активное слушание.

«Слушание один из самых приятных элементов внимания, которое оказывает один человек другому» Мадэлин Беркли-Ален (Madelyn Burley-Allen) — доктор философии.

Тест «Умеете ли Вы слушать?»

Умение слушать можно использовать для контроля над ситуацией и влияния на ее исход. Как только мы начинаем ощущать, что контролируем ситуацию, то ощущаем себя (и становимся) более сильными.

Умение эффективно слушать уменьшает воздействие стресса и напряжения; например, предоставив собеседнику шанс поделиться своими проблемами, можно существенно улучшить атмосферу в коллективе.

Люди, умеющие эффективно слушать, способны находить в услышанном и накапливать наиболее ценную информацию, так что такие люди — это люди, обладающие властью.

Чтобы научиться слушать эффективно, требуется немало времени и усилий, однако в стратегическом плане эти умения экономят время.