

# Педагогический конфликт

# Конфликт - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, точек зрения

Специфика педагогического конфликта:

- ▶ Профессиональная ответственность педагога за педагогически правильное разрешение ситуации
- ▶ Участники конфликта имеют разный социальный статус, что определяет и их разное поведение в конфликте
- ▶ Присутствие воспитанников при конфликтной ситуации делает их участниками и конфликт приобретает для них воспитательный смысл
- ▶ Профессиональная позиция педагога обязывает его взять на себя инициативу в разрешении конфликта и поставить на первое место интересы воспитанника
- ▶ Любая ошибка педагога при разрешении конфликта порождает новые конфликтные ситуации, в которые включаются другие участники
- ▶ Конфликт легче предупредить, чем успешно разрешить

# Упражнение

## «Эмоциональная тропинка»

- ▶ Начертите эмоциональную тропинку. Первая точка на ней обозначает момент до начала конфликта «Все хорошо», последняя - завершение конфликта «Все снова хорошо». Промежуточные точки - различные этапы конфликта
- ▶ Проанализируйте какой-либо недавно произошедший конфликт, выделите в нем различные этапы, на которых менялось ваше эмоциональное состояние.
- ▶ На «тропинке» изменение эмоциональных состояний отмечайте значком и кратким комментарием

# Причины конфликтов со стороны родителей

- с ребенком мало занимаются в саду;
- не создают должных условий для укрепления его здоровья, мало (или слишком много) гуляют, не проветривают или слишком часто проветривают группу, слишком легко (тепло) одевают;
- не могут найти подход к ребенку;
- используют непедагогичные методы в отношении ребенка (моральные и физические наказания);
- плохо следят за ребенком (не вытерли сопельки, не сразу сменили трусики, не переодели грязную футболку);
- ребенка заставляют есть или, наоборот, не следят, чтобы он все съедал;
- ограничивают свободу ребенка (одна мама жаловалась, что её ребенка заставляют во время тихого часа лежать в кроватке; она думает, что воспитатели должны просто поиграть с ребенком, раз он не хочет спать);
- часто наказывают и жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;
- не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили (что нередко случается в яслях), ударили, поцарапали

# Причины конфликтов со стороны воспитателей

- неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут отчитать на повышенных тонах при ребенке;
- забывают оплатить квитанции, вовремя внести плату за дополнительные занятия;
- забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;
- приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика);
- поздно забирают детей;
- плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку; обычно к таким детям очень сложно найти подход);
- предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам

# Упражнение «Кулак»

- ▶ Работа в парах. Один участник сжимает руку в кулак, задача второго разжать кулак партнера любыми средствами (кроме силового воздействия)

# Стратегии и тактики взаимодействия участников конфликтной ситуации

Стратегия поведения в конфликте - установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Выбранные стратегии имеют решающее значение для развития и исхода конфликта

К. Томас и Р. Киллмен выделяют 5 стратегий в зависимости от ориентации участников конфликта на собственные цели и/или цели партнера:



# Тест Томаса

Стили поведения в конфликте	Предположение	По тесту
Сотрудничество		
Соперничество		
Компромисс		
Уход		
Приспособление		

Заполните второй столбик таблицы,  
максимальная оценка 12

№	A	B	№	A	B	№	A	B
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

# доминирование

- ▶ Участник не стремится к разрешению противоречия, воспринимает другого как противника, поэтому цель его взаимодействия - победа над соперником (борьба)
- ▶ Оптимально использовать: исход конфликта очень важен для вас и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы; обладаете достаточной властью и авторитетом, поэтому очевидно, что ваше решение - наилучшее; чувствуете, что нет другого выбора и нечего терять
- ▶ Стратегия вызывает отчуждение, враждебность, даже в случае благоприятного исхода их придется преодолевать

# сотрудничество

- ▶ Участники стремятся сохранить позитивные отношения, воспринимают друг друга как партнеры. Эта стратегия по поиску решения, удовлетворяющего обе стороны. Главный способ воздействия - диалог, убеждение, аргументация
- ▶ Трудности: требуется время для согласования позиций сторон + высокий уровень развития коммуникативных навыков (выслушивать, выражать свои желания, сдерживать эмоции и др)
- ▶ Ситуации: когда надо найти общее решение, где каждый из подходов важен и не допускает компромисса; если прочные взаимозависимые отношения с другим участником; если основная цель - приобретение совместного опыта работы; если стороны способны слушать друг друга

# КОМПРОМИСС

- ▶ Стремление урегулировать разногласие на основе взаимных уступок. Похож на сотрудничество, но здесь меньше глубина включенности участников, а также компромиссное решение менее долгосрочное, чем принятое на основе сотрудничества, поэтому велик риск возобновления конфликта, перевод его в скрытую форму
- ▶ Наиболее эффективен, если стороны хотят одного и того же, но одновременно это невыполнимо. Акцент не на решении, которое удовлетворяет интересы сторон, а на варианте «Мы не можем полностью выполнить свои желания, поэтому необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться»
- ▶ Ситуации: обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы, если удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, когда может устроить временное решение, так как нет времени на выработку другого подхода (или он оказался неэффективен)

## уход

- ▶ Используется, когда затрагиваемая проблема не столь важна для участника, он не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает, не тратит время и силы на принятие совместных решений.
- ▶ Ситуации: участник знает, что не может или не хочет решить вопрос в свою пользу; мало власти для решения желательным способом; надо выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию для принятия решения; решить проблему немедленно опасно ухудшением ситуации

