

Государственное казенное учреждение социального обслуживания «Буденновский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра»

## Методическое объединение педагогов



**Тема: «Формула решения школьных конфликтов»**

Подготовила:  
социальный педагог  
Воробьева И.В.

п. Искра

2017 г.

Тема: «ФОРМУЛА РЕШЕНИЯ ШКОЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ».

**Дом с колокольчиком**

Стоит                      небольшой  
старинный  
Дом    над зелёным    бугром,  
У входа   висит   колокольчик,  
Украшенный                      серебром.

И если ты ласково, тихо  
В него                      позвонишь,  
То                                      поверь,  
Что в доме проснётся старушка,  
Седая,       седая       старушка,  
И сразу       откроет       дверь.

Старушка приветливо скажет:  
– Входи, не стесняйся, дружок! –  
На стол   самовар   поставит,  
В печи   испечёт   пирожок,  
И будет   с тобою   вместе  
Чаёк   распивать   дотемна,  
И старую   добрую   сказку  
Расскажет                      тебе она.

Но если,  
Но если,  
Но если  
Ты в этот   уютный   дом  
Начнёшь кулаком стучаться,  
Поднимешь трезвон и гром,  
То       выйдет       к тебе  
Не старушка,  
А выскочит                      баба-яга  
И не слышать   тебе   сказки  
И не видать                      пирога!

**Л. Кузьмин**

**ВСТУПЛЕНИЕ.**

Здравствуйтесь уважаемые коллеги.

Мое выступление хотелось бы начать с высказывания Р.Фишер, У. Юри «... причиной конфликта является не объективная реальность, а происходящее в головах людей».

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК**

**«Конфликты в школе».**

*Конфликт в переводе с латыни означает столкновение. Конфликтологи утверждают, что бесконфликтных взаимоотношений не бывает.*

Родители часто обращаются за консультацией к психологу: их беспокоят конфликты, которые возникают у детей в школе. Конфликты можно отнести к категории

*педагогических*, когда они связаны косвенно или напрямую с обучением, воспитанием детей, с влиянием на психологический климат учебного заведения.

*Существуют следующие виды педагогических конфликтов:*

- конфликты деятельности, возникающие по поводу невыполнения учеником учебных заданий, неуспеваемости, вне школы;
- конфликты поведения, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, и вне школы;
- конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

Учащиеся в процессе обучения в школе переживают четыре *конфликтных* периода:

1. Первый класс – происходит смена игровой деятельности на учебную, появляются новые требования и обязанности. Адаптация может длиться от 3-х месяцев до 1,5 лет.
2. Переход из 4-го в 5-й класс. Вместо одного учителя появляются учителя-предметники и новые школьные предметы.
3. В 9-м классе необходимо решить: идти в специальное учебное заведение или продолжить учебу в 10-11 классе.
4. Окончание школы, выбор будущей профессии, конкурсные экзамены в вуз.

*Особенности конфликтных ситуаций в трех возрастных категориях:*

- В младших классах переживания носят кратковременный характер; ребенок нуждается в защите и поддержке учителя; конфликты часто связаны со стилем и тактикой учителя на поступки учащихся.
- В подростковом периоде наступает потеря интереса к учебе, проявляется недисциплинированность учащихся; конфликты чаще возникают при ошибках в методике оценивания знаний и умений со стороны педагогов.
- В старших классах - завышение требований к взрослым при снисходительном отношении к себе; характерна эмоциональная неустойчивость; отстаивание своей точки зрения в ответ на доминантную позицию педагога приводит к конфликтам. Для девочек более характерны вербальные формы разрешения конфликтов. Мальчики склонны к выраженной телесной агрессивности в разрешении конфликтов.

*Пути и методы разрешения конфликтных ситуаций:*

- Полезно организовать коллективную учебную деятельность учащихся разного возраста, усиливая деловую взаимозависимость между ними.
- Изучить неуспевающих учеников по предметам, проявлять к ним внимание с целью своевременного оказания помощи.
- Не наказывать плохими отметками по предмету за поведение.
- Стремиться к тому, чтобы конфликт происходил в деловой сфере и не перетекал в личностную.

*Важно уметь правильно общаться и знать:* что сказать (содержание); как сказать (эмоциональное сопровождение); когда сказать (время и место); при ком сказать и зачем сказать (уверенность в ситуации).

