

«Конфликты между участниками образовательного процесса: Технологии примирения на ранних этапах конфликта»

Старший преподаватель кафедры ППДиИО
Муллаева Ирина Александровна

Кафедра психологии, педагогики, дополнительного и инклюзивного образования

Слово «конфликт» в толковом словаре русского языка определяется как «разногласие, спор, столкновение мнений». Такое определение полностью подходит и для конфликтов в школе, когда с разногласиями сталкиваются участники образовательного процесса: дети, их родители, учителя и администрация. Опытные педагоги уверены, что проблемные моменты в процессе обучения неизбежны, так как у каждого участника учебного процесса имеются свои интересы и свои представления о допустимом и правильном. Главное – найти конструктивные пути его разрешения конфликта.

Конфликт — сложное социальное и психологическое явление. Субъектом конфликтного взаимодействия могут стать люди, либо группы людей.

Конфликтная ситуация — это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.

Конфликтология — это наука, изучающая причины возникновения, развитие и разрешение конфликтов.

Знание основ конфликтологии необходимо для каждого человека, так как оно помогает:

- избежать конфликтов там, где это возможно;
- правильно относиться к конфликту;
- управлять конфликтом
- эффективно разрешать конфликты.

Вопрос к группе:

Назовите положительные и отрицательные стороны конфликтов.

Отрицательные

- Настроение враждебности
- Ухудшение социального самочувствия
- Формализация общения
- Умышленное и целенаправленное деструктивное поведение
- Эмоциональные затраты
- Ухудшение психологического здоровья
- Снижение работоспособности

Положительные

- Получение социального опыта
- Нормализация морального состояния
- Получение новой информации
- Разрядка напряжённости
- Помогает прояснить отношения
- Стимулирует позитивные изменения

Вывод: Таким образом, мы выяснили, что конфликты могут носить не только отрицательные черты, но и быть полезными. Самое главное, уметь правильно разрешать их.

Что является основой возникновения конфликтов? (варианты ответов)

- Столкновения противоположных интересов, взглядов, целей.
- Несовместимые стремления сторон.
- Несогласия между сторонами, когда каждая стремится сделать так, чтобы была принята именно ее позиция.
- Основой конфликтов является отличие в миропонимании, представлениях о добре и зле, нежелании поставить себя на место другого человека, преодолев свой эгоцентризм.

Конфликты существуют в любых отношениях. Это случается потому, что люди разные и по-разному реагируют на ситуации. Вместо того, чтобы стараться решить проблему, люди начинают спорить.

Конструктивные конфликты:

- Конфликт вскрывает “слабое звено” в организации, во взаимоотношениях (диагностическая функция конфликта);
- Конфликт даёт возможность увидеть скрытые отношения;
- Конфликт даёт возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- Конфликт - это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное;
- Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие организации;
- Конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

Деструктивные конфликты:

- Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;
- Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины. В целом ухудшается социально - психологический климат;
- Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений;
- Представление о победителях или побежденных как о врагах;
- Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

Конфликт начинает формироваться на первой стадии. И если он не переходит во вторую, то конфликт не состоится. Для того, чтобы он состоялся необходима «вспышка», разрядка накопившихся противоречий – инцидент. Благодаря инциденту появляется конфликт: война сторон по нанесению ущерба противнику. Формирование врага происходит, именно, в инциденте.

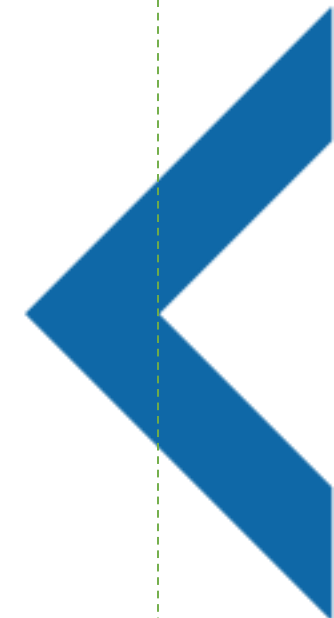
«Родившись», конфликт начинает развиваться. Благодаря участникам он обретает структуру, индивидуальность, «физиологию» (динамичность, межличностную или групповую психодинамику). В случае продолжения развития, он переходит в свою абсолютную иррациональную стадию – эскалацию. Особенностью эскалации является потеря предмета конфликта и переход к односторонним действиям. У участников конфликта происходит подмена целей: от результата к нанесению ущерба. Стадия эскалации может завершиться уничтожением одной из сторон или взаимным истощением ресурсов.