# кооперация

- ▶ Стратегия, направленная на достижение формального решения, без учета взаимоотношений между участниками, это вариант ухода от конфликта.
- ▶ Участники воспринимают друг друга как оппонентов, воздействие друг на друга в формальных рамках - закон, правила, нормы.
- ▶ Обычно эта стратегия - следствие прежних разногласий, у участников уже есть опыт «недоговоренностей», они не хотят ухудшать отношения в ходе вновь возникшего конфликта

# приспособление

- ▶ Участник конфликта действует совместно с другой стороной, но при этом не пытается отстаивать свои собственные интересы. Наиболее эффективная стратегия, когда исход дела важен для другой стороны и не очень существенен для вас или когда жертвуем собственными интересами в пользу другой стороны
- ▶ Ситуации: когда главная задача - восстановление спокойствия и стабильности, если участник считает, что лучше сохранить добрые отношения, чем отстаивать свою точку зрения; если мало власти и шансов на победу

# Способы разрешения конфликта

- ▶ Деструктивно - все виды борьбы (ссылка на авторитет, принуждение, дезинформация, угроза, унижение, манипуляция мотивами и интересами...)
- ▶ Конструктивно - сохранение позитивных отношений (переговоры и конструктивное соперничество)

# Технология ведения конструктивного спора (по С. Кратохвилу)

Стиль спора		
Параметр	Рекомендуется	Не рекомендуется
Конкретность	В споре имеется предмет, поэтому нападение и защита сводится к конкретному поведению «здесь-и-сейчас»	Обобщение: поведение называется «типичным», ссылки на прошедшие события, не имеющие отношения к делу
Вовлечение	Оба увлечены, наносят и получают удары	Один из участников не задействован, находится в стороне от спора, оскорбляется, преждевременно прекращает спор
Коммуникация	Ясная, открытая, каждый говорит за себя и думает, что говорит, его можно понять и ответить ему, хорошая «обратная связь»	Частое повторение доводов и невнимание к доводам другого, признаки непонимания, намеки, неясности
«честная игра»	Не допускаются «удары ниже пояса», принимается во внимание, сколько может вынести партнер	Аргументы не относятся к предмету спора, нацелены в чувствительное место

# Результат спора:

- ▶ Научился чему-то новому
- ▶ Исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснены претензии
- ▶ Взаимопонимание и сближение партнеров, сохранение достоинства
- ▶ Устранение проблемы, разрешение ситуации, оправдания, извинения, планы на будущее

## Способы дифференцированного реагирования педагога на нарушение дисциплины (по С.В. Кривцовой)

Тип поведения ребенка, характеристика	Псих-кие причины поведения	Возможные пути педагогического влияния
<p>Поведение, направленное на привлечение внимания:</p> <p>Активное: отвлекает внимание педагога и детей</p> <p>Пассивное: демонстративная медлительность</p>	<p>Неумение просить внимания при переживании дефицита внимания к себе</p>	<p>Минимизация внимания (игнорирование демонстративного поведения)</p> <p>Разрешающее поведение (разрешено присоединится и другим детям в пределах «квоты» педагога)</p> <p>Подчеркивание успехов, внимание за хорошее поведение)</p> <p>Отвлечение ребенка (смена вида деятельности, места)</p>
<p>Властолюбивое поведение</p> <p>Активное: вспышки негодования, конфронтация</p> <p>Пассивное: тихое непослушание</p>	<p>эмансипация</p>	<p>Акцентирование внимания на поступках, а не на личности ребенка</p> <p>Поддержание благоприятного эмоционального фона (не повышать голос, не высмеивать, не сравнивать с другими, не ставить ниже себя в правах)</p>
<p>Мстительное поведение</p> <p>Активное: физические или психологические акты насилия</p> <p>Пассивное: игнорируются любые дружеские попытки контакта</p>	<p>Стереотип силового разрешения конфликта</p>	<p>Отсроченное обсуждение проступка</p> <p>Демонстрация модели неагрессивного поведения</p>
<p>Поведение, направленное на избегание неудач. Активное: вспышки негодования в ситуации реальной или потенциальной неудачи</p>	<p>Необоснованные ожидания взрослых, конкурирующий стиль взаимодействия</p>	<p>Предоставление дополнительной помощи</p> <p>Предоставление возможности позитивно рассказывать о себе</p> <p>Подчеркивание достижений, напоминание о прошлых успехах</p> <p>Материализация достижений (аплодисменты, условные знаки)</p>

# Итоговое задание

- ▶ Разделитесь на подгруппы по 3-4 человека
- ▶ Опишите педагогическую ситуацию конфликтного общения педагога с родителями (тема выбирается самостоятельно)
- ▶ Письменно предложите вариант ее решения.
- ▶ На занятии инсценируйте вашу ситуацию, оборвав ее показ в кульминационный момент.
- ▶ Группа-соперница за определенное время (3-5 минут) находит оптимальное решение и проигрывает развязку ситуации. Решения ситуаций обосновываются с позиции педагогической целесообразности.
- ▶ При подведении итогов анализируются типичность ситуаций, разумность их решения и мудрость предложенных позиций, творческий подход к решению педагогических задач, мастерство инсценировки.