

«Разрешение
конфликтных ситуаций в
ходе образовательного
процесса»

«... причиной конфликта является не объективная реальность, а происходящее в головах людей».



Р.Фишер, У. Юри

Понятие конфликта



Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух сторон.

- Конфликты могут возникать во всех сферах жизни, в том числе и в профессиональной деятельности. Имеют и свои характерные особенности и педагогические конфликты.

КОНФЛИКТЫ

Конфликты деятельности

возникают между преподавателем и студентом проявляются в отказе студента выполнить учебное задание или плохом его выполнении. Это может происходить по различным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, а иногда неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи ученику.

Конфликты поступков

Педагогическая ситуация может привести к конфликту в том случае, если преподаватель ошибся при анализе поступка ученика, не выяснив его мотивы, или сделал необоснованные выводы. Ведь один и тот же поступок может быть продиктован различными мотивами.

Конфликты отношений

часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, затяжной характер. Эти конфликты приобретают личную окраску, порождают длительную неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие.

Основные причины конфликтов между участниками взаимодействия:

1. Различия в ценностях.
2. Различие в целях.
3. Различия в способах достижения цели.
4. Неудовлетворительные коммуникации.
5. Распределение ресурсов
6. Взаимозависимость.



Необходимо отличать конфликты от противоречий и расхождений во взглядах.

Выделяются 2 группы конфликтов:

Деловые

- – возникают на почве несовпадения мнений и поступков при решении проблем делового характера (режим работы, нагрузка и т.д.) Они больше характерны для системы отношений педагог-педагог. Могут возникать между учителями (воспитателями), администрацией и педагогом. Исход зависит от того, какую стратегию поведения выберут участники конфликта.

Личностные

- протекают на основе противоречий в личностных интересах (оценка людьми друг друга, реальной или кажущейся несправедливости в оценке их действий, результатов работы). Они более характерны для отношений «педагог-родитель».

Можно предупреждать и снимать следующим образом:

делового характера

- - Прежде чем реагировать на действия другого лица, необходимо выяснить, почему данный человек поступает так, а не иначе.
- Необходимо побудить участников конфликта на установление прямого контакта друг с другом, на открытое обсуждение и совместный анализ сложившейся ситуации.



личностного характера

- предупреждать и устранять труднее, чем деловые, т.к. они основываются на глубоких внутренних противоречиях, которые связаны с чертами характера, взглядами на жизнь, установками и убеждениями. Данная группа конфликтов решается преимущественно уклонением или компромиссом.

«Инструмент педагога – его собственная личность, и этот «инструмент» всегда должен быть настроен на ученика. Учитель обязан быть требовательным и терпимым, принципиальным и гибким, объективным и доброжелательным. Ответственность за негативные последствия конфликтов лежит на педагоге. Безусловное уважение к личности ученика, адекватный уровень самоуважения, самоанализ и самоконтроль – необходимые предпосылки формирования навыков эффективного конфликтного поведения педагога.



Потенциально конфликтогенные педагогические ситуации (по М.М.Рыбаковой).

1. Конфликты деятельности, возникающие в связи с выполнением учебных заданий, успеваемостью, вне учебной деятельностью;
2. Конфликты поведения (поступков), возникающие из-за нарушения учащимися правил поведения на занятиях;

- Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.
- Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
- Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем.
- Эффективное разрешение конфликтов между преподавателями и учащимися разрушает так называемый «синдром покорности» - страх открыто высказывать свое мнение, отличное от других.
- Улучшаются отношения между людьми.