## **ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ.**

### **ТОПИК – ГАЙД**

*Личный комментарий. Топик – гайд - список конкретных вопросов, предлагаемых для обсуждения.*

### **ТОПИК - ГАЙД ДЛЯ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ШКОЛЕ**

- Знакомы ли Вы с природой конфликта?
- Что Вы знаете о конфликтах в школе?
- Если да, то о каких; расскажите подробно, что вы можете сказать по этому вопросу.
- Какие конфликты видели, в каких участвовали сами? Опишите ситуации (если Вам не сложно).
- Как Вы считаете, какие из этих конфликтов наиболее неприемлемы?

Почему? Высказывайте своё мнение свободно! Не бойтесь спорить друг с другом!

- Назовите методы разрешения конфликтов.
- Какие конфликты вы считаете вполне допустимыми? Почему?
- К каким видам конфликтов Вы лично относитесь наиболее нетерпимо? А какие Вас раздражают?
- Джавахарлал Неру говорил: «Лучший способ выяснить, что верно, а что неверно, это не поучать другого, а беседовать, обсуждать, спорить». Ваше мнение.

### **Примеры конфликтных ситуаций. Работа с аудиторией.**

Часто педагоги сталкиваются с различными нарушениями в поведении учащихся. Эти нарушения очень разнообразны и не в одинаковой мере свидетельствуют о недостатках в развитии самой личности. Некоторые нарушения связаны с тем, что детям не так легко всегда соблюдать дисциплину. Многие их поступки неумышленны, либо совершены нечаянно, либо импульсивно. Отдельные нарушения в известной мере связаны с какой-то положительной стороной личности. В таких случаях критиковать ученика нужно осторожно. Решительно обрушившись на него из-за такого поступка, можно помешать развитию определённых положительных свойств личности. Бывают нарушения дисциплины, связанные с неблагоприятными обстоятельствами жизни.

Следовательно, и при правильном (в целом) развитии личности могут иметь место те или иные нарушения. И было бы ошибкой считать их проявлением серьёзных недостатков в развитии личности. Осуждать следует проступок, а не личность.

Правильная оценка поступка ученика, справедливое наказание с соответствующим разъяснением, доброжелательное при этом обращение воспитателя приводят к тому, что ученику становится стыдно за своё нерадивое поведение, он стремится исправиться. В дальнейшем в душе у него не остаётся никакого неприятного осадка.

Важно, чтобы нарушение не оставалось незамеченным, не вызывало конфликта между учеником и воспитателем. Излишняя суровость ранит чувствительную душу ребёнка, вызывает озлобление, отрицательное отношение к учению и отсюда, возможно, и более серьёзные проступки.

*Ребенок, словно чистый лист бумаги,  
Неосторожно не сомни его судьбу,  
Ты помоги ему, придай отваги  
И научи выигрывать борьбу.*

### **ПРАКТИКУМ**

Предлагаю Вам сейчас рассмотреть конфликтную ситуацию. Дать собственную оценку конфликту «учитель-ученик».

*... По расписанию у Татьяны Ивановны был урок в 8 «а» классе. У одного из учеников в кармане оказалась обычная пачка быстрорастворимой лапши «Ролтон». Открыв её, он стал выполнять творческий рисунок. Шелест бумаги, где находилась лапша, отвлекал весь класс. Ребята то и дело оглядывались, ища глазами того, кто столь странно сопровождает урок. Услышала это и Татьяна Ивановна. Её творческая натура не позволяла учащимся класса выполнять рисунок, сопровождаемый раздражающей музыкальной композицией.*

*Когда ученик (назовём его Гриша) вновь полез в карман, чтобы издать очередные аккорды, она решительно подошла к нему и, забрав содержимое, (Григорий очень спокойно вынул пачку из кармана) положила её в раковину, которая находилась рядом.*

*Урок уже закончился. В коридоре стоял другой класс. Это был 7 «б», который, как выяснится, и станет жертвой педагогического бессилия Татьяны Ивановны. Но об этом чуть позже.*

*Татьяна Ивановна, приготовив дидактический материал - красивую расписную чашу (тема урока была «Роспись») и другие наглядные пособия, покинула аудиторию.*

*...Зазвенел звонок. Войдя в учебный кабинет и подойдя к учительскому столу, Татьяна Ивановна увидела следующую картину. В красивой расписной чаше была заварена лапша. Холодная вода, используемая при «заваривании», не испортила продукт, а помогла лапше принять вполне питательный вид. Увидев это...*

Работа в группах.

Обсуждение.

