

# Конфликты. Способы выхода из конфликта. Способы предупреждения конфликтной ситуации.

Учитель физики  
МОУ СОШ № 13  
г.Подольска  
Московской области  
Слушатель курса  
«Конфликтология»  
Сурова М.М.

Основным источником распри считаю  
тотель



# Участники конфликта

Учитель -  
ученик

Учитель -  
родитель

Ученик -  
ученик

Учитель -  
учитель

Учитель -  
администрация

# Конфликт в педагогической деятельности

часто проявляется как

- стремление учителя утвердить свою позицию
- как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

# Хороший преподавател ь

- высокопрофессиональный,
- умеющий объяснять,
- внушающий доверие,
- справедливый
- дружелюбный
- хороший
- честный,
- искренний
- доступный,
- открытый,
- спокойный,
- социально активный
- с позитивным настроением,
- с чувством юмора.

# По статистике

- **60 % всех конфликтов между людьми возникает из-за коммуникационных проблем.**



# Трансактный анализ

- **Родитель** - требует, оценивает (осуждает или одобряет), учит, руководит, покровительствует. Предубеждения, критическое и заботливое поведение по отношению к другим.

**Взрослый** - рассудительность, работа с информацией. не зависит от возраста личности. Восприятие текущей реальности и на получение объективной информации.

**Дитя** - проявления чувств, беспомощности, подчинения.



1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.



# Код теста

- 1,4, 7,10,13, 16,19 - «Д» (Дитя);
- 2. 5, 8,11,14, 17, 20 - «В» (Взрослый);
- 3. 6,9,12,15,18, 21 - «Р» (Родитель).

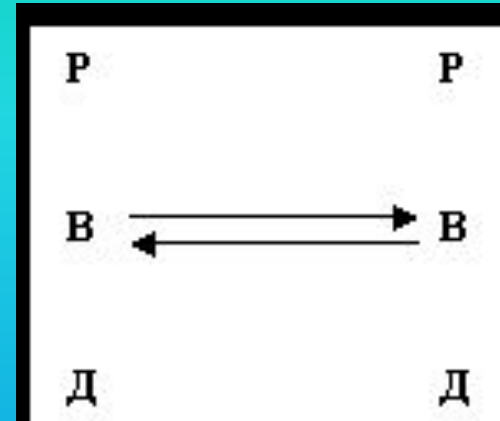
# Трансакция

- — это единица общения, которая состоит из стимула и реакции.
- Например,
- стимул: «Привет!»,
- реакция: «Привет! Как дела?».

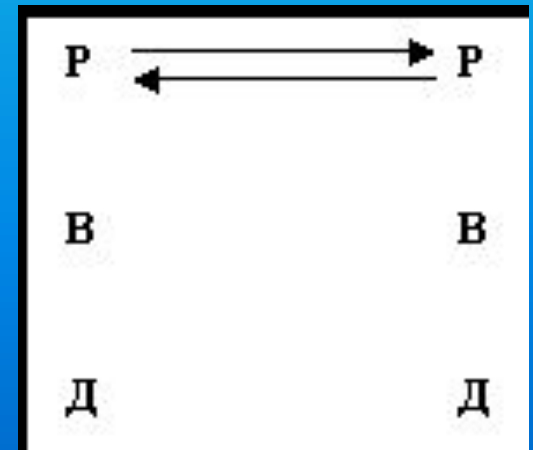


# Параллельные транзакции

- Который сейчас час?
- Без четверти шесть.



- Эти начальники хорошо устроились: требуют от нас то, что сами не выполняют.
- Да уж, что позволено Юпитеру, не позволено быку.



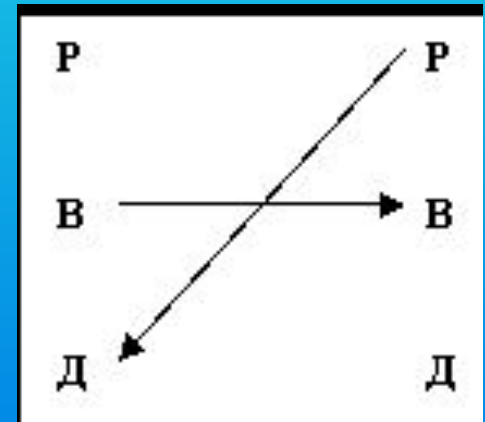
# Пересекающиеся транзакции

данные транзакции являются  
основой для скандалов.

- Галина Сергеевна, а заварка  
чая тоже диффузия?
- Петров!! Я уже всё сказала!  
Слушай внимательно!