Способы регулирования конфликтов по К. Томасу

Стиль	Сущность	В каких ситуациях эффективен	Недостатки
Соревнование	Стремление добиться своего, в ущерб другому.	Когда исход конфликта очень важен; Когда одна из сторон обладает или стремится обладать определенной властью; Необходимость срочного решения;	При поражении – неудовлетворенность При победе – чувство вины, испорченные отношения
Уклонение	Уход от ответственности за решения.	Когда исход не очень важен; Отсутствие власти; Важно сохранить покой; Присутствует желание выиграть время;	Переход конфликта в скрытую форму
Приспособление	Ущерб своих интересов в пользу другого.	Предмет разногласия более важен для другого участника; У одной из сторон имеется желание сохранить мир; Правда на другой стороне; Отсутствие власти;	Вы уступили. Решение откладывается.
Компромисс	Поиск решений за счет взаимных уступок.	Одинаковая власть у обеих сторон; Взаимоисключающие интересы; Нет резерва времени; Другие стили использовались и не принесли результата;	Получение только половины ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены
Сотрудничество	Поиск решения, удовлетворяющего всех участников.	Есть резерв времени; Решение важно обеим сторонам; Четкое понимание точки зрения другого; Взаимное желание сохранить отношения;	Временные и энергетические затраты Негарантированность успеха.

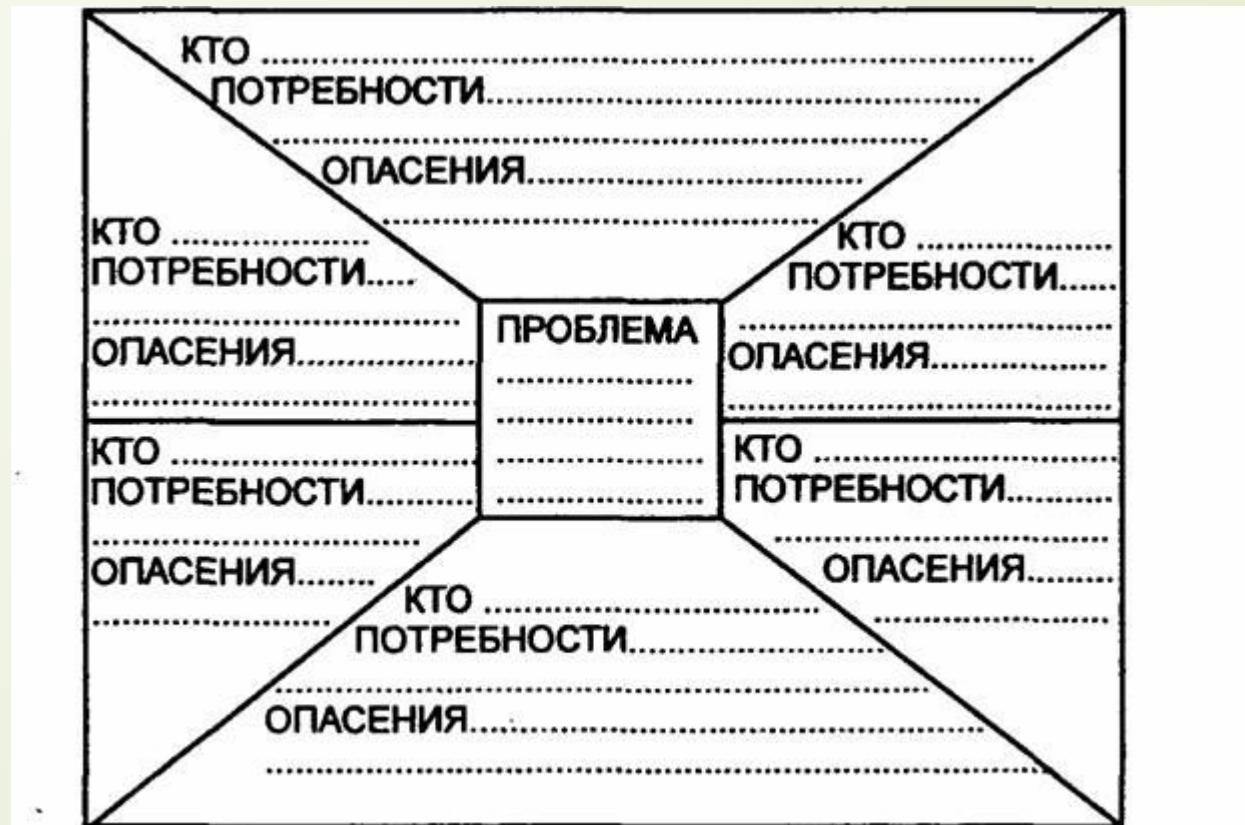
Успешное разрешение конфликта

Желательно составить карту конфликта Х.Корнелиуса и Ш.Фэйра .
Суть ее в следующем:

Этап 1. Определить проблему заявлением общего характера.

