

**Алгоритмы разрешения
конфликтов (споров)
в образовательно-воспитательном
процессе**



10 видов противостояний в школе

ученик-ученик,
ученик-учитель,
ученик-родители,
ученик-администратор,
учитель-учитель,
учитель-родители,
учитель-администратор,
родители-родители,
родители-администратор,
администратор-администратор.



Педагогическая конфликтология

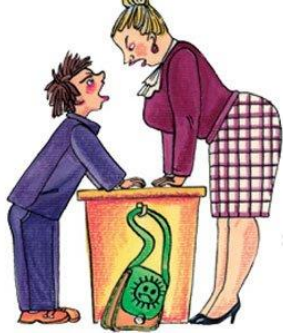
Падение престижа педагогической профессии в обществе и воспитательной работы в образовательных учреждениях, авторитарность в школьном управлении, возросшая напряженность в межличностных отношениях в школьном социуме, невротический стиль общения во многих семьях обуславливают возникновение разнообразных проблемных и конфликтных ситуаций.



Специфика педагогических конфликтов



- **ответственность учителя** за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: ведь школа — модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;
- **участники конфликтов имеют разный социальный статус** (учитель-ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;
- **разница в жизненном опыте** участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
- **различное понимание событий** и их причин (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику — справиться с эмоциями, подчинить их разуму;
- **присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками**, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
- профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять **на себя инициативу** в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности.



Причины конфликтов «Учитель-ученик»

- Недостаточный профессионализм педагога как предметника и воспитателя

- демонстрация своего превосходства, своего особого статуса;
- дискриминация отдельных учащихся,
- плохая организация класса, приказной тон, крик учителя,
- предвзятое отношение учителя к ученикам, проявляющемся в систематическом занижении отметок, в выделении «любимчиков»;
- неумение организовать познавательный интерес к своему предмету;
- «навешивание ярлыков», например неуспевающего ученика;
- акцентирование внимания окружающих на психологических проблемах и недостатках ученика;

- Нарушение школьных требований учащимися:

- неподготовленное домашнее задание;
- умышленное нарушение дисциплины;
- пропуск уроков без уважительной причины.

Педагогические конфликтогены

Мы ошибаемся, если...

- повышаем голос,
- произносим фразу типа: «Учитель здесь пока еще я»,
- оставляем последнее слово за собой,
- используем такие позы и жесты, которые «давят»: сжатые челюсти и сцепленные руки, разговор «сквозь зубы»,
- разговариваем с сарказмом,
- даем оценку характеру ученика,
- действуем с превосходством,
- используем физическую силу,
- втягиваем в конфликт других людей, не причастных к нему,
- настаиваем на своей правоте,
- читаем морали,
- ставим учеников в угол,
- оправдываемся, защищаемся или «даем взятку»,
- формулируем обобщения типа: «Вы все одинаковы»,
- изображаем негодование, придираемся, изводим кого-то придирками,
- передразниваем учеников,
- сравниваем одного ученика с другим,
- командуем, требуем, давим,
- поощряем ученика, фактически награждая его за «плохое» поведение.



Как я управляю своими чувствами



Мотивы нарушения дисциплины на уроке

(С.В. Кривцова «Учитель и проблемы дисциплины»)

Привлечение внимания — некоторые ученики выбирают «плохое» поведение, чтобы получить особое внимание учителя. Они все время хотят быть в центре внимания, не давая учителю вести урок, а ребятам — понимать учителя.

Власть — некоторые ученики «плохо» ведут себя, потому что для них важно быть главными. Они пытаются установить свою власть над учителем, над всем классом. Своим поведением они фактически говорят: «Ты мне ничего не сделаешь» — и разрушают тем самым установленный в классе порядок.

Месть — для некоторых учеников главной целью их присутствия в классе становится месть за реальную или вымышленную обиду. Мстить они могут как учителю, так и кому-то из ребят или всему миру.

Избегание неудачи — некоторые ученики так боятся повторить свое поражение, неудачу, что предпочитают ничего не делать. Им кажется, что они не удовлетворяют требованиям учителей, родителей или своим собственным чрезмерно завышенным требованиям. Они мечтают, чтобы все оставили их в покое, и оказываются в изоляции, неприступные и «непробиваемые» никакими методическими ухищрениями педагога.

