

# Конфликты в ШКОЛЕ



***Цель работы:*** изучение  
внутришкольной  
ситуации, провоцирующей  
конфликты.

***Объектом*** нашего исследования  
**является:**  
конфликты в школе.

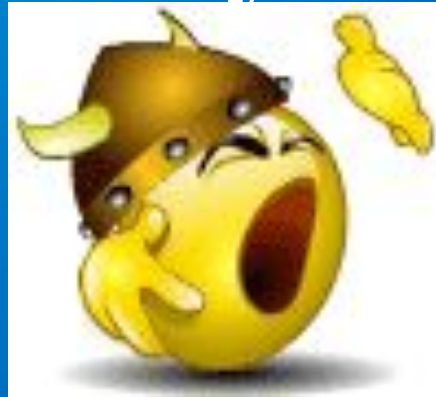
***Предметом*** : умение участников  
образовательного процесса слушать

## ***Задачи:***

- ✓ на основе анализа психолого-педагогической литературы по данной проблеме раскрыть сущность конфликта;
- ✓ повысить теоретические и практические знания;
- ✓ изучить причины возникновения конфликта;
- ✓ проанализировать собственное поведение, мотивы, переживаемые эмоции в ситуации конфликта.

# *Гипотеза:*

если все участники образовательного процесса будут уметь слушать и слышать друг друга, то конфликтных ситуаций будет меньше.



## ***Методы исследования:***

1. изучение и анализ психолого-педагогической литературы;
2. наблюдение и анализ педагогического процесса с целью определения причин возникающих конфликтных ситуаций;
3. анализ наблюдаемых конфликтных ситуаций;
4. тестирование, опрос;
5. анализ и обработка полученных результатов.



# Конфликт

(от лат. *Conflictus* – столкновение) –

столкновение противоположно  
направленных целей, интересов,  
позиций, мнений или взглядов

оппонентов или субъектов взаимодействия

# В ходе конфликта участники ИСПЫТЫВАЮТ:



- ✓ изменение тембра голоса;
- ✓ повышение темпа речи;
- ✓ учащенное дыхание;
- ✓ сердцебиение;
- ✓ вегетативные проявления;
- ✓ плач;
- ✓ дрожание рук;
- ✓ повышенное потоотделение.

# *В конфликте есть:*

- ✓ Конфликтные стороны;
- ✓ Зона разногласий;
- ✓ Представление сторон о ситуации;
- ✓ Мотивы конфликтующих сторон;
- ✓ Конфликтные действия



*Основные стратегии  
поведения  
в конфликтной ситуации.*

- ✓ Конкуренция;
- ✓ Сотрудничество;
- ✓ Компромисс;
- ✓ Уклонение;
- ✓ Приспособление.

# Барьеры межличностного общения.

- негативные оценки и ярлыки;
- советы;
- вопросы;
- приказы;
- обобщение, глобальные выводы из  
единичных  
случаев;
- ирония, язвительность.

# *Условие конструктивного разрешения конфликтной ситуации.*

- ✓ Первое условие - выслушать и продемонстрировать слушание, получить как можно больше информации.
- ✓ В обсуждении конфликта желательно выяснить, как каждый понимает проблему, признать, что ваши действия и поступки могли привести к конфликту.
- ✓ Необходимо прояснить: соответствует ли поведение каждого участника сложившейся ситуации; как можно наиболее лаконично и полно изложить общую проблему, отметить вопросы, в которых участники конфликта либо расходятся, либо солидарны и понимают друг друга.

## *Поведение, стимулирующее развитие конфликта:*

- ✓ Прерывание речи партнера;
- ✓ Негативная оценка личности партнера;
- ✓ Уклонение от конфликта, нарочитое молчание;
- ✓ Подчеркивание разницы между собой и партнером;
- ✓ Резкое ускорение темпа речи и изменение тембра голоса;
- ✓ Преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего;
- ✓ Косвенное нападение, критика кого-либо или чего-либо, представляющего ценность для другого конфликтанта;
- ✓ Избегание пространственной близости и контакта глаз;
- ✓ Использование угроз;
- ✓ Симулирование согласия при сохранении обиды.



