**Воспитание культуры деловых отношений педагогов дошкольного образования как средство профилактики конфликтов**

Хальзова Н.В.

**«Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека».** Общение для человека – его среда обитания. Без общения невозможно формирование личности человека, его воспитание, развитие интеллекта.**Под деловым общением понимается вид социальных отношений, направленных на реализацию какого-то общего дела, создающих условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.** Правильно организованное деловое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами, соперниками и конкурентами. В идеале оно предполагает такие способы достижения общих целей, которые не только не исключают, но, наоборот, предполагают также и достижение личностно значимых целей, удовлетворение индивидуальных интересов.**Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели** .**Культура делового общения** – это единство знаний, отражающих закономерности психической деятельности собеседников и умение применять эти знания в конкретных деловых ситуациях, что позволяет создать благоприятный психологический климат деловой беседы и процесса переговоров, производить хорошее впечатление о себе, использовать приемы разрядки отрицательных эмоций и самоуспокоения, защищаться от некорректных собеседников и партнеров, ставить вопросы и отвечать на них, опровергать доводы оппонента и умело его выслушивать, а также использовать технику бесконфликтного общения с собеседниками различных психологических типов.

Конфликты в нашей жизни неизбежны, поскольку неустранимы противоречия между людьми, а значит и **конфликты в общении**.

**Конфликт (от лат. conjlictus) в первом приближении к его сути означает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более субъектов*.***

Культура  общения  и этика деловых отношений внутри  ОДО помогают избегать конфликтов, дополняя друг друга в состоянии реализовать и многие другие функции управления. Низкий уровень  культуры  общения   способствует возникновению конфлитных ситуаций, тормозит развитие образовательного учреждения,  не позволяет педагогическому коллективу распознать себя и использовать свои возможности в интересах детей.Культура делового общения педагогов рассматривается исследователями как средство повышения эффективности собственно педагогического общения, как средство управления и решения задач взаимодействия в педагогическом коллективе, как средство разрешения конфликтов .

Основная задача делового общения в педагогическом коллективе ОДО заключается в продуктивном сотрудничестве и улучшении отношений с коллегами, взаимодействие с которыми направлено на достижение совместного результата. Такая совместная деятельность подразумевает соблюдение единых целей, мотивов, взаимосвязи участников трудового процесса, а также распределение отдельных функций между ними. Основное правило общения в педагогическом коллективе гласит: «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам». Взаимодействие накладывает некоторые специфические требования к участникам:

Под культурой делового общения следует понимать высокий уровень умения общаться. Из приведенного выше определения общения следует, что культура делового общения предполагает:

1. Высокую коммуникативную культуру, то есть искусство говорить (в том числе публично) и слушать.

2. Умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера.

3. Умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов .

.

    В настоящее время наибольшей популярностью пользуются учения о стилях поведения в конфликтных ситуациях, разработанное К.У. Томасом и Р.Х. Килменном.

     По их мнению, существует 5 основных стилей поведения при конфликте: уклонение, приспособление, давление, сотрудничество и компромисс. Выбор стиля поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой человек желает удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

**Уклонение** – стиль поведения, характеризующийся отсутствием желания сотрудничать с кем-либо.

**Приспособление (уступка)** – стиль поведения, отличающийся склонностью участников конфликта смягчить и сглаживать конфликтные ситуации.   

**Давление** (конфронтация, конкуренция, соперничество) – стиль поведения, ориентированный на достижение любым путем личного успеха в конфликте.        

**Сотрудничество** – стиль поведения, нацеленный на совместный поиск решения конфликтов.

**Компромисс** – стиль поведения, основанный на урегулировании разногласий путем взаимных уступок.

Как не бывает одного, наиболее эффективного, стиля руководства педагогическим коллективом, так и не может быть единственного, во всех отношениях лучшего, стиля разрешения конфликта. Умение разрешать конфликты заключается, прежде всего, в способности использовать каждый из описанных стилей поведения, предварительно оценив его слабые и сильные стороны применительно к конкретной ситуации.

Подходя к разрешению конфликта между подчиненными и определяя способы выхода из него, руководитель должен увидеть целостную картину возникшей ситуации: предмет конфликта (проблема), участники конфликта, потребности и опасения каждого из участников конфликта.

         Урегулирование конфликтов, несомненно, большое искусство, в первую очередь, общения между людьми. Выход из конфликтной ситуации потребует от человека меньше эмоциональных и физических затрат, если обе стороны будут придерживаться определенных правил общения: избегать нравоучений, не сопровождать комплимент оговорками, демонстрировать партнерские отношения, говорить по существу конфликта и не обсуждать личность противоположной стороны.Для обеспечения целостности педагогического процесса, эффективности его результатов, необходима слаженная работа всего педагогического коллектива. На эффективность профессиональной деятельности педагогического коллектива огромное влияние оказывает уровень педагогической культуры его членов, характер межличностных отношений, степень организованности и готовности педагогов к сотрудничеству, иными словами, наличие культуры деловых отношений.

Культура делового общения как основной компонент культуры деловых отношений это совокупность установок, знаний, умений и навыков, позволяющих руководителю ОДО быть эффективным в контексте делового взаимодействия с коллегами и подчиненными. Следует особо подчеркнуть, что в формировании высокого уровня культуры делового общения в ОДО заинтересован не только руководитель, но и коллектив сотрудников в целом.

Сегодня в связи с реформированием образования проблема формирования и совершенствования культуры деловых отношений педагогических кадров становится особенно актуальной.