**При анализе необходимо уточнить, каково, по мнению учителей (участников мастер – класса), было действие «героя» из предложенной ситуации.**

**При затруднении сначала можно предложить теоретический блок.**

#### **ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК (по необходимости)**

##### **Сознательное действие с непредвиденным результатом.**

Действия, приводящие к непредвиденному результату, совершаются всеми людьми, но особенно характерны они для детей. Бывает, что в основе действия ребёнка лежат положительные мотивы и цели, но результат неожиданно для него самого получается негативным. Ребёнок удивлён, огорчён и испуган. Такое действие называется неумышленным.

Как реагировать воспитателю, если ученик предпринимает определённое действие, в его глазах оно интересно и вполне благовидно, но из-за отсутствия жизненного опыта, достаточных практических знаний в соответствующей области, возможно, из-за непредусмотренных обстоятельств, вопреки его воле поступок получается неблагоприятный?

Для правильной оценки поступка, для того чтобы решить, умышленный он или неумышленный, нужно обязательно проанализировать его, раскрыть мотив, побудивший совершить этот поступок. Мотив нелегко выявить сразу. Помогает его определить искреннее признание, рассказ самого ученика. Но такая искренность возможна только в том случае, когда отношения между учителем и учеником строятся на взаимном уважении и доверии, когда учитель не спешит обрушиться с обвинениями, как только узнает о случившемся. Он старается понять мотивы поступка ученика, чувства, которые им владели.

Если ученик видит, что его стремятся понять и не подозревают в умышленном зле, он успокаивается, перестаёт бояться и замыкаться в себе. Мотивы его действия выясняются без труда. Можно в благожелательном тоне рассказать ребёнку, к чему привела его неосторожность, необдуманность. И этим ограничиться. Ученик будет тронут и даже счастлив.

##### **Волевое действие.**

Волевое действие – это сознательное действие, связанное с преодолением серьёзных трудностей на пути к цели и в связи с этим сопряжённое со значительными волевыми усилиями. При достижении цели, как правило, преодолеваются внешние и внутренние препятствия. Внешние препятствия обусловлены неблагоприятным стечением различных жизненных обстоятельств. Внутренние – это определённые желания, стремления самого человека, идущие вразрез с поставленной им же целью.

Таким образом, волевое действие характеризуется не только наличием определённого мотива, цели, формированием образа ожидаемого результата, но и значительным волевым усилием.

Нет весов, объективно взвешивающих степень напряжения воли при совершении того или иного поступка. Но примеры специфически волевых действий можно привести: это сознательное управление своим поведением, умение своевременно тормозить аффективные вспышки, искоренять дурные привычки.

Волевые действия ученика, направленные на достижение положительной цели, должны одобрительно оцениваться учителем и поощряться. Формы поощрения очень разнообразны – одобрение, похвала, награда. Главное, оценить правильно старания учащегося.

При оценке поступка ученика принимаются во внимание его мотивы, общественная значимость достигнутой цели, а также интенсивность волевых усилий. Рассматривая поступок, важно учитывать особенности ребёнка, его совершившего. Например, неуспевающему ученику подготовить урок на «четвёрку» труднее, чем выучить этот же урок отличнику.

#### **Умышленное действие.**

Как известно, каждый поступок характеризуется наличием мотива, побуждающего личность к нему, и цели, достижение которой приводит к удовлетворению мотива. Также известно, что каждый поступок приобретает общественный резонанс и оценивается обществом как нравственный или безнравственный, заслуживающий одобрения или осуждения.

Отсюда вытекает задача воспитателя дать правильную оценку каждому поступку. В противном случае он рискует допустить ошибку – либо вызвать конфликт с учеником, если его незаслуженно в чём-то обвиняют, либо, если ученик провинился и это остаётся незамеченным, усугубить отрицательные формы поведения.

Умышленное действие характеризуется тем, что мотив, цель или средства для достижения цели носят отрицательный характер, что придаёт отрицательный характер всему действию. Например, школьник, заметив деньги в портфеле у своего по парте, на уроке физкультуры попросился выйти, зашёл в пустой класс и украл деньги. Умышленное действие, следовательно, есть продуманное, тщательно планируемое действие. Ученик, поставив перед собой определённую цель, заранее создаёт в воображении образ достигаемого результата, стремится к этой цели. Он отнюдь не обеспокоен тем, что мотив, цель или средство для её достижения неблагоприятны.

Умышленное действие требует разьяснения, заслуживает осуждения или наказания. Сложность заключается в том, что умышленное действие необходимо дифференцировать от других видов действий, которые по-своему неблагоприятны и на первый взгляд сходны с ним своими проявлениями. Но в каждом отдельном случае в зависимости от поставленного диагноза необходим определённый подход.

