

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

(Антуан де Сент Экзюпери).

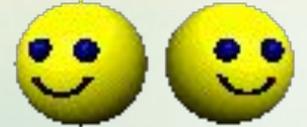
Конфликты в педагогическом общении

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

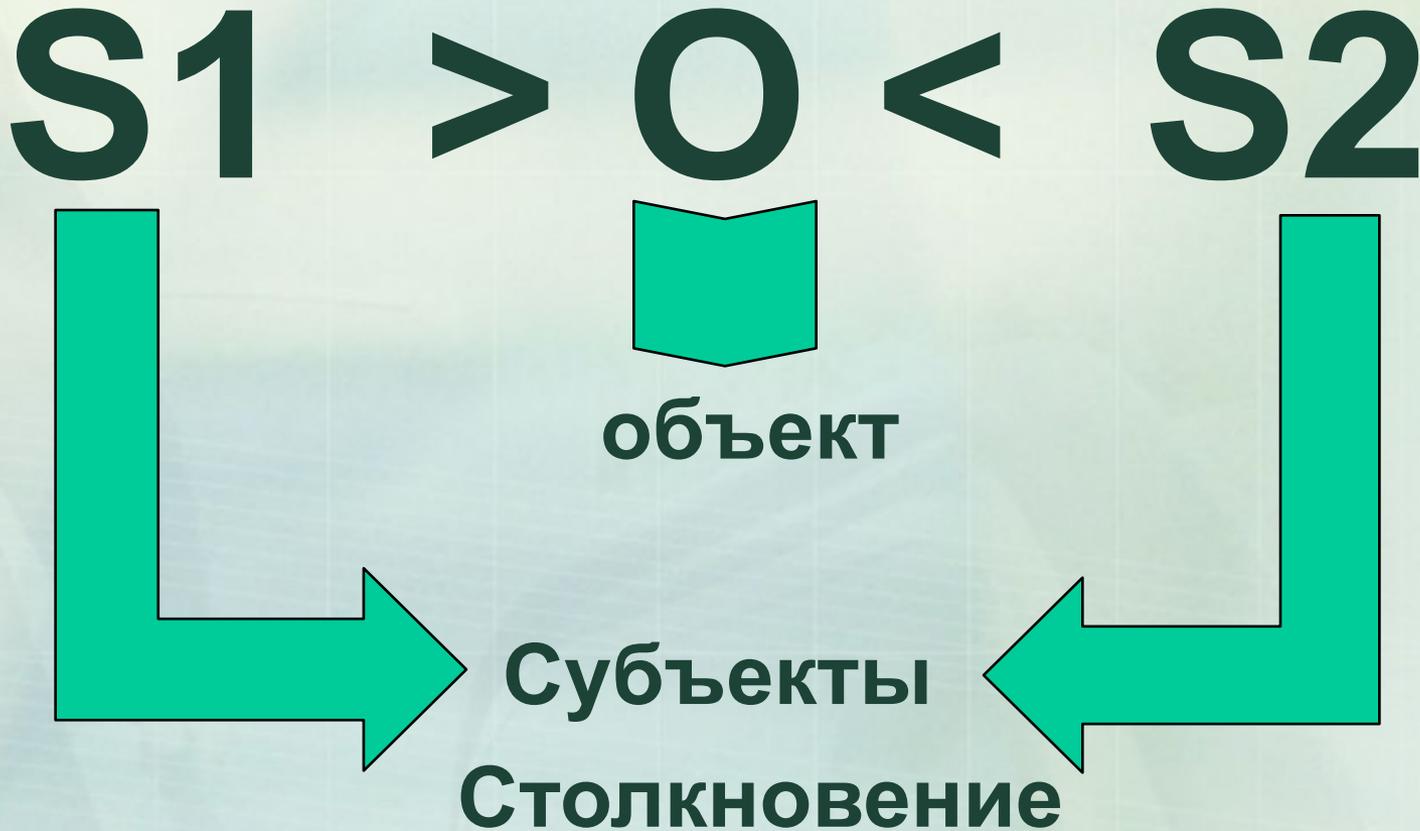
столкновение 2 или более сторон по поводу реального или воображаемого ущемления интересов.



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

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

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!

