Методические материалы для проведения практического занятия «Эффективное разрешение конфликтов в педагогической деятельности».

***Цели занятия:***

- знакомство со стратегиями поведения в конфликте;

- исследование специфики собственного поведения в ситуациях конфликта в педагогической деятельности;

- знакомство с эффективными способами разрешения конфликтов в педагогической деятельности;

- отработка навыков эффективного разрешения конфликтов.

1. Разминка

Упражнение «Датский бокс»

***Задачи:***

- включение в тему занятия;

- изучение участниками собственных стратегий поведения в конфликте.

***Необходимое время:*** 5 минут.

***Процедура проведения.***

Ведущий рассказывает участникам, что в древние времена Данию населяли племена варваров. По легенде, мужчины в этих племенах были очень агрессивны и часто устраивали между собой кровавые бои. Однажды мудрец, обеспокоенный тем, что мужское население может истребить друг друга, предложил им бескровный способ разрешения конфликтов. Этот способ получил название «датская борьба». Группе предлагается провести соревнования по датской борьбе. Участники разбиваются на пары и садятся напротив друг друга. Они протягивают друг другу руки как для рукопожатия. касаются друг друга пальцами и соединяют их в «замок», при этом большие пальцы отставлены и направлены вверх. Это – исходная позиция. Бой ведется отставленными пальцами. Необходимо своим большим пальцем «поймать» большой палец напарника, прижав его к «замку» ладоней. Важно, чтобы во время поединка основания ладоней обоих участников были плотно прижаты друг к другу.

Ведущий говорит, что «бой» будет длиться две минуты. Задача каждого участника – как можно больше раз поймать и прижать большой палец своего противника.

2. Основное содержание

Упражнение «Смысловое поле конфликта»

***Задачи:***

- работа с семантическим полем понятия «конфликт».

***Необходимое время:*** 15 минут.

***Вспомогательные материалы:*** ксерокопия приложения 1 к занятию, чистые листы бумаги и ручки для каждого участника, доска или флипчарт.

***Приложения:*** список понятий, связанных со словом «конфликт» (приложение 1).

***Процедура проведения.***

Ведущий говорит участниками, что. несмотря на то что у слова «конфликт» есть совершенно определенное значение каждый из нас, в зависимости от собственного жизненного опыта наполняет это понятие своим личностным смыслом. Участникам предлагается поработать с тем, что же для них значит «конфликт».

Каждому участнику раздаются по одной ксерокопии приложения 1 и по одному чистому листу. Участникам предлагается ознакомиться со списком понятий, приведенных в приложении. Каждое из них имеет некоторое отношение к понятию «конфликт», но какие-то ближе к этому понятию, возможно, являются его синонимами, а другие имеют с ним более отдаленную связь.

Ведущий предлагает участникам взять чистый лист бумаги и в центре

его написать слово «конфликт». Каждое из понятий, приведенных в приложении1, необходимо расположить на этом листе вокруг слова «конфликт» так, чтобы понятия, наиболее близкие к слову «конфликт», находились ближе к нему, а чем меньше понятие связано с этим словом, тем дальше оно должно располагаться от слова «конфликт».

Когда эта работа проделана, ведущий просит участников по кругу назвать по три наиболее близких и по три наиболее далеких от слова «конфликт» понятия. Все сказанное участниками ведущий фиксирует на доске или флипчарте, разделенном пополам вертикальной линией. Каждому из названных понятий ведущий присваивает «индекс», в зависимости от того, сколько участников упомянули его. В результате получается общегрупповой рейтинг наиболее близких и далеких к слову «конфликт» понятий, который обсуждается членами группы.

***Вопросы для обсуждения:***

* Какие понятия оказались ближе к понятию «конфликт» и как можно охарактеризовать смысловое поле конфликта?
* Чем обусловлена ситуация, что конфликт чаще всего воспринимается нами как нечто отрицательное, нежелательное?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Приложение 1. Список понятий. | | |
| Ссора | Дискуссия | Общение |
| Упрямство | Конфронтация | Противоречие |
| Противостояние | Подавление | Агрессия |
| Война | Выяснение | Насилие |
| Непонимание | Давление | Спор |
| Оскорбление | Перемены | Возможность |
| Развитие | Драка | Потеря отношений |
| Унижение | Выгода |  |

Упражнение «Три конфликта из жизни педагога»

***Задачи:***

- осознание участниками специфики и закономерностей собственного поведения в ситуации педагогического конфликта.

***Необходимое время:*** 15 минут.

***Материалы:*** бланки с таблицами, ручки для каждого участника.

***Процедура проведения.***

Участникам предлагается вспомнить три конфликта, которые произошли между ними и их учениками.

