

Конфликты в нашей жизни: способы решения

Других не зли и сам не злись.
Мы гости в этом бренном мире.
А если, что не так — смирись,
Будь умнее — улыбнись,
Холодной думай головой,
Ведь в мире всё закономерно:
Зло, излученное тобой,
К тебе вернется непременно...

Выступление
педагога-психолога
Кованда Я.Б.

Омар Хайям

Конфликт обычно рассматривается как такое качество взаимодействия между людьми (или элементами самой личности), которое выражается в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей.

Очевидно, что столкновение интересов является неизбежной реальностью нашей жизни, просто потому, что все люди разные и имеют различные интересы.

Конфликт — это нормально.

Виды педагогических конфликтов

- конфликты *деятельности*, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;
- конфликты *поведения*, поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, на уроках, вне школы;
- конфликты *отношений*, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

Особенности педагогических конфликтов (по М.М. Рыбаковой):

- профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации, ведь школа — модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;
- участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель — ученик), чем и определяется разное поведение в конфликте;
- разница в возрасте и жизненном опыте участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при его решении;
- различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику — справиться со своими эмоциями, подчинить разуму;

- присутствие других учеников при конфликте 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;
- всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;
- конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что основной особенностью педагогических конфликтов является ответственность учителя за их разрешение.

Стили разрешения конфликта

Сотрудничество — высокая ориентация на себя и других. Включает открытость, обмен информацией, выяснение и проверку различий для достижения эффективного решения, приемлемого для обеих сторон.

Уступчивость (сглаживание) — низкая ориентация на себя и высокая — на других. Включает попытки преуменьшить важность различий и подчеркнуть внимание к общности, совпадениям, чтобы удовлетворить потребности других, пренебрегая своими собственными интересами.

Доминирование (конфронтация) — высокая ориентация на себя и низкая — на других. Предполагает ориентацию на «силовой» метод решения проблем.

Избегание — низкая ориентация на себя и других. Предполагает уход в сторону, удаление себя (психологически или физически) из ситуации конфликта.

Компромисс — средняя ориентация на себя и других. Включает тактику типа «ты мне — я тебе», т.е. обе стороны что-то теряют, чтобы достичь взаимоприемлемого решения.

Задание для размышления

Определите стили поведения участников данной конфликтной ситуации.

1. Какой стиль поведения характеризует учителя?
2. Какой стиль характеризует родителей?
3. Какой стиль поведения демонстрирует ученик?
4. Какой стиль урегулирования конфликта, по Вашему мнению, наиболее эффективен в данной ситуации?

Урок в 8-м классе. Проверая домашнее задание, учитель трижды вызывает одного и того же ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате — «2» в журнале.

На следующий день опрос начинается вновь с этого ученика. И, когда он опять не стал отвечать, учитель удалил его с урока.

Такая же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу.

Но родители выразили учителю недовольство тем, что он не смог найти подход к их сыну.

Учитель в ответ высказал претензии в адрес родителей, что те не уделяют должного внимания сыну. Разговор продолжился в кабинете директора.

ТЕСТ

- 1 Худой мир лучше доброй ссоры.
- 2 Если вы можете заставить другого думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
- 3 Мягко стелет, да жестко спать.
- 4 Рука руку моет.
- 5 Один ум хорошо, а два — лучше.
- 6 Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
- 7 Кто сильнее, тот и правее.
- 8 Не подмажешь — не поедешь.
- 9 С паршивой овцы — хоть шерсти клок.
- 10 Правда — то, что мудрый знает, а не то, о чём все болтают.
- 11 Кто ударит и убежит, тот может драться и на следующий день.
- 12 Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
- 13 Убивай врагов своих добротой.
- 14 Честная сделка не вызывает ссоры.
- 15 Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
- 16 Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
- 17 Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
- 18 Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.

- 19 Ты мне — я тебе.
- 20 Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
- 21 Кто спорит — гроша не стоит.
- 22 Кто не отступает, тот обращает в бегство.
- 23 Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый — ни одной.
- 24 Кто дарит, друзей наживает.
- 25 Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
- 26 Лучший способ решать конфликты — избегать их.
- 27 Семь раз отмерь, один раз отрежь.
- 28 Кротость торжествует над гневом.
- 29 Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
- 30 Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
- 31 На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
- 32 В этом мире есть две породы людей: победители и побежденные.
- 33 Если в тебя швырнули камень — брось в ответ кусок ваты.
- 34 Взаимные уступки прекрасно решают дела.
- 35 Комай и комай, без устали: докопаешь до истины.