В дальнейших параграфах данной главы этот вопрос получит развёрнутое освещение. Но сразу важно подчеркнуть, что нельзя считать умышленным нечаянное действие, сознательное действие с непредвиденным результатом. Они не только не заслуживают наказания, но требуют понимания и прощения, даже определённой помощи. Учитель всегда должен помнить об этом.

Особенно важно выявить негативистское действие, которое выступает следствием образовавшегося конфликта во взаимоотношениях между учителем и учеником.

Констатация возникновения конфликта логически требует поиска приёмов разрешения конфликта.

В целом можно считать, что удельный вес умышленных действий школьника в совершаемых им нарушениях дисциплины невелик. Но педагогам зачастую кажется, что их множество. Происходит это в тех случаях, когда они не прибегают к психологическому анализу проступков и огульно считают все умышленными, следовательно, заслуживающими осуждения и наказания. Подобные ошибки приводят к возникновению отчуждения между учителем и учеником.

#### **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ИГРЫ**

**Игры – релаксации. За 3-5 минут, потраченных на упражнения, Вы сможете снять усталость, стабилизироваться, почувствовать уверенность в себе.**

**Специальные психотерапевтические упражнения («психотерапевтический душ») очищают нашу психику.**

#### **Упражнение 1. «Настроение»**

Несколько минут назад у Вас закончился неприятный разговор с матерью ученика, постоянно нарушающего дисциплину, прогуливающего уроки, нагрубившего Вам. В беседе с ней Вы говорили о воспитании сына в семье, необходимости регулярного

контроля за выполнением домашних заданий, о том, что вседозволенность, которая культивируется, на Ваш взгляд, в семье ученика, ни к чему хорошему не приведёт. После всех этих разговоров мать подростка вдруг заявила, что «воспитывать должны в школе», что у неё на это нет времени. В ответ вы не смогли сдержаться. Ваши установки на спокойное и конструктивное построение беседы были разрушены.

Как снять неприятный осадок после такого разговора? Возьмите цветные карандаши или мелки и чистый лист бумаги. Расслабленно, левой рукой нарисуйте абстрактный сюжет - линии, цветовые пятна, фигуры. Важно при этом полностью погрузиться в свои переживания, выбрать цвет и провести линии так, как вам больше хочется, в полном соответствии с вашим настроением. Попробуйте представить, что вы переносите своё грустное настроение на бумагу, как бы материализуете его. Закончили рисунок? А теперь переверните бумагу и на другой стороне листа напишите 5 – 7 слов, отражающих ваше настроение. Долго не думайте; необходимо, чтобы слова возникали спонтанно, без специального контроля с вашей стороны.

После этого ещё раз посмотрите на свой рисунок, как бы заново переживая своё состояние, пересчитайте слова и с удовольствием, эмоционально разорвите листок, выбросьте в урну.

Вы заметили? Всего 5 минут, а ваше эмоционально – неприятное состояние уже исчезло, оно перешло в рисунок и было уничтожено.

Вы хорошо отдохнули, можно продолжать работу.

### **Упражнение 2. «Пословицы»**

Предлагаю упражнение, хорошо «снимающее» внутреннюю депрессию и плохое настроение. Возьмём любую из книг «Русские половицы», «Мысли великих людей», «Афоризмы». Читаем в течение некоторого времени (всё зависит от индивидуального состояния). Я предлагаю терапевтические сказки и подборку афоризмов.

НАПРИМЕР:

- Воспитатель - тот же садовник

Труд воспитателя можно сравнить с трудом садовника, выращивающего различные растения. Одно растение любит яркий свет, другое – прохладную тень; одно любит берег ручья, другое – высохшую горную вершину. Одно растение лучше всего произрастает на песчаной почве, другое – на жирной глинистой. Каждому нужен особый, только для него подходящий уход, иначе оно не достигнет совершенства в своём развитии. (Абдул – Баха)

- На пути к счастью нет лифта, Нужно подниматься по лестнице
- Кто сказал А, тот должен сказать В

Во время урока, который на Востоке называют «мактаб», один ученик доставлял немало хлопот учителю. «скажи А! (по-персидски «алеф»)). Мальчик только отрицательно качал головой и плотно сжимал губы. Учитель терпеливо упрашивал его: «Ты такой славный мальчик, скажи А! Ну что тебе стоит?» Однако взгляд ребёнка выражал явное нежелание отвечать. Наконец после нескольких попыток у учителя лопнуло терпение. «Скажи А! – закричал он. – Скажи А!» В ответ он услышал только: «Мм-мм». Тогда отец послал за отцом.