Затем им раздаются бланки с таблицами, состоящими из трех столбцов. В первом столбце участники кратко обозначают суть каждого из трех конфликтов, во втором – свое поведение в этих конфликтах, в третьем – результат (то, чем окончился конфликт или его этап). По усмотрению ведущего можно предложить участникам проделать аналогичную работу с тремя конфликтами с руководством или с коллегами. Потом участникам предлагается проанализировать свои записи и сделать выводы об особенностях своего поведения в конфликтах.

***Вопросы для обсуждения:***

* Какие закономерности своего поведения в конфликтах вам удалось заметить?
* Насколько эффективным вам кажется такое поведение?

Самодиагностика «Стратегии поведения в конфликте».

***Задачи:***

- самопознание;

- диагностика собственной стратегии поведения в конфликте.

***Необходимое время:*** 15 минут.

***Вспомогательные материалы:*** бланки теста К.Томаса для каждого участника (приложение 2).

***Процедура проведения.***

Ведущий раздает участникам бланки опросника К.Томаса (приложение2)

и предлагает заполнить его в течение 10-15 минут. Заполненные бланки остаются у участников.

|  |  |
| --- | --- |
| Приложение 2. Бланк опросника на определение стратегий поведения в конфликте К.Томаса.  (Из пары утверждений выберите подходящее и обведите его номер) | |
| 1а. Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. | 1б. Я обычно обращаю внимание на моменты согласия во мнениях, а не на расхождение их в решении спорных вопросов. |
| 2а. Я стараюсь находить компромиссные решения вопросов. | 2б. Все интересы других людей и все мои интересы одинаково значимы. |
| 3а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. | 3б. Иногда стоит пожертвовать своими интересами ради интересов других людей. |
| 4а. Стараясь найти компромиссное решение, я могу поступиться чувствами и того же ожидаю от других. | 4б. В решении проблем я предпочитаю не задевать чувств других людей. |
| 5а. Напряженные ситуации я предпочитаю не игнорировать, а разрешать их, находя поддержку других людей. | 5б. Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности. |
| 6а. Я предпочитаю не иметь для себя неприятностей на работе. | 6б. Я предпочитаю добиваться своего, не обращая внимания на возможные неприятности. |
| 7а. Лучше отложить решение спорного вопроса ради позднейшего окончательного его разрешения. | 7б. В сложных ситуациях главное – это успокоить других людей и сохранить нормальные отношения. |
| 8а. Обычно я настойчив в своих стремлениях добиться своего. | 8б. Прежде чем добиться своего, лучше еще раз определиться в сути спорных вопросов. |
| 9а. В решении вопросов можно пренебречь какими-либо разногласиями, они не стоят волнений. | 9б. При наличии разногласий стоит и поволноваться, лишь бы добиться утверждения мнения. |
| 10а. Добиваясь своего, необходимо твердо отстаивать свои позиции. | 10б. В сложных ситуациях лучше поискать компромиссных решений. |
| 11а. В осложнившихся отношениях с другими людьми, главное – определить суть затронутых интересов. | 11б. В решении спорных вопросов я могу уступить ради своих выгод и скорейшего выхода из спора. |
| 12а. В решении проблем лучше избегать спорных позиций, и я стараюсь следовать этому правилу. | 12б. Другие люди могут в чем-то и оставаться при своем мнении. но лишь продвигаясь ко мне навстречу. |
| 13а. Среднюю позицию в споре я считаю лучшей. | 13б. В споре я настаиваю, чтобы все делалось по-моему |
| 14а. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его мнении по этому поводу. | 14б. Я стремлюсь показать другим логику и преимущества моих взглядов. |
| 15а. Успокаивая другого человека, я стараюсь сохранить обычные с ним отношения. | 15б. Я предпочитаю сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения. |
| 16а. Имея собственное мнение по какому-то вопросу, я стараюсь не задевать чувств других людей. | 16б. Имея собственное мнение по какому-то вопросу, я стараюсь убедить других людей в его преимуществах. |
| 17а. Несмотря на напряженность отношений, я настойчиво добиваюсь своего. | 17б. Я предпочитаю сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности отношений. |
| 18а. Если в этом состоит счастье другого, я позволю ему настоять на своем мнении. | 18б. Я представляю другому возможность сохранить свое мнение, если он готов поступить точно так же. |
| 19а. В споре я немедленно стремлюсь определиться в его сути. | 19б. В решении спорных вопросов я склонен повременить до окончательного их разрешения. |
| 20а. Лучше всего немедленно преодолеть возникающие разногласия. | 20б. Лучше всего поискать какого-либо равновесия потерь и выгод обеих сторон в преодолении разногласий. |
| 21а. При ведении переговоров стоит быть тактичным к другому. | 21б. При ведении переговоров лучше всего – прямое обсуждение проблем. |
| 22а. В переговорах лучше стремиться к поиску средней позиции. | 22б. В переговорах лучше всего отстаивать собственную позицию. |
| 23а. Я склонен заботиться об удовлетворении желаний обеих сторон, несмотря на разногласия. | 23б. В решении проблем я готов предоставить другим улаживать возникающие разногласия. |
| 24а. Если другому кажется важным его мнение, я могу в чем-то ему уступить. | 24б. В споре я склонен убеждать других пойти на компромисс. |
| 25а. Необходимо убеждать других в своей правоте. | 25б. Необходимо быть внимательным к доводам других. |
| 26а. Средняя точка зрения, как правило самая лучшая. | 26б. Лучше всего удовлетворить интересы всех сторон в общей их точке. |
| 27а. Самое лучшее – вовсе избежать споров. | 27б. Можно и поспорить вначале, но если другому это важно, согласиться затем с ним. |
| 28а. Я предпочитаю добиваться своего самостоятельно. | 28б. Я предпочитаю улаживать отношение с другими с их помощью. |
| 29а. В разногласиях следует всегда искать их разрешения в поиске «золотой» середины. | 29б. При наличии разногласий не всегда стоит из-за них волноваться. |
| 30а. Важно не столько добиваться успехов в переговорах, сколько при этом не задеть чувств других людей. | 30б. Следует совместно добиваться успехов в переговорах и для этого вырабатывать подходящее мнение, а не заботиться о переживаниях. |