Четыре мотива плохого поведения на уроках

	Привлечение внимания	Власть	Мсть	Избегание неудачи
Социальные причины	Эмоциональная холодность родителей, внимание уделяется плохому, а не хорошему поведению	Мода на сильную личность, отсутствие примеров конструктивного подчинения	Рост насилия в обществе	Слишком высокие требования родителей и учителей
Сущность поведения	Получать особое внимание	«Ты мне ничего не сделаешь»	Вредить в ответ на обиду	«Не буду и пробовать, всё равно не получится»
Реакция учителя: эмоции	Раздражение, негодование	Гнев, негодование, может быть, страх	Обида, боль, опустошение в дополнение к негодованию и страху	Профессиональная беспомощность
Реакция учителя: импульс	Сделать замечание	Прекратить выходку с помощью физического действия	Немедленно ответить силой или уйти из ситуации	Оправдаться и объяснить неудачу с помощью специалиста
Реакция ученика	Временно прекращает	Прекращает выходку, когда сам решит	Прекращает выходку, когда сам решит	Попадает в зависимость от учителя; продолжает ничего не делать
Способы предотвращения	Учить привлекать к себе внимание приемлемыми способами; оказывать внимание за хорошее поведение	Уходить от конфронтации; отдавать часть своих организационных функций	Строить отношения с учеником по принципу заботы о нём	Поддержка ученика, чтобы его установка «Я не могу» сменилась на установку «Я могу»

Меры экстренного педагогического воздействия при поведении, направленном на привлечение внимания

Стратегия 1. Минимизация внимания

1. Игнорируйте такое поведение.
2. Установите зрительный контакт.
3. Встаньте рядом.
4. Упоминайте имя ученика.
5. Пошлите «секретный сигнал»
(приложить палец к губам и сказать: «Тсс».)



1. Делайте письменные замечания.
 2. Формулируйте «Я-высказывания».
- «Я-высказывание» состоит из трех частей:

Часть 1. Содержит объективное описание плохого поведения, которое имеет место здесь и сейчас: «Когда ты шепчешься с Леной во время объяснения...»

Часть 2. Называет чувства учителя в этот момент: «...я чувствую сильное раздражение...»

Часть 3. Описывает эффект от плохого поведения: «...потому что я теряю мысль...»

Стратегия 2. Разрешающее поведение

1. Стройте урок на основе вопиющего поведения(доведите действие до абсурда).
2. Используйте «разрешенную квоту».

Меры экстренного педагогического воздействия при поведении, направленном на привлечение внимания

Стратегия 3. Поступайте неожиданно!

1. Выключите свет.
2. Используйте музыкальные инструменты.
3. Начните говорить тихим голосом.
4. Измените манеру речи.
5. Говорите со стеной или «с портретом Пушкина».
6. Временно прекратите вести урок.

Стратегия 4. Отвлеките ученика

1. Задавайте прямые вопросы
2. Попросите об одолжении.
3. Измените деятельность.

Стратегия 5. Обращайте внимание класса на примеры хорошего поведения

Благодарите учеников за хорошие поступки, поведение

Стратегия 6. Пересаживайте учеников

1. Просите ученика сесть на другое место.
2. «Стул размышлений».



Вопросы:

- ✓ Какой из приемов Вы используете в своей практике?
- ✓ Какой вариант по Вашему мнению не эффективен?
- ✓ Назовите свой вариант реакций, не представленный в описанных ранее.



Меры экстренного педагогического воздействия при властном и мстительном поведении

Стадия «глухих раскатов» — ищите изящный уход от конфликта,

Стадия «взрыва и извержения лавы» — используйте технику удаления,

Стадия разрешения конфликта — установите санкции, сделайте выводы.



Стратегия 1. Ищите изящный уход

1. Признайте силу ученика
2. Уберите зрителей.
3. Перенесите обсуждение вопроса на потом
4. Назначьте специальное время для обсуждения вопроса.
5. Озадачивайте учеников: Соглашайтесь с учеником, Меняйте тему.