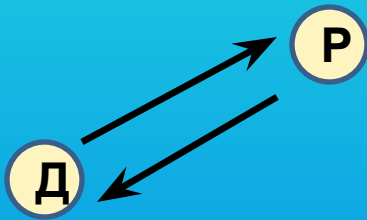
*Несгибаемая позиция  
иногда — результат  
паралича.*

*С. Ежи Лец*



# Кто есть кто?

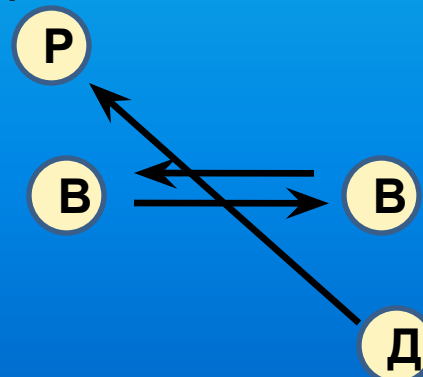
- Что бы я без тебя делал, дорогая!
- Что-что!! Квартиру спалил бы, \*\*\*!!



- Дядюшка Мокус! Можно, я кину в них грязью?
- Нет. Они плохие люди, но у них могут быть хорошие дети.

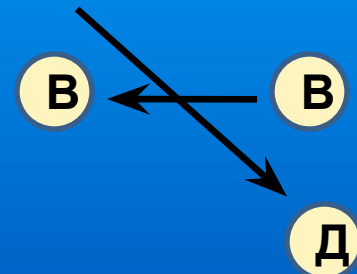
# Разговоры из жизни.

- Егор, когда ты придешь в школу в брюках?
- Татьяна Сергеевна, они порвались.
- Егор, я не спрашиваю, что с ними. Я спрашиваю, когда ты придёшь в брюках?
- А я зашивать не умею. А бабушке некогда!!
- Егор, мне всё равно, что с брюками, когда ты брюках в школу придёшь?
- .....
- В пятницу.
- Хорошо.



# Как ответить?

- Татьяна, я никогда не думала, что ты можешь рассказать о том, что я тебе говорила!
- А я никогда не думала, что ты такая \*\*\* и поверишь в это! Так вот вспомни, что ты сама об этом трепалась на каждом углу!
- Лена, откуда у тебя такая информация?



# Примеры трансактных игр.

- *Учительница потеряла контроль над собой, раскричалась. Дети включили магнитофон, — она замолчала. Дети выключили магнитофон, она снова закричала.*
- *В кабинет директора школы ворвалась разъярённая родительница. Она скандалила, совершенно потеряв над собой контроль. Директор — умный, интеллигентный мужчина, вёл себя в этой ситуации очень сдержанно и спокойно.*
- *Преподаватель опоздал минут на десять к началу занятия, и студенты, ради шутки, закрылись в аудитории. Преподаватель пришёл, стучится в дверь, а ему не открывают. Так студенты намекнули ему на недопустимость опозданий.*
- *Перед началом урока математики девятиклассники поставили столы к задней стенке класса, и расселись на стульях, как ни в чём не бывало. Т. е. они сидели как обычно, только без парт. Молодая, только что из пединститута, учительница, увидев такое, рассердилась, пошла жаловаться директору. Пока она ходила, ученики привели класс в порядок, а потом сидели тихо и примерно, как первоклашки.*



# Фразы для диалога

- Мне кажется, что нам следует обсудить сложившуюся ситуацию
- Что Вы думаете о возникшей у нас проблеме?
- Что именно в моих действиях создаёт для Вас проблему?
- Что-нибудь ещё?
- Теперь мне понятно, почему у нас возникли некоторые недоразумения.
- Теперь мне понятно Ваше беспокойство.
- Мне видится , то что произошло, несколько иначе..

# Конфликт «Учитель-ученик»

Важно учителю соблюдать:

- такт,
- сочувственно относиться к учащимся,
- проявлять высокую требовательность к учащимся,
- соблюдать чувство меры,
- такта и уважения,
- гуманного отношения к каждому учащемуся.

# Идентификация

- умение понять другого на основе сопереживания, постановки себя на место партнера



Человек сначала смотрится, как в зеркало, в другого человека. Лишь относясь к человеку Павлу как к себе подобному, человек Петр начинает относиться к самому себе как к человеку.

К. Маркс



# Конфликт «ученик-ученик»

Мастерство педагога состоит в том, чтобы заблаговременно заметить наметившийся скрытый конфликт между участниками педагогического процесса и путем тактичных приемов и методов предотвратить перерастание его в реальный конфликт.