Тип I «Черепашка» — уход под панцирь, отказ от достижения целей и от участия во взаимоотношениях с другими участниками, один из вариантов самодостаточности (избегание).

Тип II «Акула» — силовая стратегия цели, конфликт решается выигрышем только для себя (доминирование).

Тип III «Медвежонок» — сглаживание углов: такие люди любят, чтобы их понимали и ценили, ради чего жертвуют успехом (уступчивость).

Тип IV «Лиса» — стратегия хитроумного компромисса, при хороших взаимоотношениях добивается осуществления своих целей (компромисс).

Тип V «Сова» — мудрая птица, ценит и цели, и взаимоотношения, открыто определяет позиции и пути выхода в совместной работе по достижению целей, стремится найти решения, удовлетворяющие всех участников (сотрудничество).

Приемы бесконфликтного общения

- Отождествление себя с учащимся: рационально (стараться понять его логику), эмоционально (представить себе его состояние)
- Подача мысли не в прямом, безапелляционном тоне, а в демократическом стиле, приглашая к обсуждению.
- Избегание знаков превосходства в виде:
 - приказов (рассказывай, ответь и т.д.);
 - обвинения;
 - нравоучения;
 - скрытого превосходства.
- Юмор должен быть направлен на ситуацию, а не на личность
- Демонстрация знаков уважения (цитировать его, ссылаться на его слова)
- Использовать невербальные средства общения.

Задания для размышления

Проанализируйте предлагаемые ситуации.

Попытайтесь представить возможные варианты их решения.

Ситуация 1

Во время собрания один из родителей учащихся вашего класса начал критически отзываться о ваших методах обучения и воспитания. По мере развития диалога он начал выходить из себя, гневно выкрикивать оскорбительные замечания в ваш адрес. Вы не можете позволить родителю так вести себя. Что вы предпримете?

Ситуация 2

На улице вы неожиданно встречаете вашу коллегу, которая официально находится на больничном. Именно ее уроки вы вынуждены «заменять». Но Вы находите ее в полном здравии. Что вы предпримете?

Ситуация 3

В начале учебного года директор школы попросил вас временно выполнять обязанности завуча по воспитательной работе, обещав за это дополнительную оплату. Но по истечении трех месяцев обещанная оплата не была вам начислена. Что вы предпримете?

Ситуация 4

На перемене к вам подошла заплаканная ученица. По ее мнению, вы несправедливо выставили ей годовую оценку по вашему предмету. Что вы предпримете?

Ситуация 5

Учитель математики после звонка задержал класс на перемене. В результате учащиеся опоздали на Ваш урок — урок физики. У Вас была запланирована контрольная работа, которая была сорвана. Что Вы предпримете?

Ситуация 6

Вы возмущены плохой успеваемостью ученика и даете ему возможность исправить оценку с помощью реферата, ученик соглашается и на следующий урок приносит реферат. Во-первых, не по теме, а так, как ему вздумалось, хотя и потратил, по его словам, на его подготовку весь свой вечер. Во-вторых, весь помятый. Что Вы предпримете?

Правила поведения педагога в «трудной» ситуации

Правило 1

Научитесь акцентировать внимание на поступках (поведении), а не на личности ученика. Характеризуя поведение ученика, используйте конкретное описание того поступка, который он совершил, вместо оценочных замечаний в его адрес.

Правило 2

Займитесь своими негативными эмоциями. Если вы чувствуете, что не можете справиться с гневом, то выдержите паузу, которая необходима для того, чтобы с ним справиться.

Правило 3

Не усиливайте напряжение ситуации.

Правило 4

Обсудите проступок позже. Например, можно обсудить случившееся после урока.

Правило 5

Позвольте ученику «сохранить лицо». Не следует требовать публичного раскаянья от ученика в своем поступке. Даже если он понимает свою неправоту, признаться в этом публично сложно даже взрослому человеку.

Правило 6

Демонстрируйте модели неагрессивного поведения.