Стратегия 2. Используйте технику удаления (временной изоляции) ученика

1. В пределах классной комнаты.
2. Удаление в другие классы (кабинеты).
3. Удаление в специальное помещение.
4. Изоляция в кабинете школьной администрации.

Стратегия 3. Устанавливайте санкции

Меры экстренного педагогического воздействия при властном и мстительном поведении

Стратегия 3. Устанавливайте санкции

Три отличия санкций от наказаний

1. Последствия должны быть тесно связаны с нарушением поведения.
2. Санкции должны быть соразмерны проступку.
3. Санкции должны быть созидательными.

Созидательность означает прежде всего уважительное отношение к ученику, к его самоуважению. Созидательные санкции не закрывают ученику пути к хорошему поведению в будущем. Чтобы избежать типичных ошибок, нужно: говорить о «плохом» поведении, а не о плохом ученике, не сравнивать ребенка с другими, не обвинять, не стыдить и не позорить, избегать чтения морали и лекций о поведении.

- Лишение ученика права свободно распоряжаться своим временем,
- Лишение права пользования предметами,
- Лишение права доступа в различные помещения школы,
- Встреча с администрацией школы,
- Информирование родителей,
- Починка, ремонт предметов, вещей.
- Возмещение учеником убытков



Что делать, если подросток ведет себя агрессивно

- 1** Следите за тем, что говорит подросток. Поймите, чего он добивается агрессивным поведением. Уточните, нужна ли ему помощь.
- 2** Реагируйте на агрессию быстро, однозначно и понятно. Не давайте невыполнимых угроз и обещаний, избегайте неопределенности типа «может быть» или «посмотрим».
- 3** Когда подросток ведет себя агрессивно, спокойно выражайте свои эмоции, например, скажите: «Мне было обидно». Не срывайтесь и не оценивайте его действия.
- 4** Не избегайте ситуаций, в которых подросток проявляет агрессию. Позвольте ему высказаться. Спросите его, почему он злится. Возможно, он чем-то с вами не согласен, узнайте об этом.
- 5** Подавайте пример. Продемонстрируйте подростку, как проявить свою злость и не нарушить норм поведения. Покажите, как справляться с агрессией.

Меры экстренного педагогического воздействия при поведении, направленном на избегание неудачи

Стратегия 1. Изменение методов объяснений учебного материала:
привлекательность, осязаемость, обучающие технологии

Стратегия 2. Коррекция требований — обучение в один момент времени только чему-то одному.

Стратегия 3. Обучение детей умению позитивно рассказывать о себе и о том, что они делают

Ищите два «плюса» на каждый «минус». Декларация «Я могу».

Стратегия 4. Формирование отношения к ошибкам как к нормальным и нужным явлением. Рассказы о типичных ошибках. Демонстрация уважительного отношения к ошибкам. Минимизирование последствий от сделанных ошибок.

Стратегия 5. Концентрация внимания учеников на прошлых успехах Плакаты с «заклинаниями-девизами». Высказывание двух «плюсов» на каждый «минус» ученика. Декларация «Я могу».

Формирование отношения к ошибкам как к нормальным и нужным явлениям

Стратегия 6. Формирование веры в успех

Подчеркивание любых улучшений. Выражение благодарности за любой вклад в общую деятельность. Умение видеть сильные стороны своих учеников и говорить им об этом.

Демонстрация веры в своих учеников.



Положительные качества ребенка, о которых можно ему сообщить устно или письменно

**честность
смелость ,
бодрость
ум
любопытность
энергичность
энтузиазм
настойчивость
дипломатичность
общительность
пунктуальность
склонность к риску
чувствительность
сила
умение слушать другого
альтруизм**

**справедливость
дружелюбие
нежность
доброта
храбрость
верность
опрятность
организованность
оригинальность
спокойствие
упорство
правдолюбие
заботливость
отзывчивость
остроумие
работоспособность**



Как определить мотив
следующего поведения:
Девочка плачет, сидя за партой.



Мотив этого поведения можно определить лишь по
дополнительным сведениям:

Если вы подошли к ней и плач затих — это **«привлечение
внимания»**.