Конфликт перетекает в последнюю стадию цикла: либо в завершение, либо он затухает. Затухает, чтобы при возобновлении ресурсов «разгореться вновь». Новый цикл как правило развивается по спирали. Количество циклов и степень агрессивности может быть разной.

Поговорим о способах протекания конфликта.

- **Избегание** – стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее:

- молчание;
- демонстративное удаление;
- обиженный уход;
- затаенный гнев;
- депрессия;
- игнорирование обидчика;
- едкие замечания по “их” поводу за “их” спиной;
- переход на “чисто деловые отношения”;
- полный отказ от дружеских или деловых отношений с провинившейся стороной.

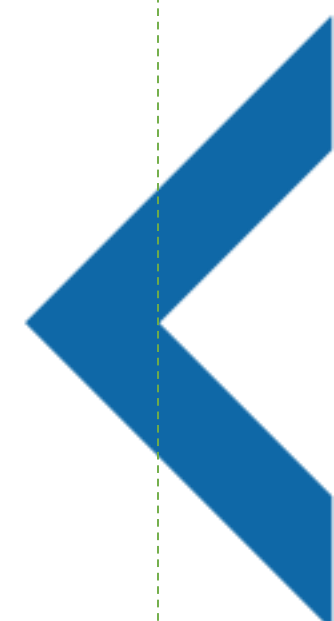


Приспособление – подстройка под собеседника, отказ от своих интересов:

- вы делаете вид, что все в порядке;
- продолжаете действовать, как будто ничего не произошло;
- миритесь с происходящим, чтобы не нарушать покой;
- ругаете себя за вашу раздражительность;
- пользуетесь вашим обаянием для достижения нужной цели;
- молчите, а потом начинаете вынашивать планы мести;
- подавляете все ваши негативные эмоции.

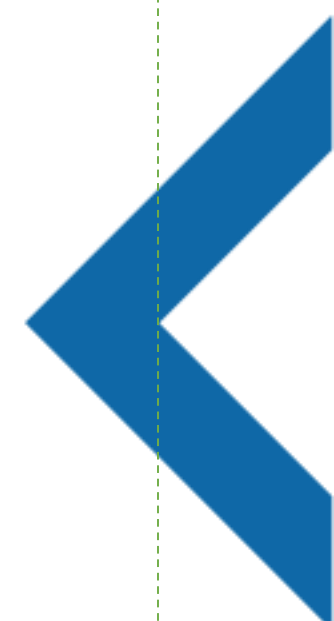
Компромисс – решение конфликта через взаимные уступки.

- поддерживаете дружеские отношения;
- ищете справедливое решения;
- делите предмет желаний поровну;
- избегаете самовластия и напоминаний о вашем первенстве;
- получаете что-то и для себя;
- избегаете столкновения в лоб;
- уступаете немного ради поддержания отношений.



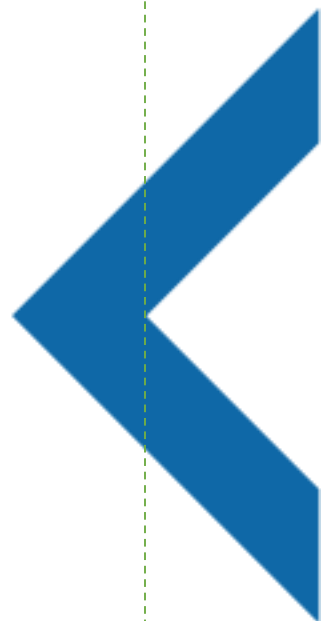
Соперничество – открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции с полным игнорированием интересов партнера:

- вы стремитесь доказать, что другой человек не прав;
- обижаетесь, пока они не передумают;
- перекрикиваете других;
- применяете физическое насилие;
- не принимаете явного отказа;
- требуете безоговорочного послушания;
- призываете на помощь союзников для поддержки;
- требуете, чтобы ваш оппонент согласился с вами ради сохранения отношений.