Этап 2. Оpoznать и назвать главных участников.

Этап 3. Каковы нужды и опасения каждого участника или группы?



Составление такой карты, по мнению специалистов, позволит :

- 1)ограничить дискуссию определенными формальными рамками, что в значительной степени поможет избежать чрезмерного проявления эмоций, так как во время составления карты люди могут сдерживать себя;
- 2)создать возможность совместного обсуждения проблемы, высказать людям их требования и желания;
- 3)уяснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других;
- 4)создать атмосферу эмпатии, т.е. возможности увидеть проблему глазами других людей и признать мнения людей, считавших ранее, что они не были поняты;
- 5)выбрать новые пути разрешения конфликта.

Прежде чем переходить к разрешению конфликта, постарайтесь ответить на следующие вопросы:



- **хотите ли благоприятного исхода;**
- **что нужно сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями;**
- **как бы вы себя чувствовали на месте конфликтующих сторон;**
- **нужен ли посредник для разрешения конфликта;**
- **-в какой атмосфере (ситуации) люди и могли бы лучше открыться, найти общий язык и выработать собственные решения.**

В разрешении конфликта многое зависит от самого педагога. Иногда следует прибегнуть к самоанализу для того, чтобы лучше осознать происходящее и попытаться положить начало переменам, тем самым, проведя границу между подчеркнутым самоутверждением и самокритичным отношением к себе.

Процедура урегулирования конфликтов :



- воспринимать ситуацию такой, какая она на самом деле;
- не делать поспешных выводов;
- при обсуждении следует анализировать мнения противоположных сторон, избегать взаимных обвинений;
- научиться ставить себя на место другой стороны;
- не давать конфликту разрастись;
- проблемы должны решаться теми, кто их создал;
- уважительно относиться к людям, с которыми общаешься;
- всегда искать компромисс;
- преодолеть конфликт может общая деятельность и постоянная коммуникация между общающимися;
- главная проблема разрешения конфликта — "что делать?"

Конфликт между педагогом и учащимся, между учителем и родителями, педагогом и коллективом — большая беда любого учреждения

Чаще всего конфликт возникает когда учитель думает о подростке несправедливо. Думайте об учащихся справедливо — и конфликтов не будет.

Умение избежать конфликта — одна из составных частей мудрости учителя

Ключ к методике «Педагогические ситуации»

Порядковый номер педагогической ситуации	Выбранный вариант ответа и его оценка в баллах							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	4	3	4	2	5	5	-	-
2	2	2	3	3	5	5	-	-
3	2	3	4	4	5	5	-	-
4	2	3	3	4	5	5	-	-
5	2	2	3	3	2	4	5	5
6	2	3	2	4	5	5	-	-
7	2	2	3	4	5	5	-	-
8	2	2	4	5	4	3	-	-
9	2	4	3	4	5	4	-	-
10	2	3	4	4	5	5	-	-
11	2	2	3	4	5	5	-	-
12	2	3	4	5	4	5		-
13	3	2	4	4	5	4	5	-
14	2	2	3	4	4	5	-	-

