

**«Самая главная роскошь на земле – это роскошь человеческого общения».**

*(Антуан де Сент Экзюпери).*

## **Конфликты в педагогическом общении**

*Депутатова А.Р.*

- Раскрыть понятие и сущность педагогического конфликта, причины возникновения и методы урегулирования.
- Продемонстрировать важность обратных связей в общении и навыков эффективного слушания.

*«Гора с горой не сходится,  
а человек с человеком сойдется»*

*Народная мудрость*



**Понятие «Конфликт».**

Типы поведения в конфликтных  
ситуациях



# Понятие «конфликт»

в переводе с латинского означает «столкновение».

Сходные понятия - борьба, столкновение, несогласие, враждебность, оппозиция и др.

## КОНФЛИКТ

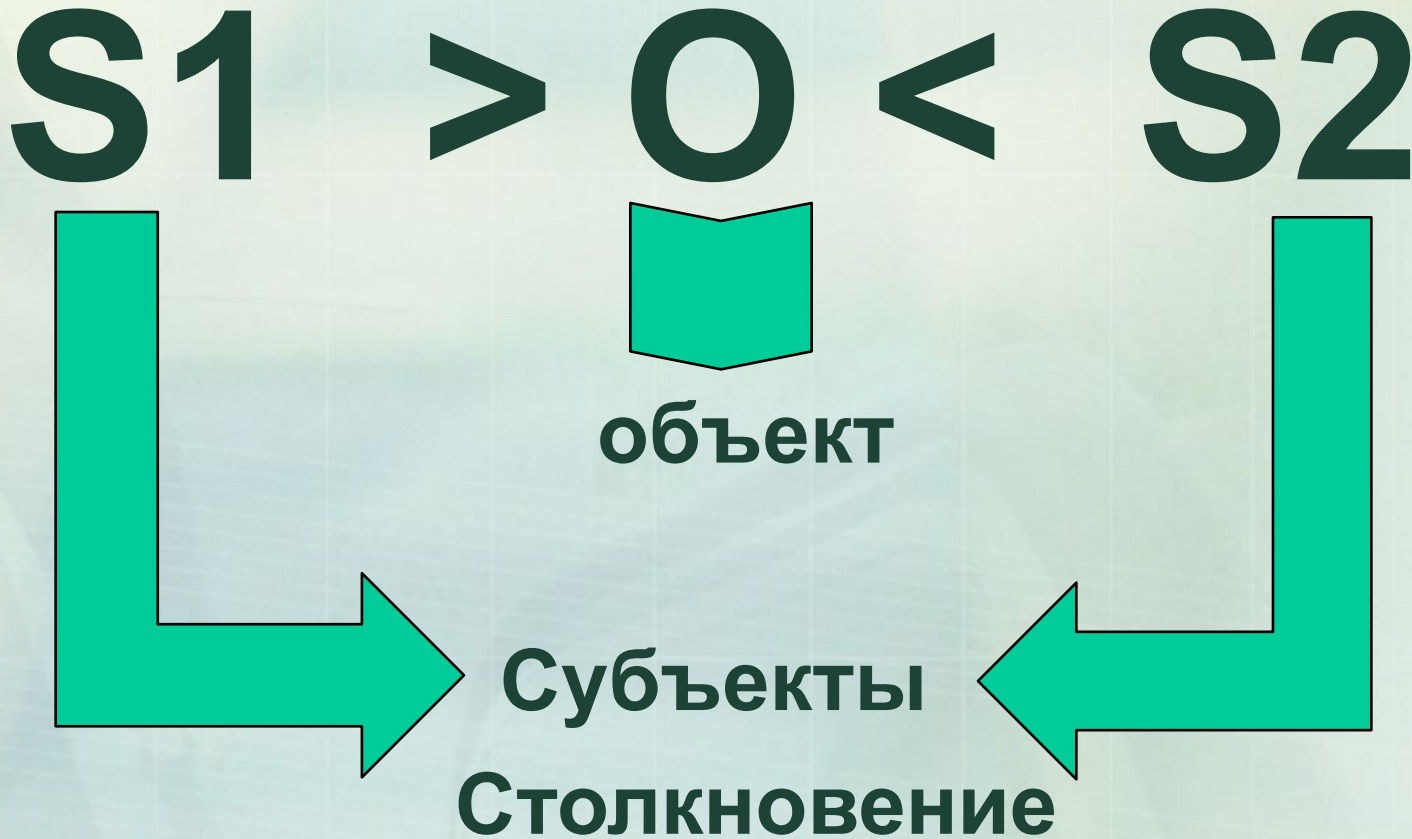
столкновение 2 или более сторон по поводу реального или воображаемого ущемления интересов.



# Виды конфликтов

- ❖ **внутриличностные, межличностные, межгрупповые, внутригрупповые;**
- ❖ **конструктивные (в основе таких конфликтов лежат объективные противоречия, которые способствуют развитию и интеграции) и деструктивные (в основе таких конфликтов лежат субъективные причины, которые создают напряженность и ведут к разрушению социальной системы)**
- ❖ **предметные и беспредметные;**
- ❖ **быстротекущие, вялотекущие и длительные.**

# Формула конфликта



разворачивается вокруг этого объекта.

# Основные структурные элементы конфликта

- **Причины конфликта** ( общие и частные)
- **Конфликтная ситуация** – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов взаимодействия.
- **Инцидент** - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.
- **Динамика конфликта** - отражение в двух понятиях: этапы конфликта и фазы конфликта.