Сотрудничество – предполагает поиск решения, которое не только бы удовлетворило интересы обеих сторон, но и позволило бы им извлечь пользу из конфликта.

- определяете потребности всех участников;
- стараетесь их удовлетворить;
- признаете ценности других, равно как и ваши собственные;
- стараетесь быть объективными, отделяя проблему от личностей;
- ищите творческих и неординарных решений;
- не щадите проблему, щадите людей.



Пути выхода из конфликта

- Компромисс – решение проблемы через взаимные уступки сторон.
- Переговоры – мирная беседа обеих сторон по решению проблемы.
- Посредничество – использование третьей стороны в заочном решении проблемы.
- Арбитраж – обращение к наделенному специальными полномочиями органу власти за помощью в решении проблемы.
- Применение силы, власти, закона – одностороннее использование власти или силы той стороной, которая считает себя сильнее.

Тест «Конфликтная ли вы личность?»

Вопросы:

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- А) не принимаю участия
- Б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой
- В) активно вмешиваюсь, чем вызываю огонь на себя

2. Выступаете ли вы на собраниях с критикой лидеров?

- А) нет
- Б) только если имею для этого веские основания
- В) критикую по любому поводу не только лидеров, но и тех, кто их защищает

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

- А) только если люди необидчивые
- Б) лишь по принципиальным вопросам
- В) споры – моя стихия

4. Как вы реагируете, если кто-то пытается пройти в обход очереди?

А) возмущаюсь в душе, но молчу – себе дороже

Б) делаю замечание

В) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

А) не буду поднимать бучу из-за пустяков

Б) молча возьму солонку

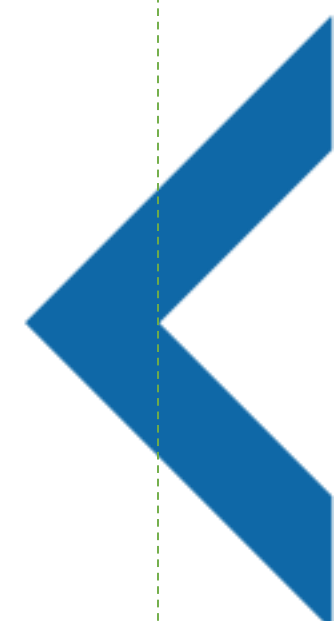
В) не удержусь от едких замечаний, демонстративно откажусь от еды

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу.

А) с возмущением посмотрю на обидчика

Б) сухо сделаю замечание

В) выскажусь, не стесняясь в выражениях



7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не нравится.

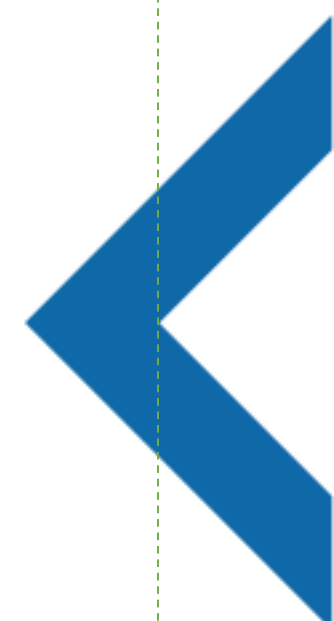
- А) промолчу
- Б) ограничусь коротким, тактичным замечанием
- В) устрою скандал

8. Не повезло в лотерее. Как вы к этому отнесетесь?