Если вы подошли к ней, и плач стал громче — это
«власть».

Если все это происходит на вашем открытом уроке в
присутствии комиссии — это может быть **«мечь»**.

Если ученице нужно отвечать, а она боится или не может
— это может быть **«избегание неудачи»**.

Вместе оскорбительных фраз

Вместо унижительных замечаний...

Какая глупость!

Это неправда!

Ты забыл сказать...

Что за дурацкая идея!

Ты не прав.

Используйте уважительны замечания

Пользуйся уважительными

Я думаю иначе...

Где ты нашел эту информацию?

Я хотел бы добавить...

Как осуществить эту идею?

Попробуй взглянуть иначе...



Причины конфликтов «Учитель-родитель»



- разные уровни общей и педагогической культуры;
- несогласованность стратегии и тактики воспитания («педагогический разнобой»);
- непонимание родителями сложности учебно-воспитательного процесса, зависимости его эффективности от многих факторов, помимо школы и семьи;
- различия в отношении к ребенку как к личности;
- отрицательное отношение родителей к школе, иждивенческая позиция семьи («старые счета», взгляды «высокооплачиваемых родителей» на «бедного» учителя как на человека из сферы обслуживания, претензии типа «школа, а не семья обязана...»);
- столкновение двух лидеров, претендующих на главенство своей точки зрения; – профессиональная некомпетентность учителя (низкий уровень подготовки, завышенные требования к школьникам).

Самооценка рационального поведения в конфликте

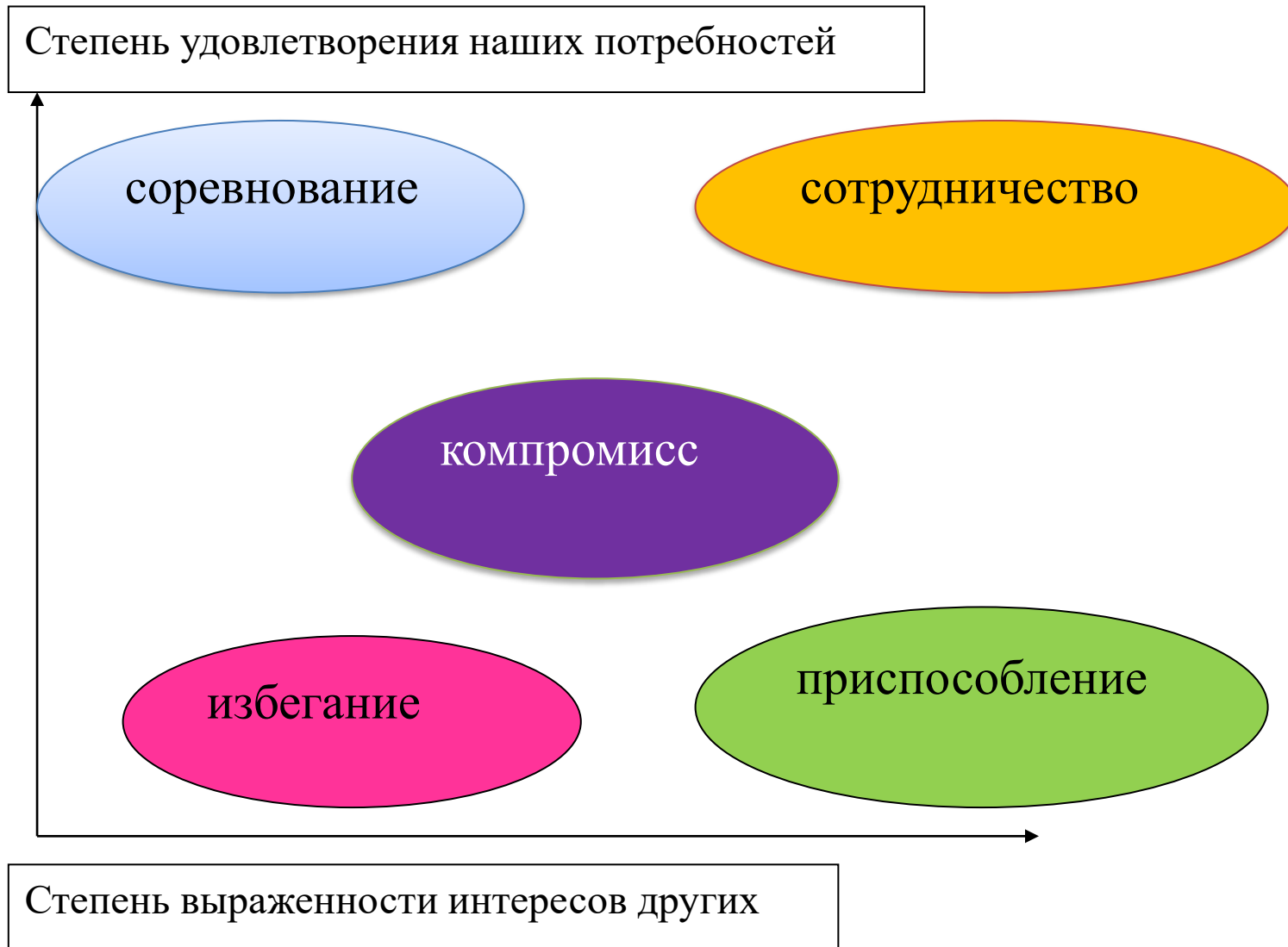
1—полное соответствие поведения по той или иной позиции, 5 — не характерно