*Вариант перечня качеств личности,  
важных для межличностного общения.*

- ✓ Эмпатия;
- ✓ Доброжелательность;
- ✓ Аутентичность;
- ✓ Конкретность;
- ✓ Инициативность;
- ✓ Открытость;
- ✓ Умение слушать;
- ✓ Тактичность;
- ✓ Конфронтация;
- ✓ Гибкость.



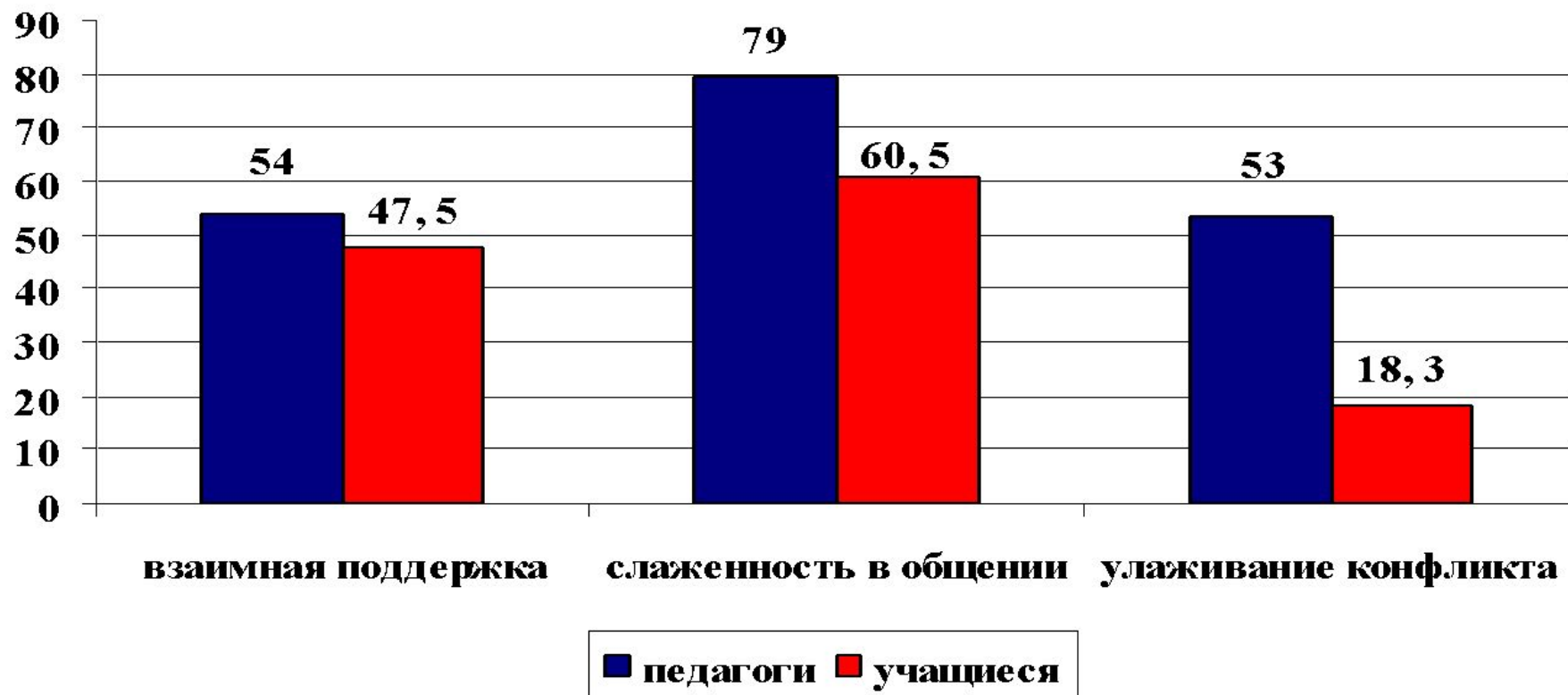
## *Шаги взаимовыгодных переговоров.*

1. Соглашение об основных правилах.
2. Контролирование эмоций.
3. Выяснение позиций.
4. Определение скрытых нужд и интересов.
5. Выдвижение альтернативных вариантов.
6. Согласие на наилучшие взаимовыгодные варианты.