Упражнение «Моя стратегия решения конфликта»

***Задачи:***

- исследование собственной стратегии поведения в конфликте;

- самопознание.

***Необходимое время:*** 15 минут.

***Вспомогательные материалы:*** заранее заполненные участниками тесты стратегии поведения в конфликте К.Томаса.

***Приложения:*** ключ для подсчета результатов теста К.Томаса (приложение 3).

***Процедура проведения.***

Ведущий предлагает участникам обработать результаты по тесту Томаса, который они заполнили на этом занятии. Он зачитывает участникам ключ (приложение 3), а каждый участник подсчитывает результаты по каждой стратегии. Чем больше балл по данной стратегии, тем большей степени личности свойственно использование данной стратегии и наоборот.

***Вопросы для обсуждения:***

* Согласуются ли данные тестирования с данными вашего самонаблюдения?
* Какую стратегию вам использовать сложнее всего? Почему?

Приложение 3. Ключ к опроснику К.Томаса.

1. Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а. 22б, 25а, 28а.

2.Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

3. Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 11б, 12а, 15б, 17б, 19б, 23б. 27а, 29б.

4. Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 7б. 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

5. Компромисс: 2а, 4а, 10б. 12б, 13а, 18б, 20б, 21а, 22а, 24б, 26а, 29а.

Упражнение «Алгоритм решения конфликта»

***Задачи:***

- исследование специфики конфликтов в педагогической деятельности;

- развитие рефлексии в конфликтной ситуации;

- развитие навыков эффективного разрешения конфликтов в образовательной среде.

***Необходимое время:*** 20 минут.

***Вспомогательные материалы:*** ксерокопия приложения 4, бумага, ручки, доска или флипчарт.

***Приложения:*** общий алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации (приложение4).

***Процедура проведения.***

Группа разбивается на подгруппы по 3-5 человек. Ведущий предлагает участникам задуматься о том, какая последовательность действий педагога в конфликтной ситуации будет наиболее эффективной для ее разрешения. Каждая подгруппа в течение 10 минут должна разработать универсальный алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации из нескольких этапов. Затем подгруппы рассказывают о результатах своей работы, после чего группа переходит к обсуждению с целью разработать общий , наиболее полный алгоритм. В ходе этой работы ведущий может пользоваться материалами приложения 4. Разработанный группой алгоритм ведущий фиксирует на доске или флипчарте. Желательно после этого занятия раздать каждому участнику ксерокопии текста разработанного алгоритма или варианта, приведенного в приложении 4.

***Вопросы для обсуждения:***

* Насколько легко вам бывает проанализировать свои чувства при возникновении конфликтной ситуации и вернуть себе самообладание?
* К каким последствиям может привести то, что педагог не уделяет должного внимания мотивам, заставившим ученика совершить действия, пришедшие к конфликту?
* К каким результатам для ученика может привести педагогическое воздействие в конфликтной ситуации, если реакция педагога последовала без предварительной рефлексии и постановки целей?