Вдвоём они умоляли ребёнка, чтобы он сказал А. Наконец мальчик уступил и на удивление всем ясно и чётко сказал А. Учитель, обрадованный своим педагогическим успехом, воскликнул: «Слава аллаху! Как прекрасно! А теперь скажи В». Тогда мальчик бурно запротестовал и энергично ударил своими кулачками по столу: «Теперь всё! Я же знал, что меня ожидает, если я скажу А. Тогда вы все захотите, чтобы я сказал В, потом мне придётся говорить на память весь алфавит, а потом – учиться читать, писать, считать. Я ведь знал, почему нельзя говорить А».

- **Феликс Кривин**

### **ТРУДНЫЙ ЦЫПЛЕНОК**

Не успел Цыпленок вылупиться, как тотчас получил замечание за то, что он разбил яйцо. Бог ты мой, откуда у него такие манеры? Очевидно, это что-то наследственное...

## **СИЛА УБЕЖДЕНИЯ**

- Помещение должно быть открыто,- глубокомысленно замечает Дверная Ручка, когда открывают дверь.

-Помещение должно быть закрыто,- философски заключает она, когда дверь закрывают. Убеждение Дверной Ручки зависит от того, кто на нее нажимает.

## **ПЕРВАЯ ГИПОТЕЗА О ПРОИСХОЖДЕНИИ ЧЕЛОВЕКА.**

Завершив подготовительные работы, Он наконец приступил к настоящему творчеству. Ему хотелось создать Человека, но Он не знал, каким должен быть Человек, а из жизни его взять не мог, потому что в жизни его еще не было.

Но его это не волновало. Он был весел и даже беспечен, потому что твердо верил в Свое могущество.

При свете солнца, созданного вчера, он заглянул в водную гладь, позавчера отделенную от суши, и увидел в ней Свое отражение.

— Ку-ку! — сказал Он и вытянул губы, пытаясь нижней захватить кончик носа. И долго смеялся, потому что это было очень смешно.

Потом он растянул рот до ушей, слегка даже потеснив их при этом, так что они улезли вверх, освобождая место для новых потешных действий.

Он надул щеки и свел глаза к переносице. Потом щеки втянул, а глаза развел. И, заведя руки за спину, приставил Себе рожки.

В этих занятиях прошла первая половина дня. Увидев, что солнце уже высоко, Он спохватился и стал создавать Человека по Своему образу и подобию.

Глина послушно мялась в Его руках, принимая все более четкие очертания. Нос приплюснутый. Рот до ушей. И все тело надутое, как мячик.

— Ква! — сказал Человек. И Он понял, что создал лягушку.

Он отбросил лягушку, и она запрыгала по земле, подтверждая свое сходство с мячиком. А Он опять погрузился в работу. Он старательно разминал глину, вызывая в памяти Свой образ.

Губы, вытянутые и слившиеся с носом. И рожки на голове, похожие на два пальца, приставленные к затылку.

— Ме-е! — сказал Человек. И Он понял, что создал козла.

И опять Он месил глину, пытаясь придать ей ту единственную форму, которая отличает Настоящего Человека. Он создавал Человека, создавал его по Своему образу и подобию, но образов было много, и в них не было ничего человеческого.

Подобия, одно другого страшней, множились на Земле: ихтиозавры, бронтозавры, мастодонты и стегоцефалы... Но Человека не было среди них.

Кончился день, наступил вечер, а Он все трудился, ни на минуту не сомкнув глаз. Все смешалось в его голове, и Он подошел к воде, чтобы освежить Себя в памяти.

Он посмотрел в воду и не узнал Себя. Усталое лицо, бессонные глаза и борозды на лбу, каких не было прежде. И во всем этом столько опыта, неудачного опыта, который впоследствии назовут мудростью...

Он отошел от воды и вылепил Человека.

## **КЛЯКСА**

Среди однообразных букв на листе бумаги одна Клякса умеет сохранить свою индивидуальность. Она никому не подражает, у нее свое лицо, и прочитать ее не так-то просто.

## **МЕЧТА**

Остановилась Лужица посреди дороги и ждет, чтоб на нее обратили внимание.

Прежде всего, её, конечно, нанесут на карту. Лужица будет выглядеть на карте неплохо - у нее такие ровные берега! Вот здесь, на этом берегу, наверно, построят санаторий. На том берегу - порт или еще что-нибудь. Да, кстати, почему в неё никто не впадает?

Размечталась Лужица - и это понятно: каждому хочется найти себя в



жизни. Но теперь Лужица себя не найдет: она так воспарила в мечтах, что на земле от нее только сухое место осталось.