- А) постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово больше не участвовать в ней
- Б) не скрою досады, но отнесусь к происшествию с юмором, пообещав взять реванш
- В) проигрыш надолго испортит отношение

Обработка результатов:

- А-4 балла
- Б-2 балла
- В-0 баллов



22-32 балла

Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина важнее!» - никогда не было вашим кредом. Может быть поэтому вас иногда называют приспособленцем. Наберите смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

11-21 балл

Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете, лишь если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем положении в обществе или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 баллов

Споры конфликты - это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но, если слышите замечания в свой адрес, можете съесть живьем. Ваша критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваши несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть ваш вздорный характер!

Школьный коллектив – это большая группа людей, куда входят не только ученики и педагоги, но и родители, и директор, и завучи, и другие работники учреждения. Поэтому без спорных моментов здесь не обойтись. Самыми распространёнными типами таких столкновений являются:

1. разногласия в детском коллективе;
2. непонимание между преподавателем и ребёнком;
3. споры родителей с учителями/администрацией.

Конфликт «Ребёнок – класс»

Конфликт в школе между детьми может иметь разные причины. Обиды, соперничество, отставание или превосходство в учёбе, неразделённые сердечные симпатии, социальное неравенство – любой из этих поводов может стать почвой для разногласий.

Конфликт «Ребёнок – учитель»

Здесь сталкиваются интересы взрослого и юного представителя школьного коллектива. Найти выход в этом положении можно только в том случае, если взрослый человек сам пойдёт на компромисс, поймёт, что он мудрее, поставит себя на место младшего оппонента.

Конфликт «Учитель – родители»

Подобные конфликты часто связаны с предыдущим типом. Родители включаются в диалог, когда их ребёнок постоянно жалуется на предвзятое к нему отношение, начинают предъявлять претензии сначала к определённому педагогу, потом ко всему коллективу и к администрации. Они не согласны с методами обучения, у них свой взгляд на воспитание. Ситуация выходит за пределы школьного учреждения, появляются жалобы в департамент образования, а потом и в вышестоящие организации. В итоге конфликт приобретает массовый характер.

Конфликт «Учитель – учитель»

Конфликт «Родитель – родитель»

Кейс 1:

Ситуация: В классе появился новый ученик Максим, который сразу показал отличные результаты в учёбе. Он никогда не давал списывать одноклассникам и открыто критиковал тех, кто не старался в учёбе.

Развитие конфликта: Через некоторое время одноклассники начали избегать общения с Максимом, а затем стали подшучивать над ним, расклеивая на его парту записки с обидными надписями. Некоторые ребята даже начали намеренно мешать ему на уроках.

Последствия: Максим стал замкнутым, его успеваемость начала падать. В классе образовалась напряжённая атмосфера.

Кейс 2:

Ситуация: Ученица 8 класса Катя начала носить необычную одежду в стиле k-рор, краситься и делать яркие причёски. Это выделяло её среди остальных одноклассников.

Развитие конфликта: Часть класса начала дразнить Катю, обзывать её «выскочкой» и «странной». Девочки перестали с ней общаться, а мальчики стали демонстративно игнорировать.

Последствия: Катя стала пропускать уроки, её успеваемость снизилась. Она замкнулась в себе и перестала участвовать в школьной жизни.

Кейс 1:

Ситуация: Ученик 9 класса Андрей получил «тройку» за контрольную работу по математике. Он был уверен, что заслуживает «четвёрки», так как правильно решил все задачи, но учитель снял баллы за неаккуратное оформление.

Развитие конфликта: Андрей подошёл к учителю после урока и начал спорить, утверждая, что оформление не должно влиять на оценку знаний. Учитель отказался менять оценку, объяснив важность аккуратности в математических расчётах.

Последствия: Андрей перестал выполнять домашние задания по математике, стал демонстративно игнорировать учителя на уроках. Отношения между учеником и педагогом накалились, что отразилось на успеваемости Андрея.

Кейс 2:

Ситуация: Учитель литературы сделала замечание ученице Марии за использование телефона во время урока. Мария отказалась показывать телефон и обвинила учителя в нарушении её личных границ.

