

Семинар-практикум "Эффективные стратегии разрешения конфликтов среди участников образовательных отношений"

Цель семинара: осознание условий для усвоения теоретических и практических аспектов разрешения конфликтов среди участников образовательных отношений

Задачи:

1. Раскрыть понятия: конфликта, виды, динамику, особенности и причины конфликтов в системе образования.
2. Обучить определению стиля поведения в конфликте для подбора правильных конструктивных решений выхода из конфликта.
3. Дать рекомендации по конструктивному разрешению конфликта.

Материалы и оборудование: компьютер, экран и проектор для показа презентации, раздаточный материал: «стили поведения в конфликте», таблица «основные способы выхода из педагогических конфликтов», памятки «с рекомендациями», ручки, листы А4.

Участники семинара:

Слайд- заставка.

Конфликты очень часто встречаются в нашей жизни. Мы конфликтуем дома, в школе, на улице, в магазине... Конфликты возникают как с хорошо знакомыми людьми, так и с совершенно незнакомыми, например, в очереди, в транспорте. В современном обществе невозможно избежать конфликтов. А впрочем, они нужны... Поскольку именно в споре рождается истина, можно сказать, что конфликты необходимы для развития ситуаций отношений.

В течение учебного дня педагог включается в широкий диапазон взаимоотношений с педагогами, родителями и учениками по разным поводам. И поэтому возможны ситуации возникновения конфликта.

Определение «конфликта». Ведущий записывает посередине доски слова «конфликт – это...». Затем, обращаясь к группе, предлагает описать «это» другими словами. «Что такое по вашему конфликт?» Давайте запишем вокруг этого предложения все, что приходят в голову по поводу конфликта. Ведущий стимулирует группу к работе, повторяя незаконченное предложение «Конфликт – это...», - обращаясь ко всей группе и к отдельным участникам. После того, как коллективное описание конфликта зафиксировано, проводится анализ данного материала, разделив при этом поведенческие, содержательные и эмоциональные компоненты конфликта.

Слайд 1. Конфликт (от лат. conflictus - столкновение) - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов, противоречий связанных с эмоциональными переживаниями.

Работа с ассоциативным рядом „конфликт“. Участники получают инструкцию ведущего: «В фокусе нашего внимания — конфликт. Когда мы говорим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте, знаем, как он выглядит в поведении людей. Сейчас мы исследуем, как конфликт отражается на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово „конфликт“. Какой образ подсказывает ваше воображение?»

После первого ряда произвольных ассоциаций можно провести следующие:

- если конфликт — это мебель, то какая?..
- если конфликт — это животное, то какое?..
- если конфликт — это учебник, то какой?..
- если это погода...

Слайд 2. Виды школьных конфликтов

Конфликты нередко возникают в образовательных учреждениях. Существует несколько основных групп школьных конфликтов:

- между детьми – как внутривозрастные, так и межвозрастные;
- между детьми и учителями;
- между учителями и родителями;
- конфликты в самом педагогическом коллективе – межучительские;
- конфликты между педагогами и администрацией;
- конфликты внутри родительского сообщества, межродительские – это наименее заметные и наименее болезненные для учителей конфликты.

Слайд 3. По мнению психолога в сфере педагогических конфликтов М.М. Рыбаковой, ученицы Выготского Л.С., между педагогом и учащимися чаще всего встречаются следующие **виды конфликтов**:

- **конфликты деятельности**, возникающие по поводу успеваемости учащихся, выполнения ими учебных и внеучебных заданий; чаще всего проявляются в отказе учащегося выполнять учебное задание или связаны с плохим (недобросовестным) его выполнением. Это может происходить по различным причинам: *утомление, трудность в усвоении учебного материала, а иногда неудачное замечание педагога вместо конкретной помощи при затруднениях в работе.* Подобные конфликты чаще происходят с учащимися, испытывающими трудности в учебной деятельности.

- **конфликты поведения (поступков)**, возникающие в связи с нарушением учащимися правил поведения в учебном заведении, чаще всего на занятиях, и за пределами учебного учреждения. *Педагогическая ситуация может привести к конфликту в том случае, если педагог ошибся при анализе поступка учащегося, не выяснил мотивы, сделал необоснованный вывод.*

- **конфликты отношений**, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и педагогов, в рамках их общения в процессе совместной педагогической деятельности, часто возникают в

результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, длительный характер. Эти конфликты приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь учащегося к педагогу, надолго нарушают их взаимодействие.