**Цели психологических игр – сугубо психотерапевтические: игры способствуют гармонизации внутреннего мира педагога, ослабляют его психическую напряжённость, развивают внутренние психические силы, расширяют психическое самосознание.**

**Игровые упражнения помогают учителю ориентироваться в собственных психических состояниях, адекватно их расценивать, управлять собой, сохраняя своё психическое здоровье и, как следствие этого, достигать успеха в профессиональной деятельности при сравнительно небольших затратах нервно-психической энергии. Многие игры апробированы на специальных обучающих семинарах, мастер-классах и тренингах. Уникален их результат.**

**Набор предлагаемых мною психологических игр очень разнообразен и богат.**

Средь множества пытливых глаз

Попробуй заслужить признание.

Ребенок - главный среди нас,

Всегда он требует вниманья.

Сумей всех лаской обаять,

Встречая каждый день улыбкой.

И много знать, и не солгать,

Не совершать сумей ошибки.

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК**

**«Стиль взаимодействия педагога в конфликте с учащимися»**

Как решить проблему противоречий во взаимоотношениях педагога с учащимися?

Профессиональная позиция, ориентированная на потенциал ребенка, на его дальнейшее развитие, должна быть тактически проработана, а тонкое психологическое прикосновение к личности ребенка – согласно тому, что он есть сейчас (возраст, состояние, опыт, знания, интеллект, способности, уровень воспитанности и другое) – оправдано. Многие зависит от выбора стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации. Ведь некоторые стили могут быть наиболее эффективными для разрешения конфликтов определенного типа.

К. У. Томасом и Р. Х. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция. Стиль поведения в конкретном конфликте, указывают они, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Приведем рекомендации по наиболее целесообразному использованию того или иного стиля в зависимости от конкретной ситуации и характера личности человека.

**Стиль конкуренции**, соперничества может использовать педагог, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с учащимся 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 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.

Однако следует иметь в виду, что этот стиль, кроме чувства отчуждения, ничего больше не сможет вызвать.

**Стиль сотрудничества** можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и 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 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 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 эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: «Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться».

Такой подход к разрешению конфликта можно использовать в следующих ситуациях:

- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
- вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными.

**Стиль уклонения** 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.

Стиль уклонения можно рекомендовать к применению в следующих ситуациях:

- источник разногласий несуществен для вас по сравнению с другими более важными задачами, а потому вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
- знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
- у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
- хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
- у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности.

В действительности уход или отсрочка может быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой или вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.

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. Томас и Килменн считают, что этот 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.

**Стиль приспособления** может быть применен в следующих наиболее характерных 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, чем отстаивать собственную точку зрения;
- осознаете, что правда не на вашей стороне;
- чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Нужно помнить, что ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

### **ПРАКТИКУМ. ТЕСТ**

#### **Тест «Стратегия поведения в конфликте»**

С помощью методики можно выявить наиболее предпочтительные формы социального поведения педагога в ситуации конфликта с учащимися, родителями, с коллегами или администрацией, а также отношение к совместной деятельности.

**Инструкция.** Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт оцените следующим образом:

совсем не согласен – 1 балл;

не согласен – 2 балла;

скорее согласен – 3 балла;

согласен – 4 балла;

полностью согласен – 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложения других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

**Обработка результатов.** Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

*Таблица 1*

Стратегия поведения

№ утверждений

Сумма баллов

1

2

3

Соперничество

1, 6, 11

Избегание

2, 7, 12

Сотрудничество

3, 8, 13

Приспособление

4, 9, 14

Компромисс

5, 10, 15

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

### **ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК**

#### ***Рассмотрим «Отношение учителя к трудному ученику и технологию личностного подхода к нему»***

А. С. Макаренко рассматривал процесс воспитания как определённый технологический процесс и выдвигал идеи педагогической инструментации и педагогической техники. Под этим углом зрения можно констатировать, что при недоброжелательном отношении к ученику технологический процесс характеризуется тем, что у воспитателя преобладает обвинительный уклон. Он не чувствует потребности в психологическом анализе поступков ученика. Если ученик принадлежит к неблагополучной семье, это усиливает неуважение к нему, пренебрежение, неверие в то, что он может исправиться. Ученик чутко воспринимает неуважение к себе учителя. Возникает взаимная неприязнь, и поведение его неизменно ухудшается.

Используя преимущественно осуждение и наказание, воспитатель не задумывается о результатах своей деятельности. А сталкиваясь с ухудшением поведения ученика, как правило, усиливает форму наказания.