## **4 стадии прохождения конфликта:**



- 1. Возникновение конфликта (появление противоречия).**
- 2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон.**
- 3. Конфликтное поведение.**
- 4. Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта).**



# *Соотношение фаз и этапов конфликта*

<b>Фаза конфликта</b>	<b>Этап конфликта</b>	<b>Возможности разрешения</b>
<b>Начальная фаза</b>	Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации...	<b>92 %</b>
<b>Фаза подъема</b>	Начало открытого конфликтного взаимодействия	<b>46 %</b>
<b>Пик конфликта</b>	Развитие открытого конфликта	<b>Менее 5 %</b>
<b>Фаза спада</b>	-	<b>Около 20 %</b>

## Модели поведения личности в конфликте:

- 1) **конструктивная** (стремится уладить конфликт);
- 2) **деструктивная** (стремится к расширению и обострению конфликта);
- 3) **конформистская** (пассивность, непоследовательность в поведении, склонность к уступкам).

*Конфликтогены - слова, действия,*

# 5 способов выхода из конфликтной ситуации:



1. **Конкуренция (соревнование)** предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.
2. **Избегание (уклонение)** характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.
3. **Компромисс** представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной.
4. **Приспособление** предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на задний план.
5. **Сотрудничество** является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.



## Негативные последствия конфликтов:

- ❖ ухудшение состояния здоровья;
- ❖ снижение работоспособности;
- ❖ большие эмоциональные затраты;
- ❖ стрессы;
- ❖ депрессия.

## Позитивные функции конфликтов:

- ❖ разрядка напряженности,
- ❖ получение новой информации,
- ❖ стимулируют развитие и позитивные изменения,
- ❖ преодолевают застой жизнедеятельности,
- ❖ вскрывают «хроническую болезнь», противоречие,
- ❖ помогают прояснить отношения.

# «Правило трех плюсов»



# Умение «Слышать и слушать»

**Умение слушать** - умение слушать так, чтобы Ваш собеседник хотел Вам рассказывать, говорил открыто и с удовольствием.

**Умение слышать** - это умение слышать именно собеседника, а не свои разные соображения по поводу сказанного им. Слышать именно то, что сказано, суть сказанного.

Есть мнение, что мы слышим половину сказанного, слушаем половину услышанного и понимаем половину того, что слушали

# Правила эффективного общения

- ❖ *Всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении.*
- ❖ *Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.*
- ❖ *Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке — это лучший способ расположить родителей к себе.*
- ❖ *Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.*
- ❖ *Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.*
- ❖ *В сложной ситуации стараться подавать пример уступчивости — этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно.*

# Мадэлин Беркли-Ален выделяет следующие негативные роли слушателей:

**Симулянт** — делает вид, что слушает, но думает о своем.

**Зависимый слушатель** — старается произвести впечатление внимательного слушателя; поглощен своими ощущениями от слушания, теряя при этом нить повествования.

**Перебивала** — перебивает, так как думает, что забудет то, что хотел сказать.

**Слушатель, погруженный в себя**, — теряет нить разговора, не обращая внимания, интересно ли собеседнику, насколько хорошо идет обсуждение.

**Слушатель-интеллектуал, или слушатель-логик**, — слушает только то, что хочет, не обращая внимания на эмоциональную сторону



## Факторы , не способствующие выравниванию напряжения в беседе:

- *игнорирование*
- *принижение личности*
- *противоречивость поведения .*
- *перебивание собеседника.*
- *подчеркивание разницы между собой и собеседником.*
- *резкое убыстрение темпа беседы.*
- *избегание пространственной близости*
- *выспрашивание*
- *оценка*

# Практическая часть

## Упражнение «Достойный ответ»

Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников (н.р. «Вы раздражаете меня своими беседами»). Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению.

## Обсуждение:

Легко ли им было выполнять задание?

Принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе?

# Упражнение «Живая анкета»

Ведущий называет фразу (утверждение, вопрос). Участники группы выбирают из предложенных, то, что подходит именно им. Например, задаются 4 цвета – красный, синий, зеленый, желтый. Участники выбирают и далее по команде ведущего встают или поднимают руку, а ведущий интерпретирует: красный – это активность; желтый – оптимизм, синий – спокойствие, зеленый – оборонительные тенденции. Или, например, 4 фигуры – треугольник, круг, квадрат, зигзаг. Треугольник – лидерство, круг – гармония, квадрат – неутомимые труженики, зигзаг – креативность. Или по биоритмам – совы, голуби, жаворонки.

# Упражнение «Письмо»

(умение слышать и слушать)

**Методика игры:** выбирается один доброволец, ведущий приглашает ребят выйти из аудитории и подождать, пока их пригласят войти. Оставшимся объясняют правила игры, которые заключаются в том, что добровольцы будут заходить в аудиторию по одному и прослушивать подготовленный рассказ, а затем пересказывать следующему человеку всё, что они запомнили. Участники не должны ничего подсказывать добровольцу. Их задача будет заключаться в том, чтобы следить за тем, как искажается информация при передаче одного человека к другому. Когда последний доброволец передаст полученную информацию, ведущий снова для всех зачитывает текст, предложенный в самом начале.

« Чукча переехавший в город пишет письмо на родину. «Здравствуй, брат! Я пишу медленно, т.к. помню, что ты не можешь читать быстро. У меня все хорошо. В доме, где я поселился есть стиральная машина, только странная, однако. Я загрузил в нее одежду, дернул за цепочку и началось бурление. И вдруг все исчезло. На этой неделе погода стоит хорошая – дождь шел всего два раза: сначала три дня, потом четыре дня. У жены скоро родиться ребенок, но мы пока еще не знаем - мальчик или девочка, так что пока еще не понятно - станешь ты дядей или тетей. До свидания. Твой старший брат».

*В конце игры нужно устроить обсуждение и проанализировать то, как передается информация от одного человека к другому, как она может исказиться.*

**Спасибо за внимание!**

