

**Технологии коррекции поведения  
обучающихся на занятиях  
(в конфликтных ситуациях и конфликтах)**

*Н.Н.Андреева, к.п.н.,  
доцент кафедры профессионального развития  
педагогических работников  
Чувашского республиканского института образования  
Минобразования Чувашии*



**Конфликты**  
**в образовательном процессе –**  
**реальная неизбежность**  
**и необходимость**

**Развития не бывает без конфликта**  
*(без противоречивой, проблемной,  
конфликтной ситуации)*

**Да,** в формальной логике противоречие считается недопустимым.

**Однако, противоречие** (*как отношение двух суждений, каждое из которых является отрицанием другого*) **есть необходимый этап и результат всякого реального мышления – познания.**

## **Вывод**

**Педагогу не следует проявлять  
конфликтофобию (*боязнь конфликтов*),  
избегая предупреждения и разрешения  
конфликтов.**

**Педагогу необходимо повышать  
собственную конфликтологическую  
компетентность.**

# **ЗАДАЧИ**

## **ТАКТИЧЕСКИЕ**

- **управлять конфликтной ситуацией, защищая достоинство и интересы обучающихся**
- **помогать обучающимся, оказавшимся в конфликтной ситуации**
- **профилактировать и минимизировать деструктивные формы конфликта**

# **ЗАДАЧИ**

## **стратегические**

- **снизить уровень напряжённости и конфликтности в образовательном процессе**
- **обеспечить психологически безопасную и комфортную образовательную среду**
- **последовательно гармонизировать взаимоотношения всех субъектов образовательного процесса**

# Профессиональный стандарт «Педагог»

Трудовая функция 3.1.3.

«Развивающая деятельность»

## Необходимое умение

- **Владеть профессиональной установкой на оказание помощи любому обучающемуся вне зависимости от его реальных учебных возможностей, особенностей в поведении, состояния психического и физического здоровья**

# Формула отношения педагога к обучающимся

*«Я не обязан любить всех учащихся,  
но уважать их личность я обязан».*

*Недопустимо пренебрежительное, унижающее  
отношение к личности обучающегося.*

*Необходимо общаться с детьми, признавая их  
достоинство, понимая и принимая их.*

# ОК-установки

*Т. Харрис*

- 1) «я — ОК, ты — ОК»
- 2) «я — ОК, ты — не ОК»
- 3) «я — не ОК, ты — ОК»
- 4) «я — не ОК, ты — не ОК»

# Кейс

**В середине учебного года в группу пришёл новый учащийся Сергей М. Он сразу занял позицию на занятиях: «Я не хочу. Я не буду. Вы не имеете права заставлять меня. Мне всё равно на ваши замечания и «2»!»**

**Любые учебные задания сопровождались подобными репликами, причём каждая реплика такого рода только всё больше роняла авторитет преподавателя в глазах студентов, которые уже стали втягиваться во всеобщий смех и ликование при такой реакции новичка и «слабости» педагога, находя в этом развлечение.**

**А новенький же, видя, что становится «звездой», начинал переходить все грани и ещё более бунтовать и всё меньше стесняться в выражениях и действиях.**

# ОК-установки

*Т. Харрис*

- 1) «я — ОК, ты — ОК»
- 2) «я — ОК, ты — не ОК»
- 3) «я — не ОК, ты — ОК»
- 4) «я — не ОК, ты — не ОК»

**Психологические технологии  
предупреждения конфликтов  
в образовательной среде**

# **Технология активного слушания**

*система действий педагога,  
помогающая  
собеседнику говорить*

*«Командный тон, который часто используют учителя, упрёки и угрозы – лучше забыть. **Нужно уметь слушать и слышать ребёнка».***

*Е.И.Семенцова, педагог*

*«Нам кажется, что умение слушать – это то, что дается человеку при рождении подобно дыханию. Но так только кажется. Мы часто слушаем и не слышим собеседника».*

*Е.Э. Ивина, психолог*

# Уровни слушания

*По М. Беркли-Ален*

**1 уровень. Слушание-сопереживание, слушание-сорадование.**

**2 уровень. Простое инстинктивное слышание слов** (*когда человек слышит слова, но на самом деле не слушает собеседника*).