№	Позиция	Оценка				
1	Критически оцениваю партнера	1	2	3	4	5
2	Приписываю ему низменные или плохие намерения	1	2	3	4	5
3	Демонстрирую знаки превосходства	1	2	3	4	5
4	Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру	1	2	3	4	5
5	Игнорирую интересы соперника	1	2	3	4	5
6	Вижу все только со своей позиции	1	2	3	4	5
7	Уменьшаю заслуги партнера	1	2	3	4	5
8	Преувеличиваю свои заслуги	1	2	3	4	5
9	Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера	1	2	3	4	5
10	Выдвигаю перед партнером множество претензий	1	2	3	4	5
11	Раздражаюсь, перехожу на крик, повышение голоса	1	2	3	4	5

Типология конфликтных личностей

№ п/п	Тип конфликтной личности	Характеристика поведения
1	«Паровой каток»	Агрессивно действует, обвиняет, оскорбляет, давит
2	«Скрытый агрессор»	Действует косвенно, опосредованно использует закулисные махинации, колкости, шутки
3	«Разгневанный ребенок»	Тревожен, обижен, не может справиться с эмоциям, может заплакать, убежать
4	«Жалобщик»	Не уверен в себе, пессимистичен, стремится снять с себя ответственность, боится решительных действий, нуждается в поддержке.
5	«Молчун»	Замкнут, интровертирован, мало разговаривает и не отвечает на вопросы, не участвует в дискуссии.
6	«Сверпокладистый»	Изображает ответственность, не умеет отказать, стремится взять на себя много дел сразу, не доводит начатое до конца

Способы разрешения конфликтов



Стратегия поведения	Уместность применения	Неуместность применения
<u>Соперничество</u> - навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения. Этот стиль наиболее типичен для поведения в конфликтной ситуации (70% всех конфликтов).	ЕСЛИ: - критическая ситуация - Вы уверены в своей правоте и правота значит для Вас больше, чем развитие отношений - Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем Ваши оппоненты - дело не очень серьезное и другим людям безразлично, чем оно кончится.	ЕСЛИ: - попытки сотрудничества ещё не были предприняты - важно участие других и развитие отношений - слишком часто применяется - в результате этого оппоненты «потеряют лицо», утратят уважение к себе.
<u>Сотрудничество</u> - поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех; стороны находят наиболее приемлемое решение, превращающее их из оппонентов в партнеров.	ЕСЛИ: - сама проблема также важна, как и отношения - важно участие и сотрудничество - необходим творческий выход из положения - есть время и энергия на обсуждения - есть надежда удовлетворить все требования.	ЕСЛИ: - недостаточно времени - проблема маловажная - ситуация перегружена «разбирательствами» - стремления другой стороны неоправданны.