Развитие конфликта: Учитель пригрозила вызвать директора и родителей. Мария в ответ начала громко возмущаться, обвиняя педагога в предвзятом отношении.

Последствия: Ситуация дошла до директора. Мария стала игнорировать все уроки литературы, а её успеваемость по предмету резко упала. Между учителем и ученицей установились враждебные отношения.

Кейс 1: Конфликт из-за оценок

Ситуация: Родитель ученицы 7 класса обратился к учителю математики с претензией о занижении оценок его дочери. По его мнению, ребёнок заслуживает только отличных оценок, так как усердно занимается.

Развитие конфликта: На встрече с учителем родитель настаивал на пересмотре всех оценок, обвиняя педагога в предвзятости и некомпетентности. Учитель объяснил критерии оценивания и показал работы ученицы с ошибками.

Последствия: Родитель начал жаловаться администрации школы, требуя замены учителя. Отношения между педагогом и семьёй накалились, что негативно повлияло на психологическое состояние девочки.

Кейс 2: Конфликт из-за дисциплины

Ситуация: Учитель физкультуры пожаловался родителям ученика 5 класса на его систематическое нарушение дисциплины на уроках.

Развитие конфликта: Родители обвинили учителя в неумении найти подход к детям и чрезмерной строгости. Они утверждали, что их сын — примерного поведения, а учитель просто придирается.

Последствия: Родители перестали реагировать на замечания педагога, что привело к ухудшению поведения ученика. На уроках физкультуры возникла напряжённая атмосфера.

Кейс 1: Конфликт из-за распределения нагрузки

Ситуация: Два учителя начальных классов не могли договориться о распределении дополнительной нагрузки — проведении внеурочных занятий. Один учитель считал, что у него больше опыта и он должен получать больше часов, второй ссылаясь на большую учебную нагрузку в основное время.

Развитие конфликта: Учителя начали перетягивать на свою сторону администрацию, каждый пытался доказать свою правоту. Ситуация осложнялась тем, что оба педагога были членами методического объединения и должны были работать в команде.

Последствия: В коллективе образовалась напряжённая атмосфера, снизилась эффективность работы методического объединения. Ученики начали замечать разногласия между учителями, что негативно влияло на их восприятие учебного процесса.

Кейс 2: Конфликт из-за авторских прав

Ситуация: Учитель истории разработал уникальную методику проведения уроков с использованием интерактивных карт и презентаций. Другой учитель, увидев эти материалы на открытом уроке, начал использовать их как свои собственные на методических конференциях.

Развитие конфликта: Первый учитель обратился к администрации с претензией о нарушении авторских прав. Второй учитель отрицал обвинения, утверждая, что «педагогические наработки должны быть общими».

Последствия: Возникло недоверие между коллегами, снизилась готовность делиться опытом. В педагогическом коллективе появились слухи и сплетни, что негативно повлияло на общую атмосферу.

Кейс 1: Конфликт из-за родительских чатов

Ситуация: В родительском чате класса возник конфликт между двумя мамами из-за формата общения. Одна настаивала на строгой модерации и правилах, другая считала, что чат должен быть свободным для обмена любой информацией.

Развитие конфликта: Мама-модератор начала удалять сообщения и блокировать участников, которые нарушали её правила. Вторая мама обвинила её в диктаторстве и создала параллельный чат, куда пригласила несогласных родителей.

Последствия: Класс разделился на два лагеря, важная информация дублировалась или терялась. Учителя столкнулись с трудностями в коммуникации с родителями, так как не знали, в каком чате находится нужная информация.

Кейс 4: Конфликт из-за поведения детей

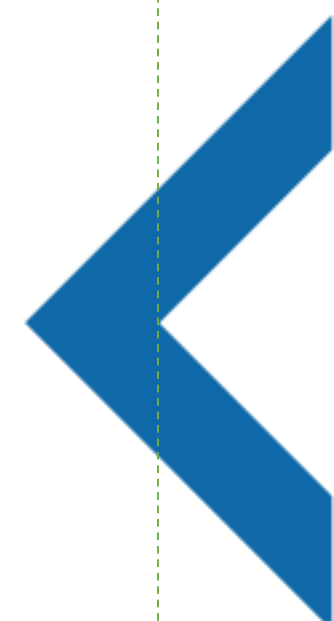
Ситуация: Родители двух учеников поссорились из-за того, что дети постоянно конфликтуют на переменах. Один родитель обвинял ребёнка оппонента в агрессии, второй — в провокации.

