

**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

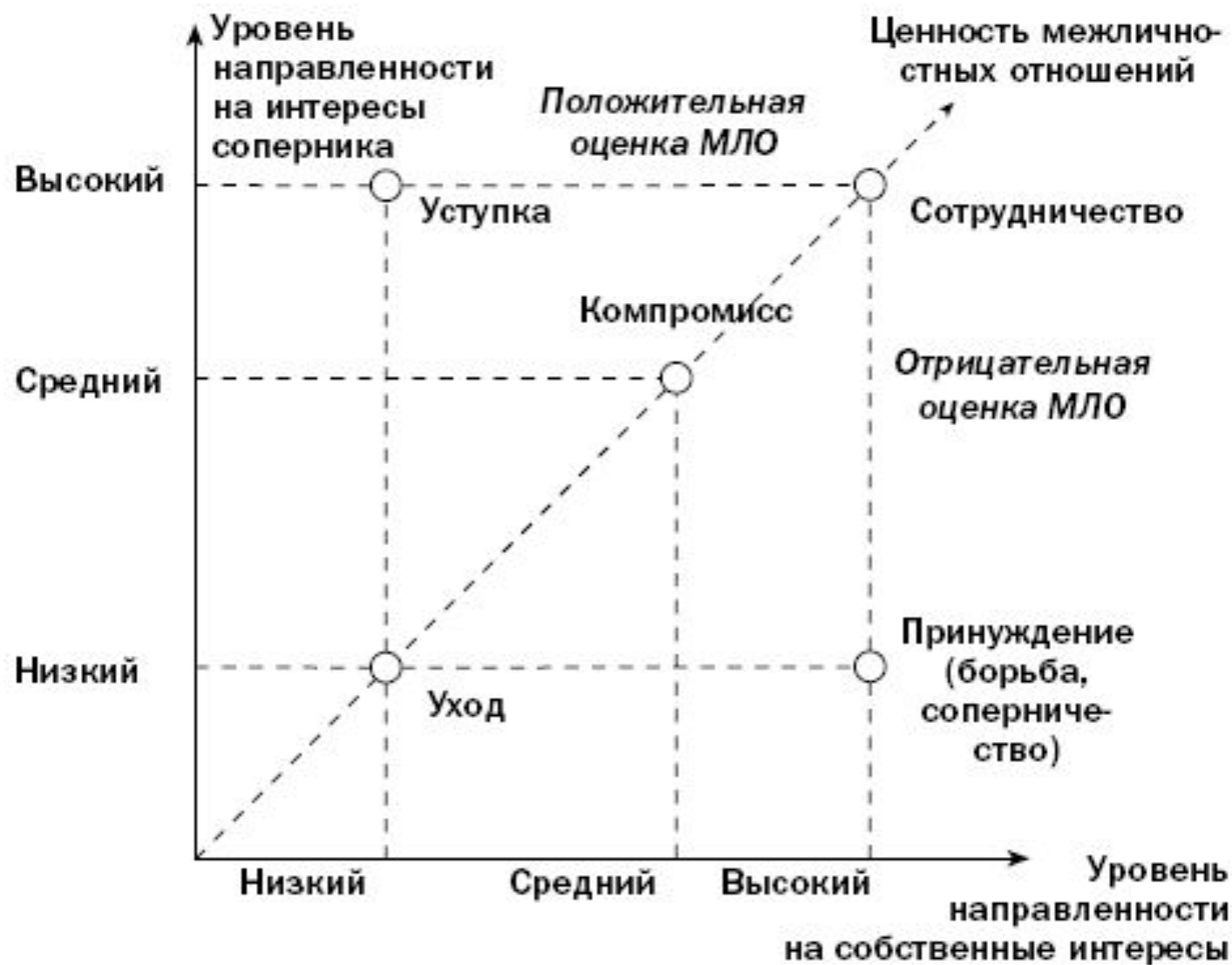
(психологическая техника)

- **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**

A 3D rendering of an open window with a paper airplane flying in the sky above a green field. The scene is viewed from inside a room, looking out through the window. The sky is a vibrant blue with wispy white clouds. A single green tree stands on a rolling green hill in the distance. The window frame is silver and modern. The overall mood is bright and optimistic.

Спасибо за внимание!