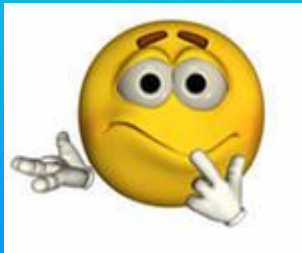


# Тренируем эмоции



Улыбнитесь, как:

- кот на солнце;
- само солнце;
- как хитрая лиса;
- как будто Вы увидели чудо.



Нахмурьтесь, как:

- осенняя туча;
- рассерженный человек;



# Конфликт «Педагог –

психологическая **РОДИТЕЛИ** коммуникативная  
культура: культура:

- *убеждения,*
- *переживания,*
- *представления о самом себе (рефлексия),*
- *педагогические влияния.*

- *терпимость,*
- *эмпатия,*
- *самоуважение,*
- *способность влиять на других,*
- *оптимизм,*
- *чувство юмора,*
- *умение слушать.*

# Этапы отражения агрессии

1. Внутренний «стоп»
2. Наклониться в сторону агрессора
3. Внимательно выслушивать агрессора, попытаться уловить суть.
4. Отзеркаливание теми же словами, но более обобщенно  
Вы считаете....Вас беспокоит....Вы озабочены.....Вы возмущены .... До тех пор, пока человек не выпустит пар. В том же темпе, тон нейтральный, добиться, чтобы человек сказал «да».
5. а) спасибо, что Вы высказали мне своё мнение  
б) Да, я разделяю Ваше беспокойство.  
в) Признать ошибку – мне жаль...  
г) Не признаю вину  
Я понял Вашу позицию, но...  
Я смотрю на это по другому...  
Я Вас понимаю, но...

# Этическая защита

## 1 цель

Сохранение чувства собственного достоинства в момент грубости, направленной в его адрес.

Показать недопустимость подобного обращения

и выстроить заслон оскорблению.

## Реализация

- **«Вопрос на воспроизведение»**. Педагог ссылается на то, что он недослышал или не понял и просит повторить фразу еще раз: «Простите, я не понял?»; «Извините, я не расслышал, не могли бы вы повторить?».
- **«Вопрос об адресате»** – обращение к обидчику уточнить, не ошибся ли он в обращении: «Это Вы мне?».
- **«Наивное удивление»** – уточнение понимает ли обидчик, что позволил себе лишнее: «Разве так можно?»



# Этическая защита

## 2 цель

сохранение корректной формы поведения.

## Реализация:

- **«Окультуренное воспроизведение»** – произнесение фразы обидчика, которая повторяет суть обращения, но в более корректной форме.

# Этическая защита

## 3 цель

сохранение возможности реабилитировать себя, проявить себя с лучшей стороны и осуществить общение на более высоком уровне.

## Реализация

- **«Проявление доброжелательности»** – своеобразное игнорирование сути оскорбительного действия, акцентирование внимания на положительной детали, содержащейся в высказывании.
- **уход (уклонение)** – стремление уйти от конфликта. Одна из сторон не замечает возникших противоречий;
- **приспособление (уступчивость)** – отказ от своих интересов, от борьбы
- **компромисс** (взаимные уступки, «половинчатые решения»)
- **сотрудничество** – решение проблемы (учет взаимных интересов, взаимоприемлемое решение).

# силовой вариант подавления конфликта

- Настойчивость,
- принуждение  
(достижение своей  
цели любым  
способом,
- агрессивность,
- использование  
власти

*эскалация  
напряженности  
перерастание  
конфликта во  
всеобъемлюще  
е  
противостоян  
ие*

# Грамотное поведение учителя в конфликте

- **Выдержка.** Не спешите отвечать агрессией на агрессию, не торопитесь противодействовать в конфликте.
- **Сохранение чувства собственного достоинства и спокойствия** – уверенность учителя в себе увеличивает в глазах ученика уважение к нему. Справьтесь с эмоциями и сохраните вежливость и такт в общении.
- **Сохранение уважения к ученику** – при разрешении конфликта важно соблюдать служебную дистанцию. Не используйте резких выражений, не оскорбляйте.
- **Внимание к ученику и умение слушать** позволяют быть в курсе всех дел, владеть информацией. Из-за отсутствия сведений вы рискуете принять неверное решение, что может привести к конфликту. По причине невнимания к ученику и к информации провоцируется большинство конфликтов с учениками.
- **Использование неконфликтных способов** разрешения столкновений помогает изменить намерения ученика. Чаще легче обосновать свою позицию один на один, а не на уроке.
- **Предлагайте свои варианты разрешения конфликта.** Обратитесь за помощью к родителям или вышестоящему начальству.

