

Практический семинар-тренинг для педагогов "Конфликты и пути их разрешения"

План занятия

Тема "Конфликты и пути их разрешения"

Цели занятия:

1. Понимание причин конфликтов;
2. Обращение к собственному опыту конфликтного взаимодействия;
3. помочь педагогам преодолеть трудности в решении конфликтных ситуаций.

Задачи:

- Рассмотреть понятие педагогического конфликта, его виды.
- Изучить основные типы конфликтных ситуаций в школе.
- Овладеть приемами общения в конфликте.
- Способствовать осмыслению конфликтной ситуации и путей выхода из нее.
- Выявить основные варианты предупреждения и урегулирования конфликтов.

Аудитория: педагоги.

Время:

Необходимое оборудование: презентация, раздаточный материал (приложение 1-4), два стола для работы в группах, листы А4, ручки.

Рекомендации:

Ход занятия

Один философ сказал: "...тот, кто умеет управиться с конфликтами путем их признания и регуляции, берет под свой контроль ритм истории..." (Г.Дарендорф)

Оборудование: Ход занятия

Вступительное слово психолога:

Дорогие педагоги, я рада вас приветствовать. Сегодня мы обсудим наиболее актуальную для нас тему : "Конфликты и пути их разрешения".

Сегодня мы попробуем разобраться в понятии: что же такое конфликт? Я научу вас некоторым приемам достойного разрешения конфликтов а также успешной профилактике конфликтных ситуаций.

(слайд №1)

(Слайд №2)

(Слайд №3) Что же такое конфликт?

Конфликт (от лат. conflictus- столкновение) - это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Конфликты могут быть:

Конструктивными - способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений (хорошие, полезные)

Деструктивными – препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений (плохие).

А сейчас давайте попробуем выполнить простое упражнение.

Упражнение “Руки” *(Слайд №4)*

Психолог просит соединить ладони на уровне груди, а затем надавить правой ладонью на левую.

(По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий ведущим не производится).

Обсуждение:

- что вы чувствовали?
- как вы себя чувствуете?
- какие ощущения у вас возникли при выполнении задания?

(Слайд №5) Конфликты бывают:

- Межгрупповые
- Межличностные

- Внутриличные (мечтаешь похудеть, но очень трудно отказаться от сладкого- “душевные муки”)
- Между личностью и группой

Работа по группам

Оказывается, у конфликтов бывают как плюсы, так и минусы. Разбейтесь на 2 команды. Первая команда записывает как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, вторая команда описывает негативные последствия конфликтов. На работу группам даётся по 10 минут.

Далее каждая группа оглашает свой список, а ведущий фиксирует его на листе ватмана или доске. Если у команды соперников возникают вопросы и замечания, то они могут их озвучить, после того как команда полностью закончит свой ответ.

- (Слайд №6). Плюсы
- конфликт вскрывает “слабое звено” во взаимоотношениях;
- дает возможность увидеть скрытые отношения;
- дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- пересмотр своих взглядов на привычное;
- способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

Минусы:

- отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;
- нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины-ухудшение социально-психологического климата;
- ухудшение качества работы - сложное восстановление деловых отношений;
- представление о победителях или побежденных как о врагах;

- временные потери - на 1 мин. конфликта приходится 12 мин. после конфликтных переживаний.

А теперь давайте рассмотрим причины возникновения конфликтов. (Слайд №7)

Причины возникновения конфликтов:

Конфликтогены - слова, действия, поступки, могущие привести к конфликту (например, неучтливое обращение не всегда приводит к конфликту, думаем что “сойдет”) - на слова в наш адрес мы отвечаем более сильным словом.

Формула конфликта:

конфликтная ситуация (накопившиеся противоречия)+ *повод* (инцидент) - “последняя капля”=*конфликт*.

(Слайд №8) **Причины возникновения МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ:**

Конкуренция - люди стремятся к одной цели, но находятся в ситуации конкуренции (борьба за первенство)

Столкновение разных жизненных принципов (Кот Леопольд - гуманист, и мелкие пакостники- мыши)

Психологическая несовместимость (неуживчивость темперамента и характера)

Из-за взаимного непонимания (смысла высказываний, просьб, приказов, объяснений).