## Глава 2.

1. Тест «Умение общаться».
2. Тест «Умение слушать».
3. Опросник Басса-Дарки.
4. Диагностическая игра  
путешествия  
«Дорога в горы».

## Тест "Умение общаться"





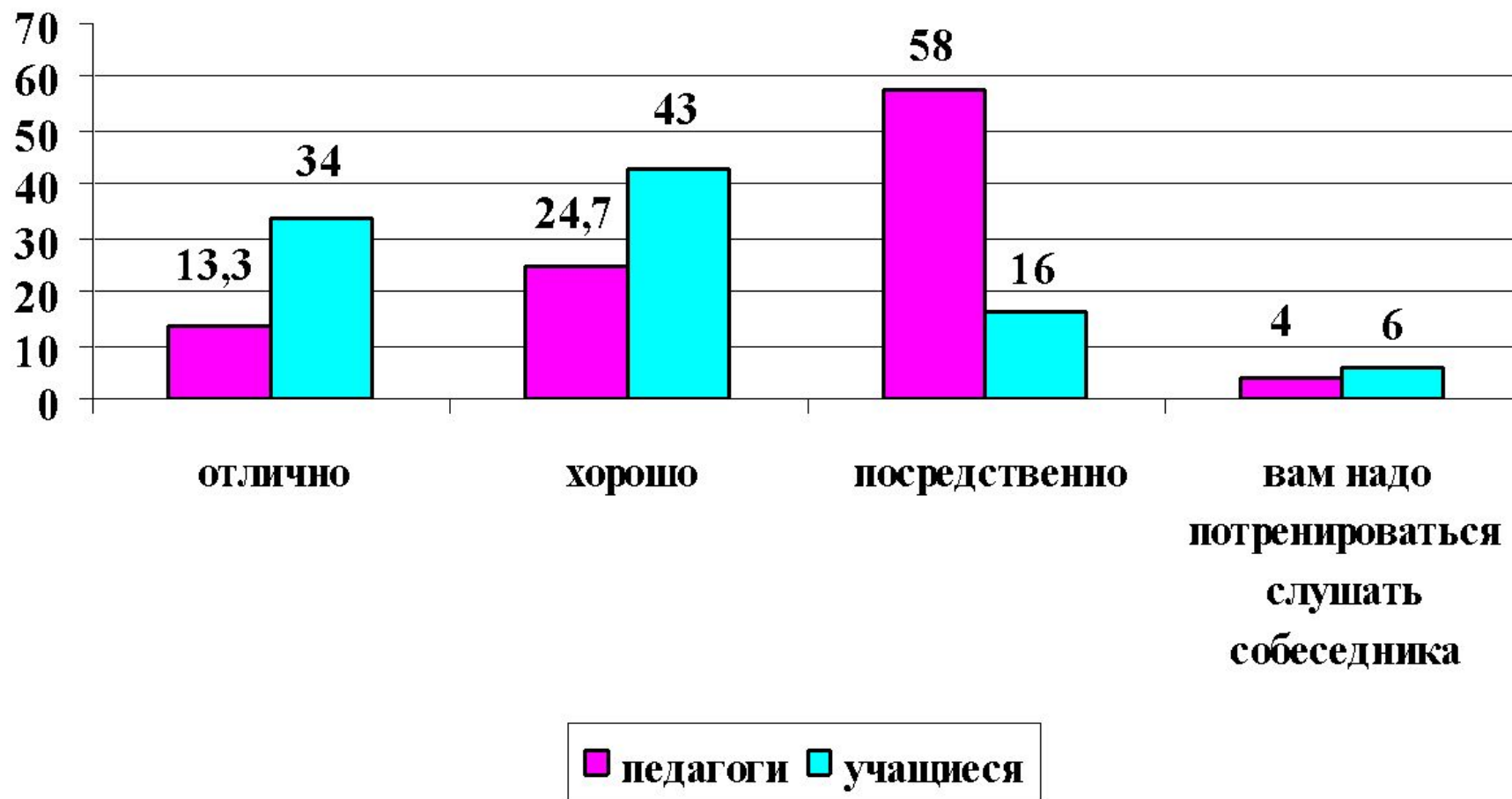
# Диагностическая игра - путешествие

✓ поведение ~~«Дорога в горы»~~ учащихся – следствие безразличного отношения к себе и другим.

✓ 79 % учащихся считают, что можно ЖИТЬ, не думая о последствиях своих

✓ 13 % учащихся <sup>ПОСТУПКОВ.</sup> понимают, что каждый поступок – это результат их отношения к самому себе, людям и миру.

## Тест "Умение слушать"



## *Опросник Басса –*

### *Дарки.*

Агрессивных учащихся в нашей школе,  
которые, возможно, могут  
провоцировать

конфликты, только **3,3 %**.

Учащиеся, которые не желают конструктивно  
взаимодействовать только **3,3 %**,

остальным необходимо полноценное общение  
как с педагогами, так и со сверстниками.

## ***Вывод:***

- ✓ Особенное значение в педагогическом процессе, успешной жизнедеятельности школы имеет установление контактов всех участников педагогического процесса.
- ✓ Умение прорабатывать конструктивное общение поможет предупредить конфликт или, хотя бы, успешно его разрешить.

*Рекомендации, позволяющие занять конструктивную позицию в конфликтной ситуации.*

1. Помните, что существуют разные типы так трудных людей, общение с которыми чревато возникновением конфликтных ситуаций.

2. Не отвечайте агрессией на агрессию.

3. Не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом.

**4. Дайте возможность высказываться, внимательно выслушав претензии.**

**5. Старайтесь выразить своё понимание и соучастие в связи с возникшими трудностями.**

**6. Не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов – ситуация всегда бывает гораздо сложнее, чем кажется на первый взгляд.