**3 уровень. Слушание с временным отключением.**

# Технология активного слушания

- это не простое инстинктивное слышание слов
- это умение слушать внимательно, понимающе, тщательно, эффективно, заинтересованно
- это система действий слушателя, помогающая собеседнику говорить («открывание дверей души»)
- это слушание-сопереживание-сорадование как выражение эмпатии
- это психологическое средство взаимопонимания собеседников

# Заповеди слушателя

- 1. Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.**
- 2. Люди склонны слушать другого ТОЛЬКО после того, как выслушали их самих.**

# Правила активного слушания

1. Занять правильное положение по отношению к собеседнику (*глаза педагога и обучающегося находятся на одном уровне*).
2. Повторять доброжелательно услышанное от собеседника (*дословно или своими словами*).
3. Внушать спокойствие невербальными средствами (*делать паузы, использовать вежливый и приветливый тон, безоценочную и нейтральную речь, естественные жесты*).
4. Признавать чувства собеседника (*обозначать их в утвердительной форме, уточняя «Это так? Верно? Не так ли?»*)

# **Система действий педагога, помогающая обучающемуся говорить о проблеме или о противоречивой, конфликтной ситуации**

**1.Присоединение.**

**2.Ведение.**

**3.Отсоединение.**

1. **Присоединение.** Поощрение: *«Сергей, спасибо, что подошли для обсуждения и решения возникшей проблемы. Причины её возникновения я вижу в следующем...Расскажите Вы, пожалуйста, что думаете о причинах. Я внимательно Вас слушаю».*
2. **Ведение.** Прояснение ситуации с помощью наводящих вопросов: *«Вы бы могли рассказать подробнее, как это происходит в Вашем случае? Что Вы делаете дальше?»* и переспрашивания: *«Как Вы сказали? Я правильно поняла Вас?»*
3. **Выражение сопереживания:** *«Я чувствую, что Вы раздражены (в замешательстве). Это так?»*
4. **Совместный поиск решений:** *«Я думаю так... Какие решения в данной ситуации Вы видите?... Это самое лучшее решение, пожалуй».*
5. **Отсоединение.** Подведение итогов и выражение сорадования: *«Замечательно! Совместными усилиями мы нашли оптимальное решение. Я ценю Ваш вклад в решение этой проблемы. Верю, что теперь получится так, как мы договорились с Вами. Верно? Значит, действуем! Успехов!»*

## Универсальный алгоритм конструктивного разрешения конфликта

1. Адекватное восприятие конфликта и прояснение сути проблемы. *«Стоп. Почему? Какова общая цель?»*
2. Совместное обсуждение способов решения проблемы. *«Что нужно делать для достижения общей цели?»*
3. Оценка способов и выбор наиболее оптимального решения. *«Как лучше всего нам поступить?»*
4. Выполнение решения. *«Действую. Действуем».*
5. Проверка результатов. *«Анализирую. Анализируем».*
6. Выводы на перспективу. *«Как нам избежать подобных проблем в будущем?»*

# Оптимальное решение

Заключается не в том, чтобы просто устранить проблему.

Необходимо сделать так, чтобы **она впредь не повторялась.**

*(Бодо Шефер «Законы победителей»)*

# Технология «Я-высказывания»

*система действий педагога,  
помогающая  
быть услышанным собеседником*

*«Нам кажется, что умение слушать – это то, что дается человеку при рождении подобно дыханию. Но так только кажется. Мы часто слушаем и не слышим собеседника. А бывает, что говорим, а не слышат нас. Цена такому разговору невелика».*

*Е.Э.Ивина, психолог*

# «Ты-высказывание»

*деструктивное утверждение,*

*когда один человек раздражает, а порой просто выводит из себя другого человека, используя фразы:*

- «Ты должен...»
- «Это твоя обязанность!»
- «Ты безответственный человек»
- «С тобой невозможно разговаривать»

И т.п.

# «Я-высказывание»

*конструктивное утверждение,*

*когда один человек не обвиняет, не осуждает, не оценивает негативно другого человека, используя соответствующие фразы:*

- **Я ЧУВСТВУЮ СЕБЯ ОБМАНУТОЙ.**
- **Ты меня обманываешь.**
  
- **Я БЫЛ БЫ РАД, ЕСЛИ БЫ ВЫ СОЗДАЛИ ПРЕЗЕНТАЦИЮ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ.**
- **Вы должны сделать презентацию.**

# ***Характеристики поколения Z***

**Нацелены на сотрудничество:  
не приемлют авторитарный стиль  
воспитания**





# ЦЕЛИ «Я-высказывания»

- 1. Преподаватель искренне и эмоционально честно выражает свои чувства по отношению к неприемлемому поведению обучающегося** *(в форме, необходимой для сохранения уважения, понимания и принятия).*
- 2. Вместе с тем побуждает обучающегося изменить своё неприемлемое** *(нежелательное, деструктивное, конфликтное)* **поведение на приемлемое.**