От скуки (Том и Джерри, Ну, погоди)

Ссоры, размолвки, разногласия могут возникать, они неизбежны .Однако против них есть средство, заключающееся в познании уровня своей конфликтности.

Конкретно в педагогическом коллективе причинами конфликтов могут быть :

- 1.Нарушение педагогической этики.
- 2.Незнание возрастных особенностей учащихся.
- 3.Незнание индивидуально- типологических особенностей учащихся.
- 4.Поведенческие особенности учителя и учащихся.

А сейчас давайте разберемся, какая личность наиболее конфликтная? У всех свой темперамент!!! (Слайд №9)[2]

- *Холерик* - обладает повышенной возбудимостью, легко вовлекается в конфликт, но и быстро “остывает”.
- *Флегматик* - трудно доступен для убеждения, трудно втянуть в конфликт, но и вывести из конфликта.
- *Меланхолик* - долго помнит и переживает обиду.
- *Сангвиник* - легко успокаивается, но ему нелегко бывает сдерживать свои чувства, поэтому он нередко провоцирует начало конфликта.

Чтобы иметь более точное представление о себе, проведем небольшой тест на десять минут. Психолог дает тест **“Конфликтная ли вы личность?”**

[\(см. приложение №1\)](#)

По истечении времени педагоги подсчитывают сумму своих набранных очков в тесте, на экране показан результат. (Слайд №10) [2]

- **11-16очка.** Не конфликтный человек. Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если можете их сгладить, легко избегаете критические ситуации. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им потребуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?
- **6-10 очков.** Умеренно конфликтный. Но о вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.
- **0-5 очков.** Склонен к конфликтам. Вы ищете повод для споров, большинство из которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы любитель поскандалить. А может за вашим поведением скрывается комплекс неполноценности????

Теперь Вы видите, что в конфликте не может быть виновата одна сторона, в основном виноваты обе.

Игра « Рисуем с закрытыми глазами» (Слайд №11)

Цель игры: умение общаться, понимать друг, друга.

Делимся на пары. Один человек с закрытыми глазами должен нарисовать рисунок. Второму дается задание, не говоря какой рисунок, должен объяснить, что нарисовать.(Кошка)

Сложно ли было рисовать, объяснять что нарисовать?

А теперь попробуем научиться разрешать конфликт. (Слайд №12)

ЧЕТЫРЕ способа разрешения КОНФЛИКТА:

1. Соперничество - высокая активность при нежелании сотрудничать (добиться цели любой ценой).
2. Избегание - нет ни активности, ни желания сотрудничать (уводит разговор в сторону).
3. Приспособление - отсутствие активности при явном желании сотрудничать (плывете по течению).
4. Сотрудничество - высокая активность и выраженное желание сотрудничать.

(слайд №13) Способы поведения в конфликте при СОТРУДНИЧЕСТВЕ (Мы делили апельсин):

1. Дипломатия - вы стараетесь рассудить, кому апельсин нужнее.
2. Компромисс - чистите апельсин и делите поровну.
3. Воля судьбы. Тянете жребий.
- 4 Конструктивный поиск - узнать, кому и зачем нужен апельсин (кого-то мучает жажда-сок, кто-то хочет есть- мякоть, кому –то кожура для цукатов, а третьему - косточки для дерева).

Упражнение “Другими словами” (Слайд №14)

В этом упражнении вам предлагается поработать над неконструктивными установками в общении с другими людьми, которые зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Обычно нас раздражает, а порой и просто выводит из себя, когда другой человек говорит

нам фразы типа: “Ты должен...”, “Это твоя обязанность...”, “С тобой невозможно разговаривать...”, “Ты безответственный человек” и т.п.

Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Сейчас я вам раздам листочки с высказываниями ([приложение №2](#)), ваша задача перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные. **Например, “Ты должен принести мне книгу”. (Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу).**

- “Он должен заботиться обо мне”. (“Мне хочется, чтобы он 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 обидели!” (“Я решила пообщаться”);
- “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”). [3]

Обсуждение: просто – сложно перефразировать? (*Слайд №15*)

Вывод: успешное решение любой конфликтной ситуации неизбежно связано со способностью прощать. Вы можете принять решение извинить вашего обидчика независимо от того, примет он ваше прощение или нет.

Как избежать конфликта(практические рекомендации)

Если говорить о конфликте в контексте педагогического процесса, то надо обратить внимание:

- Ученик и учитель находятся в разных весовых категориях.
- С одной стороны педагог обладает жизненным опытом, у него развита больше способность к осмыслению ситуации, у ребенка наоборот, его поведение импульсивно, слабо развита способность к аналитической деятельности.
- Педагог должен взять на себя ответственность за ход конфликта, чтобы довести его до логического конца так, чтобы это позволило личности ребенка подняться на новый, более высокий уровень развития.

Как обойти конфликт. (Слайд №17)

Ответить улыбкой (не с сарказмом и иронией)

Использовать “Я – утверждение” - концентрируем свое внимание на том, что мы чувствуем и способны об этом сказать своему сопернику вместо “Ты – утверждения”, которое подрывает и ведет к углублению конфликта (вместо “ Вы должны принести мне книгу”- “ Я была бы рада, если бы Вы принесли мне книгу”)

Способность и умение прощать!!! - значит, “отпустить” свой гнев и не собираться мстить.

Упражнение “Согласие” - выполняется в парах. (Слайд №18)

Развитие конфликта зачастую напоминает снежный ком. Небрежно брошенная фраза перерастает в ругань с личными оскорблениями, навешиванием ярлыков и т.п. Это создаёт практически непреодолимые барьеры в общении, которые гораздо легче предотвратить, нежели разрешить конфликт на стадии их возникновения. Но, тем не менее, есть техники, которые позволяют в некоторой степени смягчить напряженность ситуации даже в том случае, когда одна или обе из конфликтующих сторон теряют контроль над собой, над своими эмоциями и словами.

Одна из таких техник состоит в том, чтобы найти в словах партнёра **что-то, с чем можно согласиться**, и ответить на его выпад (оскорбление, обвинение, приказ) не противостоянием, что только усугубит конфликт, **а согласием**, при этом не отступая от своей позиции. Например:

1. “Ты совсем с ума сошла!” - “Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди”;

2. “Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!” - “Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать”;

3. “Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!” - “Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника”;

4. “На нашей работе по-настоящему работаю только я!” - Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу”. [3]

Упражнение выполняется в парах. Сначала один участник нападает, а второй пытается перевести диалог в мирное русло, затем они меняются местами. Раздаются листы с заданиями ([Приложение №3](#)).

Далее обсуждаем ответы учителей, корректируем их. (Слайд №20).

Рефлексия (Слайд №20) . Учителя заполняют специальные анкеты по рефлексии ([приложение №4](#))

- Что было полезно, интересно для вас. Может вы что- то узнали нового о себе или о члене коллектива ?
- Что бы вы хотели изменить в семинаре-тренинге, если будет такая же тема?
- С каким настроением Вы покидаете наш семинар?.

Есть такая притча [1]. Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее.

Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. “Смотри, - сказала оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково”. И действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял.

Так солнце победило, действуя по-доброму, с любовью.

Мне очень хочется надеяться, что также и Вы будете побеждать в любых конфликтных ситуациях, действуя по-доброму и с любовью, и у вас обязательно все получится!

Спасибо за работу, всего хорошего!

Используемая литература.

1. Авидон И Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. “Речь” Санкт-Петербург, 2008.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва Инфра-М 2001.
3. Моница Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители. “Речь” Санкт-Петербург, 2007.

Рекомендуемая литература для педагогов: Авидон И Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. “Речь” Санкт-Петербург, 2008; Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва Инфра-М 2001. Моница Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители. “Речь” Санкт-Петербург, 2007