При доброжелательном отношении к ученику воспитатель стремится найти конструктивный подход к нему; он прежде всего анализирует его поступки. А чтобы раскрыть их основу, изучает семейные условия его жизни. Ознакомление с семейными условиями жизни ученика имеет не только познавательное значение, но и эмоциональное. Сталкиваясь с бедственным положением ученика, воспитатель сочувствует ему, сопереживает ему. Он начинает смотреть на своего ученика не как на злого нарушителя дисциплины, который затрудняет его работу, а как на глубоко несчастного ребёнка, нуждающегося в помощи и заботе.

Это очень важный момент для формирования дальнейших взаимоотношений учителя и ученика.

Как только ученик почувствует, что его понимают, уважают, не считают плохим, неисправимым, он становится доверчивым, податливым, восприимчивым к тем приёмам педагогического воздействия, которые учитель ненавязчиво организует для выпрямления его личности.

В условиях командно-административной системы, когда в центре внимания школы, педагога было не благополучие каждого ученика, а успехи школы в целом, процесс выпрямления личности того или иного школьника всецело зависел от случая – попадётся ли на его жизненном пути душевно щедрый, благородный, бескорыстный, гуманный учитель. Успехи такого учителя в выпрямлении личности своего воспитанника не являлись предметом изучения, поощрения, педагогической пропаганды.

Вспомним строки С. Давидовича:

**Кто-то когда-то должен ответить,  
высветив правду, истину вскрыв,  
что же такое – трудные дети?  
Вечный вопрос и больной, как нарыв.  
Вот он сидит перед нами, взгляните,  
сжался пружиной, отчаялся он,  
с миром оборваны тонкие нити,  
словно стена, без окон и дверей.  
Вот они главные истины эти:  
поздно заметили... Поздно учли.  
Нет! Не рождаются трудными дети!  
Просто им вовремя не помогли.**

### **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТОВ**

Основным звеном при разрешении педагогических ситуаций является проведение ее психологического анализа.

В этом случае учитель может раскрыть причины ситуации, не допустить ее перехода в длительный конфликт, то есть в какой-то мере научиться владеть ситуацией, используя ее познавательные и воспитательные функции.

Проведение анализа снизит число ошибок, которые допускает учитель, немедленно применяя меры воздействия на ученика в ходе возникшей ситуации. Основной целью психологического анализа ситуации является создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения возникшей ситуации, потому что торопливая реакция учителя, как правило, вызывает импульсивный ответ ученика, приводит к обмену «словесными ударами», а ситуация становится конфликтной. Психологический анализ дает возможность увидеть положительное в поступках «плохого» ученика и «пакость» в поведении образцового и тем самым правильно разрешить ситуацию.

Грамотно проведенный психологический анализ поможет учителю найти не только варианты разрешения, но и возможные пути предупреждения или погашения конфликта. Ведь предупредить конфликт, разрешить его на уровне педагогической ситуации – это наиболее оптимальный, «бескровный» для обеих сторон вариант выхода из ситуации. Учитель при этом определяет момент возможного перехода ситуации в конфликт, снижает косвенными приемами напряженность и берет ситуацию под контроль.

### **МЕТОДИКА «ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ СИТУАЦИИ»**

Каждый из нас имеет определённый педагогический опыт. Но готовность педагога найти правильное решение у всех разная. Проверим себя.

Предлагаю Вам методику «Педагогические ситуации» автора Роберта Семёновича Немова – известного российского психолога, доктора наук, профессора, академика члена – корреспондента Академии педагогических и социальных наук и Международной академии психологических наук.

Уважаемые классные руководители. Перед Вами – ряд затруднительных педагогических ситуаций. Познакомившись с содержанием каждой из них. Необходимо выбрать из числа предложенных вариантов реагирования на данную ситуацию такой, который с педагогической точки зрения, наиболее правилен, по Вашему мнению. (Каждому лично вручается опросник).

Цель: методика позволяет судить о педагогических способностях человека на основе того, какой выход он находит из ряда описанных в ней педагогических ситуаций.

**Вывод:**

- Если испытуемый получил среднюю оценку выше 4,5 балла, то его

педагогические способности (по данной методике) считаются высокоразвитыми.

- Если средняя оценка находится в интервале от 3,3 до 4,4 балла, то педагогические способности считаются среднеразвитыми.

- Если средняя оценка оказалась меньше, чем 3,4 балла, то педагогические способности испытуемого рассматриваются как слаборазвитые.