**

**7. Предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.**

**8. Если обстоятельства позволяют, то попросите дать время, чтобы лучше обдумать полученную информацию.**

**9. Пауза тоже будет способствовать снятию эмоционального напряжения.**

**10. Не перебивайте без надобности, сначала слушайте, а потом говорите.**

**11. Отстаивая свои позиции, не будьте категоричны, умейте усомниться в самом себе.**

**12. В своих доводах опирайтесь на факты, а не на слухи и чужие мнения.**

**13. Не давайте «готовых» решений, постарайтесь так построить логику рассуждений, чтобы оппонент сам находил нужные решения.**



**14. Мудрые говорят, что из двух спорящих виноват тот, кто умней. Это не значит, что надо избегать конфликтных ситуаций. Просто неразрешённая своевременно конфликтная ситуация, как вовремя не излечённая болезнь, может дать серьёзные осложнения.**

**15. Говорите о фактах и событиях, а не о качествах той или иной личности.**

**16. Говорите только за себя, умеете слушать и слышать.**

**17. Если в конфликтной ситуации преобладают негативные тенденции (обиды, неприязнь, подозрения...), то используйте один из методов урегулирования конфликтных ситуаций.**

# *Методы урегулирования конфликтных ситуаций.*

1. Метод «выхода чувств».
2. Метод «положительного отношения к личности».
3. «Расширение духовного горизонта спорящих».
4. Прием «принудительного слушания оппонента».
5. Метод «обмен позиций».

*Тот, кто лишь пытается начать, никогда не начнет*

*Тот, кто слишком торопится, ничего не достигнет.*

*Тот, кто виден всем, не может быть ясным.*

*Тот, кто считает себя правым, не может быть  
лучше.*

*Тот, кто заставляет себя, не достигнет успеха.*

*Тот, кто жалеет себя, не может  
совершенствоваться...*

*Лао-цзы. Дао дэ цзин.*