1. стратегии поведения в конфликтной ситуации

К. Томасом и Р. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения условиях конфликта: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция. Стиль поведения в конкретном конфликте, определяется той манерой, в которой они хотят удовлетворить собственные интересы.

***Стиль конкуренции (соперничества)*** может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Его можно использовать, если:

– исход конфликта очень важен для вас и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;

– обладаете достаточной властью и авторитетом и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;

– чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;

– должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;

– взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

***Стиль сотрудничества*** можно использовать если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения – разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным. Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях:

– необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;

– у вас доверительные, взаимозависимые отношения с другой стороной;

– основной целью является приобретение совместного опыта работы;

– необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

***Стиль компромисса***. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективнее, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что это невыполнимо. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте решения, с которым каждый мог бы согласиться.

Такой подход к разрешению конфликта можно использовать в следующих ситуациях:

– обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;

– удовлетворение вашего желания имеет для вас большое значение;

– вас может устроить временное решение, так как нет времени выработки для другого;

– компромисс позволит вам хоть что-то получить, чем все потерять.

***Стиль уклонения*** реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не слишком важна для вас, вы не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что неправда, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Стиль уклонения можно рекомендовать к применению в следующих условиях:

– источник разногласий тривиален и несущественен для вас по сравнению с другими более важными частями задачами, а потому вы считаете, что не стоит на него тратить время и силы;

– знаете, что не можете или не хотите решить вопрос в свою пользу;

– у вас мало власти для решения вопроса в свою пользу;

– вы хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию прежде чем принять какое-либо решение;

– пытаться решить проблему немедленно опасно;

– подчиненные сами могут успешно урегулировать конфликт;

– у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

***Стиль приспособления*** означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существенен для вас или когда вы жертвуете своими интересами в пользу другой стороны.

Стиль приспособления может быть применен в следующих ситуациях:

– 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;

– осознаете, что правда не на вашей стороне.

Кроме переговоров могут быть выделены такие формы деловой коммуникации как:

– консультации, под которыми понимается любое собрание, ставящее целью одностороннюю или взаимную передачу информации: доступ к новой информации для того, кто консультирует; и постепенное прояснение ситуации для того, кого консультируют. Консультация лучше воспринимается, чем с меньшим принуждением она дается, чем теснее она связана с целью и чем выше доверие при обмене информацией;

– дискуссии, позволяющие каждому участнику выразить свою точку зрения, аргументировать или опровергать позицию противника. В дискуссии стремятся не столько к согласию, сколько к подтверждению большей обоснованности своего тезиса, чем противоположного;

– договоренности заключаются в стремлении к сближению, разделению ответственности, координации воли и усилий.

1. **Создание благоприятного психологического климата - залог эффективного преподавания во время занятия.**

Одной из самых главных и сложных задач в работе педагога с детьми является создание психологической атмосферы в течение занятия. Благодаря этому ребенок развивается, показывает свой талант, к чему способен, активно общается с преподавателем и сверстниками, или, наоборот, становится пассивным, замкнутым и отстраненным.
С научной точки зрения психологический настрой-это эмоциональный фон отношений между участниками группы, который появляется благодаря симпатии друг к другу, общим интересам.
Благоприятная обстановка характеризуется коммуникабельностью, уважением друг к другу, дружелюбием, вежливостью, создает комфортные условия для совместной деятельности, показывает возможности, заложенные в ребенке.

**Существует несколько факторов, которые помогают создать доброжелательную эмоциональную атмосферу:**
- педагог должен заходить к детям с прекрасным настроением и уметь настроить себя на жизнерадостную с детьми параллель. Педагог должен желать общаться с ребятами, и общаться в дружелюбной обстановке.
- каким бы ни было настроение педагога, он должен держать себя в руках и быть деликатен и вежлив.
- знание психологии детей любого возраста, педагогическая наблюдательность, сила воли, умение гибко и адекватно оценить ту или иную обстановку на своем уроке – это одни из немногих требований, которым должен соответствовать современный педагог.
***Психологический климат - э***то эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их близости, симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей. Это устойчивое состояние класса как группы, относительно стабильный и типичный для него эмоциональный настрой, который отражает реальную ситуацию внутригруппового взаимодействия и межличностных отношений.