Слайд 4. Особенности школьных конфликтов

Педагогические конфликты имеют свои *особенности*, которые отличают их от других конфликтов в сфере социального взаимодействия. Среди таких специфических характеристик можно выделить, *следующие*:

- **ответственность педагога за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций**, так как любое учебное заведение - это прежде всего доступная возрасту учащихся модель общества, где они усваивают нормы отношений между людьми;

- **участники конфликта имеют разный социальный статус** (педагог-учащийся), чем и определяется их поведение в конфликте;

- **разница в жизненном опыте участников** порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов; различное понимание событий и их причин (конфликт “глазами педагога” и “глазами учащегося” видится по-разному), поэтому педагогу не всегда легко понять глубину переживаний учащегося, а учащемуся — справиться со своими отрицательными эмоциями и подчинить их разуму;

- **присутствие других учащихся в ситуации столкновения педагога и отдельного учащегося** делает их не просто свидетелями, а участниками конфликта, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них. Об этом всегда приходится помнить педагогу;

- **профессиональная позиция педагога** в конфликте с учащимся обязывает его взять на себя **инициативу в его разрешении** и на первое место суметь поставить интересы учащегося как формирующейся и зависящей от него личности;

- **всякая ошибка педагога при разрешении конфликта порождает новые**, в которые включаются другие учащиеся;

- конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем разрешить.

Ведущий: «А сейчас прошу вас разделить на три группы и выделить не менее пяти причин, по которым происходят конфликты между:

1 группа - учениками и учителями с точки зрения учеников;

2 группа – учителями и родителями учащихся с точки зрения родителей;

3 группа – между завучами и учителями с точки зрения завучей(работа в командах, далее высказывания каждой группы).

По окончанию работы групп ведущий подводит итог, по каким причинам возникает данный конфликт между «Ученик — ученик»?

- борьба за авторитет;
- соперничество;
- обман, сплетни;
- оскорбления;

- обиды;
- враждебность к любимым ученикам учителя;
- личная неприязнь к человеку;
- симпатия без взаимности.

Конфликт «Учитель — ученик»

Такие конфликты, пожалуй, наиболее часты, ведь ученики и учителя проводят времени вместе едва ли меньше, чем родители с детьми.

Причины конфликтов между учителем и учениками:

- отсутствие единства в требованиях учителей
- чрезмерное количество требований к ученику
- непостоянство требований учителя
- невыполнение требований самим учителем
- ученик считает себя недооцененным
- учитель не может примириться с недостатками ученика
- личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость)

Конфликт «Учитель — родитель ученика»

Подобные конфликтные действия могут быть спровоцированы как учителем, так и родителем. Недовольство может быть и обоюдным.

Причины конфликта между учителем и родителями

- разные представления сторон о средствах воспитания
- недовольство родителя методами обучения педагога
- личная неприязнь
- мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку

Конфликты, «провоцируемые» (чаще непреднамеренно) администрацией учебного заведения:

- необъективное или неравномерное распределение ресурсов (к примеру, кабинетов, технических средств обучения);
- неудачный подбор учителей в одной параллели с точки зрения их психологической совместимости;
- косвенное «сталкивание» учителей (сравнение классов по успеваемости, исполнительской дисциплине, возвышение одного учителя за счет унижения другого или сравнение с кем-либо).

А теперь поговорим о том, какие существуют стратегии поведения в конфликте.

В психологии принято различать **5 стратегий поведения в конфликте:**

1. Уклонение (избегание) – пассивный стиль поведения в конфликте, который характеризуется отсутствием стремления человека как пойти навстречу оппоненту, так и защищать собственные интересы. При этом данный стиль поведения в конфликте существует как в сознательной, так и бессознательной форме. Например, человек, который не признает наличие конфликтной ситуации, когда данная ситуация реально существует, тоже выбирает, но на подсознательном уровне, стратегию уклонения от конфликта.