ТАБЛИЦА ЧУВСТВ

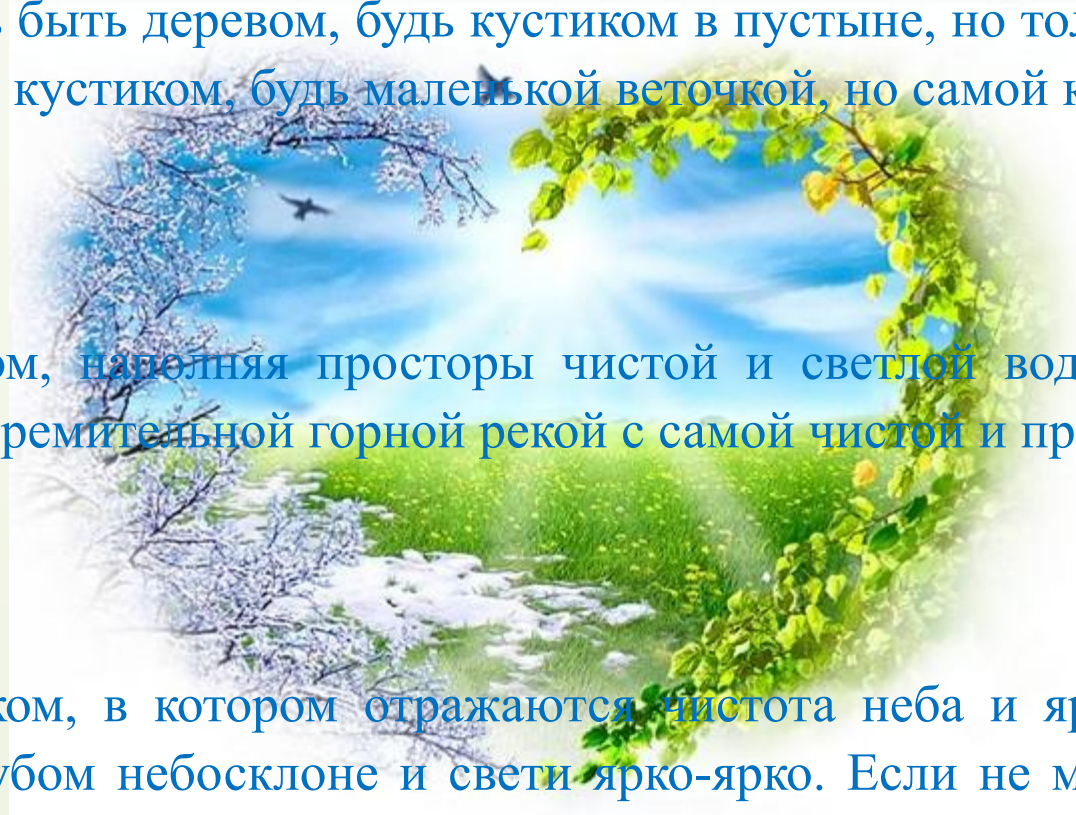
	СЧАСТЬЕ	ПЕЧАЛЬ	ЗЛОСТЬ	СТРАХ
НИЗКИЙ	 <ul style="list-style-type: none">УдовольствиеБодростьОживлениеУдовлетворениеУмиротворение	 <ul style="list-style-type: none">ОгорчениеГрустьОдиночествоГоречь	 <ul style="list-style-type: none">НедовольствоРаздражениеДосадаВзвинченность	 <ul style="list-style-type: none">РастерянностьНерешительностьНеуверенностьОпасениеНастороженность
СРЕДНИЙ	 <ul style="list-style-type: none">ВесельеРадостьВоодушевлениеЖизнерадостностьВосхищение	 <ul style="list-style-type: none">УныниеТоскаПечальСтраданиеБеспомощность	 <ul style="list-style-type: none">РассерженностьЗлостьВраждебностьАгрессия	 <ul style="list-style-type: none">ИспугСкованностьБоязньБеспокойствоТревога
ВЫСОКИЙ	 <ul style="list-style-type: none">ЛикованиеВосторгТоржествоЭкстаз	 <ul style="list-style-type: none">УгнетенностьПодавленностьБезысходностьГореОтчаяние	 <ul style="list-style-type: none">БешенствоЯростьНенавистьГнев	 <ul style="list-style-type: none">ПаникаУжасОцепенениеКошмар

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