***В понятии психологического климата выделяются три "климатические зоны":***

* **Первая климатическая зона***-*социальный климат, который определяется тем, насколько в данном коллективе осознанны цели и задачи деятельности, насколько здесь гарантированно соблюдение всех прав и обязанностей его членов.
* **Вторая климатическая зона** - моральный климат, который определяется тем, какие моральные ценности в данном коллективе являются принятыми.
* **Третья климатическая зона** - психологический климат, те неофициальные отношения, которые складываются между людьми, находящимися в непосредственном контакте друг с другом. То есть, психологический климат - это микроклимат, зона действия которого значительно локальнее морального и социального.

Для того чтобы изучить социально-психологический климат в группе педагогам необходимо знать характеристики, которые его формируют.

***Характеристики благоприятного социально-психологического климата:***

1. В группе преобладает бодрый, жизнерадостный тон взаимоотношений между ребятами, оптимизм в настроении; отношения строятся на принципах сотрудничества, взаимной помощи, доброжелательности; детям нравится участвовать в совместных делах, вместе проводить свободное время; в отношениях преобладают одобрение и поддержка, критика высказывается с добрыми пожеланиями.
2. В группе существуют нормы справедливого и уважительного отношения ко всем его членам, здесь всегда поддерживают слабых, выступают в их защиту, помогают новичкам.
3. В группе высоко ценят такие черты личности как ответственность, честность, трудолюбие и бескорыстие.
4. Члены группы активны, полны энергии, они быстро откликаются, если нужно сделать полезное для всех дело, и добиваются высоких показателей в учебной и досуговой деятельности.
5. Успехи или неудачи отдельных воспитанников вызывают сопереживание и искреннее участие всех членов коллектива.
6. В отношениях между группировками внутри группы существует взаимное расположение, понимание, сотрудничество.

***Характеристики неблагоприятного социально-психологического климата:***

1. В группе преобладают подавленное настроение, пессимизм, наблюдаются конфликтность, агрессивность, антипатии ребят друг к другу, присутствует соперничество и т.п.
2. В группе отсутствуют нормы справедливости и равенства во взаимоотношениях, он заметно разделяется на "привилегированных" и "пренебрегаемых", здесь презрительно относятся к слабым, нередко высмеивают их, новички чувствуют себя лишними, чужими, к ним часто проявляют враждебность.
3. Такие черты личности, как ответственность, честность, трудолюбие, бескорыстие, **не в почете.**
4. Члены коллектива пассивны, некоторые стремятся обособиться от остальных, класс невозможно поднять на общее дело.
5. Успехи или неудачи одного оставляют равнодушными остальных членов коллектива.
6. В классе возникают конфликтующие между собой группировки, отказывающиеся от участия в совместной деятельности.
7. В трудных случаях группа не способна объединиться; коллектив закрыт и не стремится сотрудничать с другими коллективами.
8. Для изучения и формирования социально-психологического климата в группе педагогами могут использоваться различные психолого-педагогические приемы и методы.

***Способы формирования и поддержания благоприятного психологического климата в группе.***

*Наиболее эффективные способы формирования и поддержания социально-психологического климата в группе:*

* находить общие интересы, которые объединили бы детей группы и на их основе организовывать общие дела;
* формировать традиции группы, участвовать в традиционных делах;
* если есть свободное время - привлекать ребят проводить его вместе;
* создавать ситуации коллективного сопереживания значимых событий, стремление к эмоциональному включению в жизнь группы каждого ребенка;
* создавать условия для повышения комфортности самочувствия детей в школе и сохранению стабильно - положительных отношений между педагогами и воспитанниками;
* развивать коммуникативную культуру, навыки общения и сотрудничества;
* развивать эмпатичные способности членов группы, умение и потребность в познании других людей, толерантное к ним отношение.