# ШАГИ «Я-высказывания»

- 1. Необвинительное описание неприемлемого поведения (*поступка, речи*) собеседника.**
- 2. Мои ощущения (*или эмоции, чувства*) в связи с ЭТИМ поведением.**
- 3. Объяснение, почему это поведение составляет для меня проблему (*или как оно действует на меня*).**
- 4. Описание моего пожелания относительно приемлемого (*желаемого*) поведения собеседника.**

# АЛГОРИТМ «Я-высказывания»

1. **КОГДА ТЫ \ ВЫ...**
2. **Я ЧУВСТВУЮ...**  
**Я ОЩУЩАЮ...**  
**Я ИСПЫТЫВАЮ...**  
**МНЕ ЭТО...**
3. **ПОТОМУ ЧТО...**  
**И...**
4. **Я БЫ ХОТЕЛА...**  
**Я БЫ ПРЕДПОЧЛА...**  
**Я БЫЛ БЫ ТЕБЕ \ ВАМ ПРИЗНАТЕЛЕН...**

## **«Я-высказывание» для обучающегося**

- 1. Сергей, когда Вы публично, в группе, выражаете активное сопротивление по отношению к учебным требованиям и заданиям...**
- 2. Я вижу Ваше мощное стремление к демонстративному самоутверждению среди сверстников с помощью деструктивных, негативных способов....**
- 3. Потому что очевидно, что эти способы препятствуют нашему эффективному взаимодействию в группе и мешают успешному освоению учебного предмета...**
- 4. А потому было бы здорово, если бы мы сейчас, обсудив причины происходящего, договорились о позитивных способах Вашего самовыражения и самоутверждения в новой группе. Готовы?**

## «Я-высказывание» для обучающихся группы

- 1. Уважаемые обучающиеся, когда вы нарушаете установленные правила поведения на занятии из-за борьбы за авторитет среди сверстников...*
- 2. Мне это мешает сосредоточиться на объяснении темы, а вам - на понимании важной, профессионально значимой информации.*
- 3. И я опасаясь, что вы не сможете усвоить необходимый учебный материал.*
- 4. Я была бы вам признательна, если бы вы утверждали свой авторитет в группе с помощью успешных ответов по изучаемой теме прямо сейчас. Начали!*

## **«Я-высказывание» для родителя**

- 1. Когда Вы критически высказываетесь о моём методе обучения по отношению к Вашему сыну, не зная его изнутри...**
- 2. Я чувствую, что не могу с Вами согласиться.**
- 3. Потому что Ваша точка зрения звучит предвзято из-за отсутствия объективной картины.**
- 4. А потому я была бы рада видеть Вас на одном из моих учебных занятий с целью наблюдения за работой Вашего сына. Согласны?**

**Другой пример «Я-высказывания»  
для постоянно опаздывающего обучающегося**

- 1. Дмитрий, когда Вы опаздываете на моё занятие...*
- 2. Мне это мешает сосредоточиться на объяснении темы.*
- 3. И я опасаясь, что не смогу дать весь запланированный учебный материал.*
- 4. Я бы предпочёл видеть Вас здесь вовремя: за 3 минуты до начала занятия, то есть в 7 часов 57 минут. Это возможно?*

# Как обойти конфликт?

*(приёмы профилактики конфликтов в образовательной среде)*

- **Ответить улыбкой** (не ухмылкой)
- **Превратить в шутку** (не в подшучивание, насмешку, издёвку или сарказм, иронию)
- **Делать как можно больше благожелательных посылов** (доброжелательный тон, безыскусственность жестов, нейтральность речи, приветливость и вежливость)
- **Извиниться, попросить прощения**
- **Простить, отпустить свой гнев**

# Правило «6 П»

1. **П**ринятие
2. **П**онимание
3. **П**оддержка
4. **П**омощь
5. **П**ризнание
6. **П**рощение

# Эмоциональная реакция педагога должна быть:

- адекватной
- соизмеримой
- регулируемой

*Не следует реагировать гневом, несоразмерным  
причине.*

*Крик – это конфликтоген. Повышение голоса – это  
приём.*

**Психологические технологии**  
**разрешения конфликтов**  
**в образовательной среде**

# Закономерности

- Ещё Альберт Эйнштейн говорил о том, что **проблему (конфликт) нельзя решить, находясь на том же уровне мышления, на котором она создана.**
- Как гласит пословица, **мудрость начинается с умения по-разному смотреть на одну и ту же проблему (конфликт).**