### **ОБУЧЕНИЕ ИГРОВЫМ МЕТОДАМ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

Попадая в конфликтную ситуацию, Вы, классные руководители, можете направить свою активность либо на то, чтобы лучше понять своего собеседника, либо на регуляцию собственного состояния – чтобы предотвратить конфликт или его погасить.

В первом случае разрешить конфликтную ситуацию можно, установив взаимопонимание между людьми, устранив различные недоразумения, недомолвки. Проблема понимания другого человека (ученика) очень сложна.

Остановлюсь на ней подробно.

Человек существует в двух его «измерениях»: своём внутреннем мире и во взаимодействиях с другими людьми. Эти сферы человеческого бытия психологически принципиально различны. Всё, что происходит в сфере личного я, есть непосредственная, близкая и очевидная реальность для человека: он чувствует, думает, переживает, желает, стремится и т.п.

«Я» другого человека в известной степени закрыто и выступает некой загадкой, которую необходимо отгадать. Чувства, мысли, переживания, желания и стремления другого не представлены непосредственно, в каких-то видимых «формах», о них можно только догадываться – по поведению, словесным и символическим средствам выражения.

Выйти за границы своего «я» и приблизиться к внутреннему «я» другого не так-то просто.

Существуют различные способы, помогающие понять другого человека.

#### ***МЕТОД ИНТРОСПЕКЦИИ***

заключается в том, что человек ставит себя на место другого, а затем в своём воображении воспроизводит мысли и чувства, которые. По его мнению, этот другой испытывает в данной ситуации. После того как такая психологическая имитация внутреннего мира другого человека произведена, делается вывод о мотивах и внешних побудителях его поведения, целях и устремлениях. На основе результатов психологического анализа строится взаимоотношение с человеком.

#### ***МЕТОД ЭМПАТИИ***

основан на технике вникания переживания другого человека. Если вы эмоциональны, склонны к интуитивному мышлению, то этот метод будет Вам полезен.

#### ***МЕТОД ЛОГИЧЕСКОГО АНАЛИЗА***

подходит для тех, кто рационален, кто опирается на своё мышление. Чтобы понять партнёра по взаимодействию, такой человек выстраивает систему интеллектуальных представлений о нём и ситуации, в которой находится собеседник.

Для каждого метода рассмотрим упражнения.

### **ПРАКТИКУМ**

МЕТОД ИНТРОСПЕКЦИИ (упражнения «Мария Ивановна», «Поставь себя на место другого»)

МЕТОД ЭМПАТИИ (упражнения «Ритм», «Резервуар», «Монолог с двойником», «Первая фраза»)

МЕТОД ЛОГИЧЕСКОГО АНАЛИЗА («Равенство», «Взаимодействие»)

Дорогие коллеги!

Работа по воспитанию «БУДУЩЕГО» сложна. ....

Но, несмотря ни на что, будь красивым деревом на самой высокой горе.

**Если не можешь быть деревом, будь кустиком в пустыне, но только самым красивым. Если не можешь быть кустиком, будь маленькой веточкой, но самой красивой, с замечательными плодами.**

**Будь океаном, наполняя просторы чистой и светлой водой. Если не можешь быть океаном, будь стремительной горной рекой с самой чистой и прозрачной водой.**

**Будь ручейком, в котором отражаются чистота неба и яркость солнца. Будь ярким солнцем на голубом небосклоне и свети ярко-ярко. Если не можешь быть солнцем, будь звездой на ночном небе, но свети ярко-ярко.**

**Будь маленьким лучиком, указывая дорогу заблудившемуся путнику.**

Пора подводить итоги и дать вам рекомендации. Но их просто нет! Вы, учителя и классные руководители, сами размышляете о жизни, принимаете решения, выбираете пути и средства, определяете позицию сами и сами строите жизненную стратегию и тактику.

Я Вам желаю счастливого пути! До свидания! Спасибо ВСЕМ!

Цель:

- изучение правил решения конфликтов, развитие умений анализировать конфликтные ситуации, усвоение формул разрешения школьных конфликтов.
- раскрыть содержание работы педагога при разрешении конкретного школьного конфликта.

Задачи:

1. Проанализировать существующие подходы ученых, связанные с исследованием определенных аспектов конфликтов в педагогическом процессе и установить их взаимосвязь.
  2. Формирование умения различать конфликты, стимулирующие развитие личности и общественных отношений, и конфликты, разрушающие коммуникацию, обеспечивать подготовку молодого поколения к самостоятельной жизни.
  3. Найти новые подходы в ознакомлении учителей с педагогической проблематикой конфликта.
  4. Научить педагогов использовать элементы позитивной психотерапии для выработки стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- .