<u>Компромисс</u> - частичное удовлетворение притязаний обеих сторон, взаимные уступки.	ЕСЛИ: - участие других важно, но времени недостаточно - хоть какое-то решение предпочтительней полного зстоя - попытки сотрудничества могут быть интерпретированы как соперничество, напор.	ЕСЛИ: - творческий выход из положения совершенно необходим - последствия компромисса для Вас неприемлемы.
<u>Уход от конфликта (избегание, уклонение)</u> - игнорирование конфликтной ситуации, отказ от признания ее существования, оставление “сцены”, на которой разворачивается конфликт, самоустранение или физически или же в психологическом смысле.	ЕСЛИ: - проблема маловажная - дальнейшее развитие отношений маловажно - времени недостаточно и решения необязательны - Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента.	ЕСЛИ: - и само дело, и развитие отношений для Вас важны - оно применяется по привычке по отношению к большинству проблем (ибо ведет к взрывам или замораживанию отношений) - результатом может стать неприятный осадок как следствие отрицательных эмоций - люди нуждаются в продуманно организованном столкновении лицом к лицу.

<u>Приспособление (уступка)</u> - означает, что стороны действуют совместно, но при этом пытаются отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки.	ЕСЛИ: - дело Вас практически не трогает - Вы бессильны и не хотите предпринять действия Вашего оппонента.	ЕСЛИ: - в результате Вы затаите ненависть - этот стиль используется по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других (Результат — депрессия и потеря уважения к себе).
<u>Стратегия подавления, силового разрешения конфликтов</u> – расформирование одного из подразделений, увольнение одного из участников конфликта из организации, перевод лидера или нескольких членов конфликтной стороны в другое или ряд других подразделений данной организации.	ЕСЛИ: - преодолеть конфликт иными способами невозможно.	ЕСЛИ: - при разрешении конфликта с помощью данной стратегии важно не допускать экстремальных ситуаций.



Рекомендации учителю по предотвращению конфликтных ситуаций

- 1) проявлять внимание к учащемуся, уважительное отношение, сочувствие, терпимость к его слабостям, выдержку, спокойный тон;
- 2) строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или положительную реакцию со стороны учащегося;
- 3) постоянно поддерживать с учащимся обратную связь, смотреть ему в глаза, следить за изменением у него позы, мимики;
- 4) чуть затягивать темп беседы, если учащийся взволнован или говорит излишне быстро;



Рекомендации учителю по предотвращению конфликтных ситуаций

- 5) попытаться мысленно поставить себя на место учащегося и понять, какие события привели его в это состояние;
- 6) дать ученику выговориться, не перебивать и не пытаться перекричать его;
- 7) уменьшить социальную дистанцию, приблизиться и наклониться к нему, коснуться его, улыбнуться;
- 8) подчеркнуть общность цели, интересов, показать школьнику заинтересованность в решении его проблемы;
- 9) подчеркнуть лучшие качества учащегося, которые помогут ему самому преодолеть конфликтную ситуацию, справиться со своим состоянием.

Правила профилактики и решения конфликтов «мирным путем»

Правило 1. Не пытайтесь за каждым отрицательным поступком школьника видеть только отрицательные мотивы.

Правило 2. Тщательно готовьтесь к уроку, не допускайте ни малейшей некомпетентности в преподавании своего предмета.

Правило 3. Школьники склонны охотнее выполнять распоряжения учителей при опосредованном способе воздействия.

Правило 4. Школьника можно изменить к лучшему с помощью специальных приёмов оценки его личности.

Наиболее целесообразны: **парциальная положительная оценка**, когда в итоге личность гордится своими достижениями в одном конкретном деле и вместе с тем осознает, что успех не даёт основания для самоуспокоения во всех других отношениях; **парциальная отрицательная оценка**, при которой ученик понимает, что в данном конкретном случае он совершил ошибку, которую можно исправить, так как для этого он имеет достаточно сил и возможностей.

Правило 5. Совместная деятельность сближает людей и повышает их авторитет.

Правило 6. Предусмотрительность и корректность поведения учителя снижают напряжение в общении.