# ПАМЯТКА

- 1) помните, что в момент конфликта наблюдается приоритет эмоций над разумом;
- 2) используйте многоальтернативный подход решения проблемы (не отвергайте предложения другого лица, оставляйте за собой право на ошибку, тщательно проанализируйте все варианты);
- 3) пересмотрите конфликт (определите то, что действительно важно, что будет, если ситуация не разрешится, ориентируйтесь на решение проблемы, а не на эмоции с ним связанные;
- 4) постарайтесь снизить внутреннее напряжение (следите за тем, чтобы был выход эмоций, а не выходка, разрядка необходима, но не на человеке, а в делах, не констатируйте эмоциональное состояние партнера);
- 5) не обвиняйте и не приписывайте ответственность за ситуацию другим людям;
- 6) ориентируйтесь на достоинства человека и сами старайтесь оправдывать его ожидания;
- 7) не преувеличивайте собственный вклад в решении проблемы;
- 8) предложите собеседнику встать на ваше место, спросите его: «Что делать»;
- 9) независимо от результатов конфликтного взаимодействия не разрушайте отношения.

# Я – сообщения

- **1) ситуация (факт наблюдения) и 2) какие чувства она вызывает во мне.**
- *Например: «1) Когда я вижу грязь на ботинках и на полу, 2) то начинаю раздражаться и, вообще, меня это расстраивает».*
- **Или наоборот сначала 1) о чувствах, затем 2) ситуация (факт наблюдения).**
- *Например: «1) Я начинаю раздражаться и злиться, 2) когда во время урока стучат линейкой по парте».*
- **В «Я-высказывание» можно добавлять третий элемент: последствие – эффект от нежелательных действий ребёнка.**
- *Например: «1) Когда во время урока стучат линейкой по парте, 2) я начинаю раздражаться и злиться, 3) я не могу вести дальше урок в таком состоянии (мне трудно, тяжело вести урок в таком состоянии)».*
- **К классической схеме можно также добавить конкретное пожелание.**
- *Например: «1) Когда ты не моешь грязные ботинки, 2) я начинаю раздражаться и, вообще, меня это расстраивает. 3) Я хочу, чтобы ты вымыл ботинки».*

# Перенос

психологический феномен, заключающийся в бессознательном переносе ранее пережитых (особенно в детстве) чувств и отношений, проявляемых к одному лицу совсем на другое лицо



Ложное восприятие конфликтной ситуации

Психологическое замещение (перенос) целей  
Неудовлетворённости

пьянств

о

хулиганств

о

и т.д.

# Противоядия от неконструктивного конфликта

## Конфликтогены

Дурак! (и другие оскорбления)

Я прав, ты (или они) не правы.

Я не буду...

Все пропало.

Он (она) безнадежен!

Я (они) должен/вынужден ...

Слишком много/мало ...

Они всегда ...

Я не хочу ...

Я не могу ...

Он (она) никогда не ...

Это невозможно ...

## Преобразующие вопросы

— Что вы хотите? Как это можно исправить?

— В чем, по-вашему, ваша точка зрения отличается от их точки зрения?

— Что могло бы помочь вам сделать это?

— Как сделать это успешным? Как можно это улучшить?

— Что в их поведении нравится вам?

— Можете ли вы (они) избрать такое действие?

— По сравнению с чем?

— При каких обстоятельствах они не делают этого?

— Какого исхода вы хотите?

— Вы не можете? Или, быть может, вы просто не видите, как?

— Что произойдет, если вы увидите такую возможность?

— Если бы это было возможным, что потребовалось бы тогда?



# "Подари себе имя".

Цель: достижение каждым участником эмоционального ресурсного состояния.

- 1) Займите удобное положение, закройте глаза и расслабьтесь.
- 2) Вспомните конкретное событие, когда вы чувствовали себя уверенным (успешным, удачливым, достигшим цели и т.д.). Вспомните: где и когда это событие произошло. Вспомните свои чувства в тот момент. Переживите вновь это событие.

...5-7 минут

3) Что Вы видели и пережили? Ваши позитивные чувства (уверенности, успешности, удачи и т.д.)?

5) Придумаем друг другу имя. В котором бы отражалась самая суть получения эмоционального ресурсного состояния:

«Я тот, который (ая) ... (делаю то-то и то-то)»

«Я уверен (а) в себе, когда я ... (делаю то-то и то-то)».

*“ Огонь вражды, сынок,  
Гаси, пока он мал,  
Пока, помилуй бог! -  
Пожаром он не стал”.*  
**Аттар**



*Наша жизнь состоит не из  
событий, а из нашего  
отношения к событиям*  
**Скилеф**



# Спасибо за внимание!



Лучший  
собеседник - не тот,  
кто умеет хорошо  
говорить, а тот, кто  
умеет хорошо  
слушать..