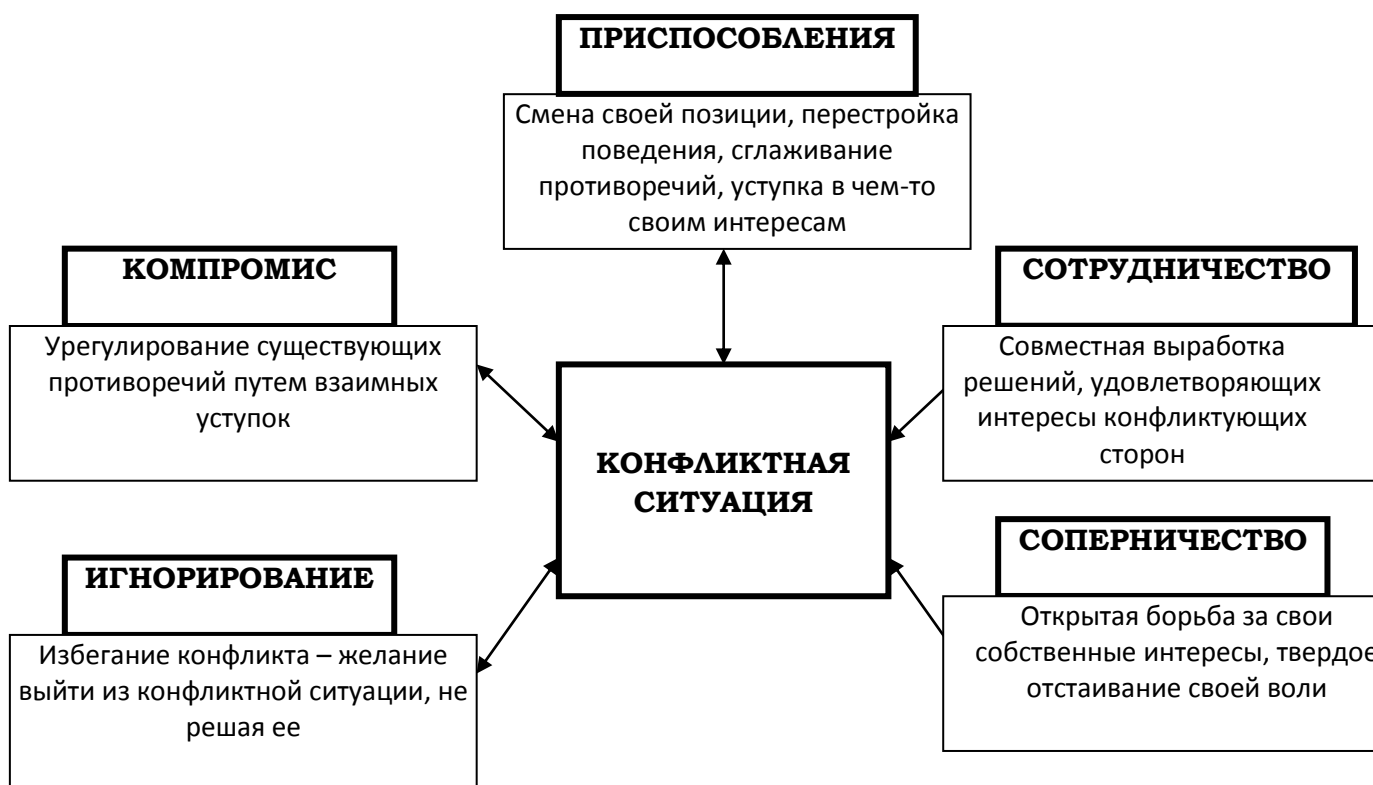
2. Приспособление (уступка) можно обозначить как форму пассивного сотрудничества, которая отличается склонностью смягчить конфликтную ситуацию и сохранить существующие отношения между людьми. При этом у человека, выбирающего данную стратегию поведения, отсутствует стремление достичь поставленной цели, а другая сторона конфликта сохраняет интерес к собственным целям.

3. Конфронтация (конкуренция, соперничество, доминирование, подавление) – это активное поведение человека, которое направлено на удовлетворение собственных интересов, при этом в ущерб интересам другой стороны. Человек, выбирающий соперничество как стратегию поведения в конфликте, стремится добиться удовлетворения только своих целей, для этого он может постараться убедить или принудить оппонента пойти на уступки.

4. Срединное место среди разнообразных стилей поведения занимает такая стратегия как **компромисс**, которая означает предрасположенность оппонентов к взаимным уступкам при достижении частичного удовлетворения свои стремлений. По другому данное поведение обозначается как стратегия взаимной уступки, которая характеризуется балансом интересов всех сторон. Однако компромисс не может быть постоянным решением проблемы, поскольку ни одна из сторон не удовлетворяет собственные интересы полностью, что является основой для продолжения конфликта.