Развитие конфликта: Родители начали обсуждать поведение чужих детей в родительских чатах, переходя на личности. Ситуация обострилась, когда они попытались решить вопрос напрямую с детьми, что только усугубило конфликт.

Последствия: Напряжённая атмосфера в классе, дети стали бояться ходить на перемены. Учителям пришлось вмешиваться в ситуацию и проводить дополнительные беседы с учениками и родителями.

Школьная медиация – процедура урегулирования спора (конфликта) между участниками образовательного процесса с участием нейтрального посредника, заинтересованного лишь в том, чтобы стороны разрешили конфликт максимально выгодно для обеих сторон. Медиация не может состояться без наличия и выполнения ряда принципов. К ним относятся:

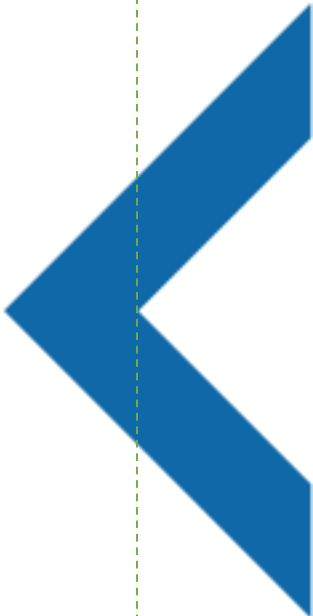
добровольность,
нейтральность, беспристрастность медиатора
равноправие сторон,
конфиденциальность.



Упражнение “Другими словами”.

И так, попробуйте перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные. Например, “Ты должен вернуть мне книгу” (Я была бы рада, если бы ты вернул мне книгу).

- “Ты должен заботиться обо мне
- “Ты не должна была ходить на ту вечеринку”.
- “Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!”
- “Ты должна была предвидеть возможные трудности”.
- “Меня заставили”.
- “Он – упрямый осёл”.
- “Он меня унизил”.
- “Прекрати меня злить!”
- “Ты должна мне дать программу, книгу”
- «Ты опять на меня кричишь!»
- «Когда ты это сделаешь?»
- «Ты никогда меня не слушаешь!»
- «Что ты все время разговариваешь параллельно со мной?»
- «Вечно ты хамишь!»
- «Ты всегда ужасно себя ведешь!»
- «Ты всегда без спросу берешь журнал со стола!»



Упражнение “Другими словами”.

- “Ты должен заботиться обо мне”. (“Мне хочется, чтобы ты заботился обо мне”);
- “Ты не должна была ходить на ту вечеринку”. (“Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку”);
- “Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!” (“Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны”);
- “Ты должна была предвидеть возможные трудности”. (“Мне хотелось, чтоб ты предвидела возможные трудности”);
- “Меня заставили”. (“Я не сумела отказаться”);
- “Он – упрямый осёл”. (“Я не смог убедить его”);
- “Он меня унизил”. (“Мне было неприятно”);
- “Прекрати меня злить!” (“Я начинаю злиться”);
- “Ты должна мне дать программу, книгу” (“Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу”).
- «Ты опять на меня кричишь!» (Мне не нравится, когда на меня повышают голос)
- «Когда ты это сделаешь?» (Я буду руда, если у тебя получится правильно распределить время на важные дела)
- «Ты никогда меня не слушаешь!» (Когда я вижу, что ты не слушаешь меня, мне неприятно, ведь я говорю достаточно важные вещи).
- «Что ты все время разговариваешь параллельно со мной?» (Мне сложно говорить, когда кто-то еще разговаривает одновременно со мной).
- «Вечно ты хамишь!» (Когда со мной некорректно разговаривают, я раздражаюсь и не хочу больше общаться. На мой взгляд, ты можешь быть более уважительным по отношению ко мне. В свою очередь постараюсь быть более терпимой).
- «Ты всегда ужасно себя ведешь!» (В данной ситуации меня обижает твое поведение).
- «Ты всегда без спросу берешь журнал со стола!» (Когда с моего стола без спросу берут вещи, в частности журнал, мне неприятно).