# **Трёхпозиционное восприятие конфликта**

*(психологическая техника)*

- **Я – сам**
- **Я – Другой**
- **Я – Наблюдатель**

**Пять стратегий  
поведения личности в конфликте**

*К.Томас – Р.Килмен*





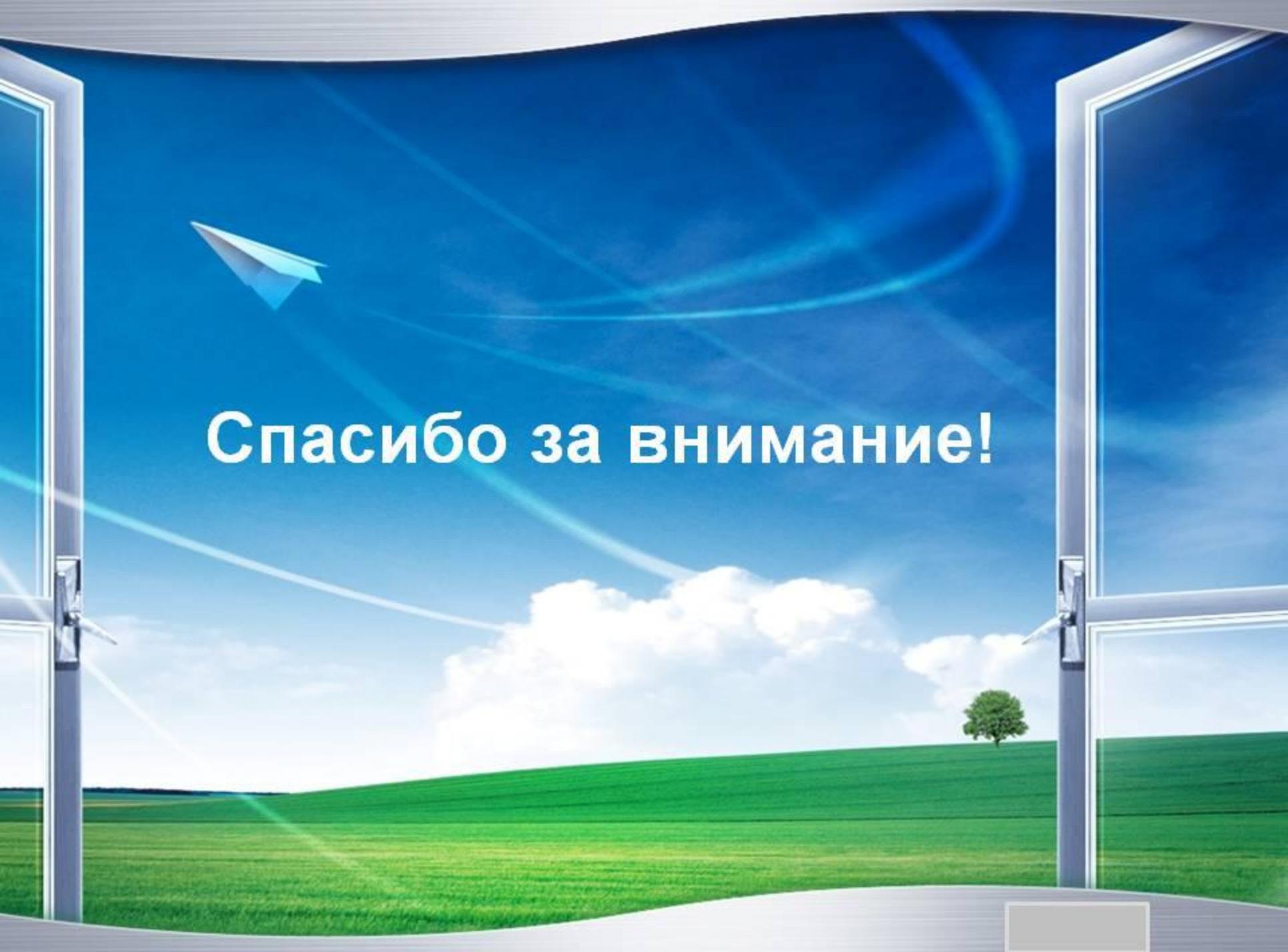
# Профессиональные компетенции педагога:

- предметные
- методические
- психолого-педагогические
- коммуникативные, в т. ч. ИКТ

*(конфликтологические компетенции – часть коммуникативных компетенций)*

**Результат для обучающихся:**

**приобретение  
опыта разрешения конфликтных ситуаций  
и конфликтов  
в техникуме, дома или на улице**



**Спасибо за внимание!**