5. Стратегия **сотрудничества** (интеграции) характеризуется направленностью на реализацию интересов всех участников конфликта. Такой стиль поведения в конфликте возможен при точной и своевременной диагностике проблемы, выявлении внешних и скрытых причин конфликта, готовности конфликтующих сторон действовать для достижения общей цели.

Стратегии поведения в конфликте



Работа в группах. Деление на 3 группы. Каждая группа получает карточку - задание. Ответ на него представляет один человек от группы.

Задание для всех 3-х групп в течение 5 минут: познакомиться со стилями поведения в конфликте в раздаточном материале, выполнить задание.

Задание: раздать стили выхода каждой группе. Написать письмо Незнайке от Знайкис отказом ему в полете на Луну в разных стилях поведения в конфликте. Другие должны угадать какой это стиль.

Ответьте на вопросы, представленные на слайде:

1. Докажите какой стиль(и) являются конструктивным(и) и эффективными в смысле определения исхода конфликтной ситуации?
2. Какая стратегия и почему считается наиболее конфликтной (негативной)?
3. Объясните какой(ие) стили занимают промежуточное положение, совмещая в себе и активную и пассивную формы реагирования?
4. На основе ваших наблюдений определите, какую стратегию чаще применяют педагоги? И связано ли это как-то с профессиональной деятельностью?

Основные рекомендации педагогам по управлению конфликтами с учащимися могут сводиться к следующим психологическим правилам:

Правило 1. «Оценивай поступок, а не личность!»

Научитесь акцентировать внимание на поступках (поведении), а не на личности ученика. Характеризуя поведение ученика, используйте конкретное описание того поступка, который он совершил, вместо оценочных замечаний в его адрес.

Например: «Ты что, глупый совсем, так себя ведешь?» — оценочное высказывание, представляет угрозу для самооценки ученика, не содержит информации о том, что именно он делает не так, а следовательно, не знает что нужно изменить. «Мне не нравится, что ты бросил тетрадь на пол» — высказывание содержит описание поведения, сообщает информацию ученику, что именно не нравится учителю и что школьнику нужно изменить в своем поведении.

Правило 2. «Займись своим гневом!»

Займитесь своими негативными эмоциями. Если вы чувствуете, что не можете справиться с гневом, то выдержите паузу, которая необходима для того, чтобы с ним справиться. Эффективным средством, позволяющим справиться со своим гневом является юмор. Посмотрите на ситуацию с другой стороны, отметьте для себя ее абсурдность. Посмейтесь над ней.

Правило 3. «Не усиливай ситуацию конфликта»

Не усиливайте напряжение ситуации. К усилению напряжения могут привести следующие действия учителя:

- чрезмерное обобщение, навешивание ярлыков: «Ты всегда...»;
- резкая критика: «Ты опять меня не слушаешь»;
- повторяющиеся упреки: «Если бы не ты, мы бы...»;

— решительное установление границ разговора: «Всё, хватит. Сейчас же прекрати!»

— угрозы: «Если ты сейчас же не замолчишь...».

Правило 4. «Дай время - и себе и другому»

Обсудите проступок позже. Например, можно обсудить случившееся после урока. Это позволит исключить присутствие «зрителей» в лице других учеников, что, например, в случае демонстративного поведения важно, так как лишает нарушителя дисциплины внимания публики к своему проступку: «Подойди ко мне после урока, мы сможем все подробно обсудить».

Правило 5. «Позволь ученику «сохранить лицо»!

Позвольте ученику «сохранить лицо». Не следует требовать публичного раскаянья от ученика в своем поступке. Даже если он понимает свою неправоту, признаться в этом публично сложно даже взрослому человеку. Задача учителя — не доказать «Кто здесь главный!», а найти способ разрешить возникшую ситуацию. Поэтому уместным будет высказывание учителя: «Сейчас садись на место и выполни задание, а случившееся обсудим позже».

Правило 6. «Спокойствие, только спокойствие»

Демонстрируйте модели неагрессивного поведения. Спокойное, уравновешенное поведение и доброжелательное отношение учителя к ученикам вне зависимости от ситуации является лучшим средством обучения учащихся тому, как нужно вести себя в конфликтных ситуациях.

Письменная рефлексия «Все у меня в руках».

Демонстрируется плакат с изображением ладони. Большой палец – «Больше всего понравилось», указательный – «Я узнал для себя», средний – «Мне не понравилось?», безымянный – «Идеи на следующий семинар», мизинец – «Мне здесь не хватало...».

Участники рисуют на листах бумаги свою руку и вписывают внутри контура свои ответы на вопросы.