Вывод: Успешное решение любой конфликтной ситуации, неизбежно связано со способностью прощать..

Существует формула мудрого поведения в конфликте. (ОПРСТ)

О - открытость ума.

П - положительное отношение.

Р - рациональное мышление.

С - сотрудничество.

Т - терпимость к людям.

«Правила построения эффективного общения»

Основа отношения к нам человека закладывается в первые 15 секунд! Для того чтобы благополучно пройти через «минное поле» этих первых секунд, необходимо применить

«Правило трех плюсов», чтобы расположить к себе собеседника:

1. улыбка

2. имя собеседника

3. комплимент.

«Интервью»

Описание: Группа делится на пары. В паре участники по очереди на три минуты становятся «журналистом» и «звездой». «Журналист» готовит краткий рассказ о «звезде» на основе экспресс-интервью, в ходе которого 2 «звезда» говорит о том, что готова сообщить о себе группе.

По окончании работы «журналисты» представляют «звезд» в общем круге. С целью демократичного и безопасного стиля общения целесообразно выработать правила группы.

«Выработка правил группы».

Группой формулируются, как минимум, следующие правила:

1. Уважительное отношение друг к другу;
2. Я - высказывания;
3. Конфиденциальность;
4. Активное участие;
5. Принятие временного регламента
6. Выключение мобильных телефонов на время занятий

Упражнение «Коллега – образ»

Выскочка → Целеустремленный и инициативный

Зануда → Ответственный и педантичный

Хвастун → Амбициозный и уверенный

Склочник → Принципиальный и справедливый

Задира → Энергичный и харизматичный

Нытик → Чувствительный и эмпатичный

Упражнение «Воздушные замки»

Упражнение тренирует навыки совместной деятельности. Также оно обычно проходит в веселой и дружественной атмосфере, что позволяет использовать его в конце тренинга для того, чтобы эффективно и позитивно его завершать.

Необходимые материалы: пачка бумаги формата А4.

Время: 25 минут.

Описание. Участники делятся на мини-группы по 3-6 человек. В центре комнаты кладется пачка бумаги и озвучивается следующая инструкция: «Каждой команде необходимо за следующие 15 минут построить из этой бумаги башню. Ничего кроме бумаги использовать нельзя. Башня должна быть выше одного метра в высоту. Побеждает команда, которая построит самую высокую башню».

Обсуждение. Если упражнение используется как завершающее тренинг командообразования, то обсуждение можно не проводить. Если упражнение используется для анализа навыков совместной деятельности, можно обсудить, что помогало, а что мешало всем работать в команде.

Упражнение «Вместе мы сила»

Упражнение позволяет осознать, что возможность команды больше, чем сумма возможностей ее отдельных участников. Упражнение используется в основном на тренингах по командообразованию.

Материалы: бумага, карандаши.

Время: 15-20 минут.

Описание: Каждый участник в течении 5 минут составляет список своих сильных и слабых сторон в своей сфере деятельности. За тем, работа происходит в мини-группах или все участники (если группа не большая) составляют общий список сильных и слабых сторон всей команды. При этом, если чей-то недостаток компенсируется сильной стороной другого участника, то этот недостаток можно вычеркнуть и не учитывать. Так же, если команда формирует какие-либо новые общие недостатки или достоинства их следует дописать в список.

После этого представитель от каждой команды рассказывает о том, что изменилось в списках достоинств и недостатков, после того как они были объединены.

Вывод: Возможность команды не равна простой сумме возможностей ее участников. Как правило, в командном взаимодействии компенсируются недостатки и усиливаются достоинства каждого.