Исходя из анализа результативности работы педагогическогоколлектива, наблюдения за педагогическим коллективом в различных формах взаимодействия с участниками воспитательно-образовательного процесса и социумом были выявлены следующие качественные изменения педагогического коллектива:

* Восприятие сотрудником себя как субъекта, чья профессионально-трудовая деятельность влияет на общую результативность деятельности ОДО и определяет стратегию его развития.
* Осознанное принятие личной ответственности за общий продукт совместной деятельности организации, добросовестное отношение к своим обязанностям как норме поведения работника.
* Ориентация сотрудника на поиск, разработку, выбор и воплощение наиболее оптимальных способов осуществления своей деятельности. Деятельность приобретает творческий характер.
* Ощущение взаимоадекватности личных и коллективных критериев собственной ценности. Повышается эффективность делового взаимодействия, что является объективным условием установления доброжелательных межличностных отношений в коллективе.

Одной из составляющих процесса формирования культуры деловых отношений можно обозначить корпоративную культуру сотрудников.

Определяя культуру деловых отношений как совокупность нравственных норм и представлений, регулирующих поведение и взаимоотношения людей в процессе их производственной деятельности можно сделать вывод о зависимости качества профессиональных отношений в коллективе от степени овладения культурой деловых отношений. Насколько успешным будет процесс формирования, настолько эффективно и слаженно будет протекать педагогический процесс, работа всего педагогического коллектива.

Отмечено, что построение деловых отношений на высоком творческом и культурном уровне еще не стало профессиональным достоянием каждого участника педагогического процесса. Существует много причин, препятствующих развитию данных способностей. Отсюда делаем вывод, что освоение этой задачи возможно только на практике.          Нами определен ряд направлений, с помощью которых руководитель детского сада сможет составить стратегию формирования культуры деловых отношений. Они включают практические задания по проведению деловых игр, тренингов, групповых дискуссий и др.

Формирование культуры деловых отношений является для руководителя залогом стабильности и успешного функционирования дошкольного образовательного учреждения в режиме развития, поскольку этот процесс решает многие социально-психологические проблемы управления. Руководитель несет ответственность за обеспечение благоприятного микроклимата в коллективе, личностной и профессиональной самореализации всех специалистов.  От него зависит организация и создание условий для сплоченной работы коллектива учреждения, успешность развития взаимодействия с родителями воспитанников, с социумом.

Поскольку формирование культуры деловых отношений, как правило, идет от формальных лидеров, то есть, от руководства организации, важно, чтобы руководитель, желающий сформировать культуру деловых отношений своих сотрудников, сформировал для себя в первую очередь основные ценности своей организации.

**План работы по воспитанию культуры деловых отношений педагогов  дошкольного образования.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | мероприятие | цель | срок | ответственный | результат |
| **1 этап – подготовительный,**  включает в себя ответ на вопрос: с чего начать формирование педагогического коллектива единомышленников, как сформировать потребность у сотрудников в таком коллективе | | | | | |
| 1. | тренинг «Как быть уверенным педагогом» | дать педагогу знания о самом себе:  –уверен ли он в себе,  –удовлетворен ли профессионально,  – организованный ли он человек,  –каков его стиль общения,  – как он относится к своему ОДО | IX | психолог | желаемый портрет воспитателя ОДО |
| 2. | деловая игра |
| 3. | Упражнения (часть в тренинге) |
| 4. | Диагностика уровня развития коммуникативной культуры |  | Х | психолог |  |
|  | Методика оценки способов реагирования в конфликте (К.Н. Томас) |  |  |
| 5. | Исследование психологического климата в коллективе (по методике Е.И. Рогова) |  |  |
| **2 этап – тренинговый (обучающий)** | | | | | |
| 1. | консультирование групповое, индивидуальное (которое строится дифференцированно и на диагностической основе)  Понятие, виды, формы делового общения | обучение педагогического коллектива с целью повышения психолого-педагогических знаний, профессиональной компетентности | XI | ЗЗ по ОД, психолог | повышение психолого-педагогических знаний, профессиональной компетенции педагогов |
| 2. | Ознакомительная лекция с анализом Джен Ягер«Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире» | XI | заведующий |
| 3. | «Тренинг по технике и культуре речи» | ХII - III | ЗЗ по ОД |
| 4. | «Тренинг коммуникативных навыков» | Психолог |
| 5. | Упражнения на развитие навыков делового общения | Психолог |
| 6. | Изучение нормативного документа МП ПМР плюс анализ материалов по изучению делового стиля в одежде | ХII | Заведующий |
| 7 | Цикл практических занятий «Поговорим об имидже». | I-II | ЗЗ по ОД |
| **3 этап – проблемно-ориентировочный:**  Организация работы проблемных групп | | | | | |
| 1. | Проблемная группа по определению педагогического кредо (в рамках ГОС ДОО) | определить единые представления идеалах, духовных нравственных ценностях | III - IV | зам.зав. по ОД,  воспитатели, специалисты | единый подход к пониманию личности воспитанника как активного участника педагогического процесса, как субъекта, а не объекта; единый взгляд на роль воспитателя  «Воспитатель не информатор, а организатор учебно-воспитательного процесса» |
| 2. | Творческая группа по выработке корпоративных правил поведения, корпоративной символики, корпоративных традиций |  | III - IV | корпоративные правила поведения, информационный стенд, страничка в одноклассниках |
| **4 - обобщающий** | | | | | |
| 1. | Творческая группа | Разработка рекомендаций по формированию культуры деловых отношение в ОДО | IV  V | зам.зав. по ОД,  воспитатели, специалисты | Методические рекомендации |