Упражнение «Мастер разрешения конфликтов»

***Задачи:***

- развитие рефлексии в конфликтной ситуации;

- развитие навыков эффективного разрешения конфликтов в образовательной среде.

***Необходимое время:*** 20 минут.

***Вспомогательные материалы:*** алгоритм разрешения конфликтной педагогической ситуации, разработанный в ходе предыдущего упражнения, бумага. ручки.

***Приложения:*** алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации (приложение 4).

***Процедура проведения.***

Ведущий предлагает участникам вспомнить об одной конфликтной ситуации между ними и учениками. Лучше, если эта ситуация будет актуальной на данный момент, а не решенной в прошлом. Пользуясь алгоритмом разрешения педагогических конфликтов, участникам предлагается проанализировать ситуацию и разработать план педагогического воздействия. На работу дается 10 минут. Затем участники делятся на пары и обсуждают результаты своей работы. Затем группа возвращается в круг и переходит к обсуждению упражнения.

***Вопросы для обсуждения:***

* Удалось ли взглянуть на ситуацию под новым ракурсом?
* Какие трудности возникали у вас при работе над конфликтной ситуацией?

Приложение 4. Алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации.

**Первый этап** направлен на оценку учителем ситуации и осознание собственных эмоций. Этот этап необходим для того, чтобы не навредить ребенку поспешными действиями и не осложнить отношения с ним. Только в тех случаях, когда ситуация представляет опасность для жизни и здоровья ребенка, нужно действовать быстро и решительно. Но такие ситуации встречаются не так часто, поэтому во всех остальных случаях рекомендуется, воспользовавшись паузой, спросить себя: «Что я сейчас чувствую?», «Что я сейчас хочу сделать?», «Что я делаю?», после чего необходимо перейти ко второму этапу.

**Второй этап** начинается с вопроса «почему?», задаваемого педагогом самому себе. Суть данного этапа заключается в анализе мотивов и причин поступка ребенка. Это очень важный этап, так как именно причины поведения ребенка определяют средства педагогического воздействия.

**Третий этап** заключается в постановке педагогической цели, формулируется в виде вопроса «что?» - «Что я хочу получить в результате своего педагогического воздействия?» Педагогическое воздействие должно быть направлено не против личности ребенка, а против его поступка. Ребенок должен четко осознавать, что именно в этот раз он поступил плохо. Важно показывать ребенку в каждом конкретном случае, что вы принимаете его таким, какой он есть, понимаете его, но в то же время не одобряете его действий. Такой подход, не унижая ребенка, может мотивировать его на положительное поведение.

**Четвертый этап** заключается в выборе оптимальных средств для достижения поставленной педагогической цели и отвечает на вопрос «как?» - «Каким образом достичь желаемого результата?». Продумывая способы и средства достижения педагогического воздействия, учитель должен оставлять свободу выбора за ребенком. Мастерство педагога проявляется в умении создать такие условия, чтобы ребенок мог сделать выбор, а не заставлять ребенка поступать как нужно. Исходя из этого педагог может предложить ребенку несколько вариантов, но в самом привлекательном виде представит оптимальный вариант и тем самым поможет сделать правильный выбор.

Педагог- мастер использует широкий арсенал педагогических средств, не применяя угроз, насмешек, жалоб родителям. Перечисленные способы малоэффективны и свидетельствуют о низком уровне профессионализма.

**Пятый этап**  - это практическое действие педагога. Данный этап является логическим завершением всей предыдущей работы разрешения педагогической ситуации. Именно на этом этапе реализуются педагогические цели через определенные средства и способы в соответствии с мотивами ребенка. Успех практического действия учителя будет зависеть от того, насколько точно он смог сформулировать педагогическую цель, насколько правильно выбрал оптимальные способы достижения поставленной цели и насколько умело воплотил их в реальном педагогическом процессе.

Профессиональный педагог знает, что результаты педагогических воздействий, как правило, отдалены во времени, поэтому он действует как бы «на вырост», на формирование «зоны ближайшего развитии», опираясь на лучшее в ребенке.

**Шестой этап –** заключительный в алгоритме решения конфликтной педагогической ситуации. Он представляет собой анализ педагогического воздействия и позволяет оценить эффективность общения педагога с детьми, сравнить поставленную цель с достигнутыми результатами и сформулировать новые перспективы.

3. Рефлексия занятия.

* Всегда ли конфликт в педагогической ситуации должен быть расценен как нечто негативное? Почему?
* Какие направления для самосовершенствования вы наметили в ходе этого занятия?