

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).

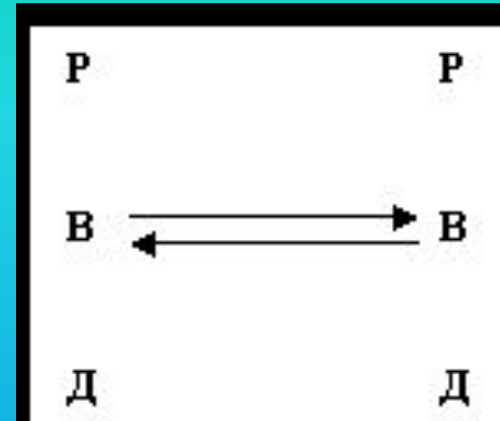
Трансакция

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

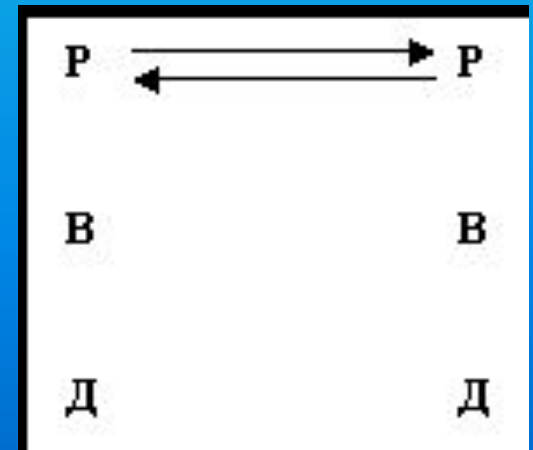


Параллельные транзакции

- 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.



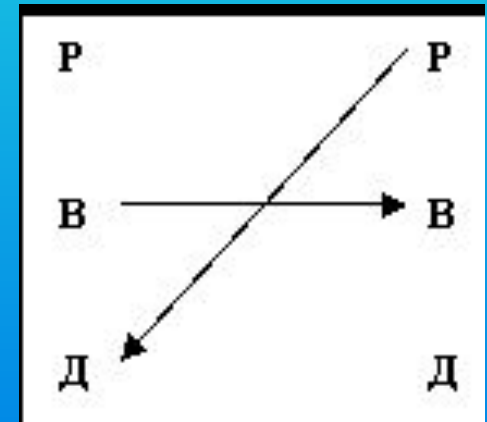
Пересекающиеся транзакции

данные транзакции являются
основой для скандалов.

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

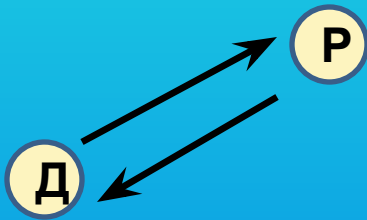
*Несгибаемая позиция
иногда — результат
паралича.*

С. Ежи Лец



Кто есть кто?

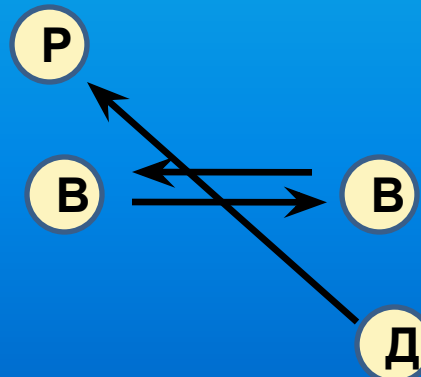
- Что бы я без тебя делал, дорогая!
- Что-что!! Квартиру спалил бы, ***!!



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

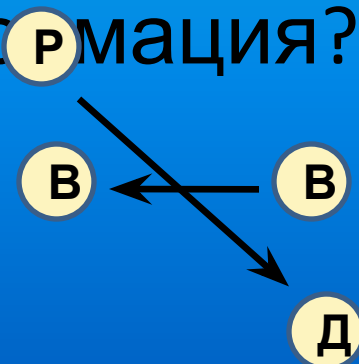
Разговоры из жизни.

- 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..