

Технологии разрешения конфликтов в работе классного руководителя

***«Блаженны
мироотворцы, ибо
они будут наречены
сынами Божиими»
(Мф. 5, 9)***

Воспитательное значение эффективного разрешения школьных конфликтов

- основа для формирования здорового психологического климата в школе
- предоставляет возможность использовать время и силы для профессионального, учебного, личностного развития
- формирует ценностную модель поведения в конфликтной ситуации у учеников

В программе:

- Конфликтные ситуации в школе: понятие, признаки, участники, причины и поводы.
- Знакомство с методом картографического анализа конфликтной ситуации. Обучение приемам практического применения метода в педагогической деятельности.
- Обсуждение алгоритма решения типичных школьных конфликтов.

Деловая игра «Понимание»

1. Определение конфликтной ситуации в работе классного руководителя
2. 3 негативных последствия конфликта
3. 3 позитивных результата, которые должны быть целью разрешения конфликтной ситуации
4. 3 причины возникновения конфликтной ситуации
5. Событие, спровоцировавшее конфликт в работе классного руководителя
6. 3 личностные характеристики, способствующие конструктивному решению

Что такое конфликт?

Конфликт (от лат. conflictus – столкновение) - трудно разрешимое противоречие объективной или субъективной природы, связанное с острыми эмоциональными переживаниями

Системные признаки конфликта:

- **противоречие** объективной или субъективной природы;
- необходимость **принятия решения** в ситуации неопределенности (выбор одной из нескольких альтернатив);
- **поливариантность** исходов;
- **эмоциональное** напряжение.

Условия перерастания возникшего противоречия в трудно разрешимое (конфликтную ситуацию)



Значимость
жизненной
ситуации для
субъектов
противоречия



Препятствие,
воздвигаемое
одним из субъектов
на пути к
достижению
целей другим



Превышение
личной
терпимости
к препятствию
хотя бы у одного
из субъектов
противоречия

Поводы к возникновению конфликтов между учителем и учениками

- отсутствие единства, чрезмерное количество, непостоянство требований учителя к ученику
- ученик считает себя недооцененным
- учитель не может примириться с недостатками ученика
- личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость)

Поводы к возникновению конфликтов между учителем и родителями

- разные представления сторон о средствах воспитания
- недовольство родителя методами обучения педагога
- мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку

Поводы к возникновению конфликтов между учениками

- оскорбления, обиды
- борьба за авторитет, соперничество
- враждебность к любимым ученикам учителя
- личная неприязнь к человеку
- симпатия без взаимности
- борьба за девочку (мальчика)

Картографический анализ конфликта

Инцидент
(повод)



Субъекты
(потребность
и,
опасения)



Объект
(предмет,
противоречие)



Последствия
Рекомен-
дации



Причина



Конфликтные
отношения
(ситуация)

Картография конфликта



1. Противоречия естественны и существуют в различных формах: осознаваемые и неосознаваемые, явные и скрытые, личностные и межличностные и др. Конфликты неизбежны.

2. Противоречия достигают степени конфликтности при условиях: значимости ситуации для субъекта, возникновения препятствия на пути к достижению цели и превышения порога личной терпимости субъекта к наличию препятствия.

3. Поводы и причины конфликтов различны. **Повод** — инцидент, после которого возникает конфликт.

Причина же — в решении, принимаемом субъектом противоречия. Инцидент (повод) — событие, которое заставляет субъекта осознать противоречие и принять решение о действиях в этой ситуации.

4. Чем выше значимость ситуации и барьер сопротивления, тем выраженной отрицательные **ЭМОЦИИ** и **МОТИВЫ** к достижению цели (устранению противоречия).

5. **Конфликтность** личности прямо коррелирует с терпимостью (переносимостью) к осознаваемым противоречиям (препятствиям к достижению цели). Конфликтность определяется психологическими особенностями личности.

Работа с Кейсом

Вопросы:

1. Проведите картографический анализ конфликтной ситуации.
2. Назовите причины конфликта и поводы к его возникновению.
3. Предложите способы урегулирования конфликта.

Кейс 1

Сергей на перемене в окружении одноклассников обзывал Али, смеясь над его именем и национальностью. Между мальчиками завязалась драка. На следующий день возмущенные родители Сергея пришли к классному руководителю и директору, утверждая, что на их сына «напал мальчик из семьи мигрантов и избил его». Требуют разобраться, угрожая написать заявление в полицию.

Кейс 2

Никита прогуливает школу, обманывает родителей. Завуч вызывает маму Никиты для беседы. Мать принимает сторону Никиты, говорит о том, что полностью доверяет сыну, не согласна с педагогическим стилем учителей.

Кейс 3

У Артема острый конфликт в классе. Одноклассники постоянно подшучивают над ним, организовали закрытую группу Вконтакте, наполненную нецензурными шутками в адрес Артема. Родители приходят с жалобой на то, что ребенка травят в классе, обвиняют классного руководителя и администрацию в бездействии.

Кейс 4

У учителя физики конфликт с учениками класса. Учитель жалуется классному руководителю на невыполнение домашних заданий учениками, дерзкое поведение на уроке. Дети, в свою очередь, говорят об оскорблениях со стороны учителя, несправедливом отношении и оценках. В конфликт включаются родители, которые требуют от классного руководителя и администрации разобраться в сложившейся ситуации.

Кейс 5

- Вера симпатизирует Косте, однако тот не отвечает девушке взаимностью, предпочитая ее подругу. На новогоднем празднике в классе между Костей и Верой возникает шумная ссора. Девушка в слезах убегает домой. Весь класс расходится в расстроенных чувствах.

**17-ти шаговый алгоритм
разрешения конфликта.**

Алгоритм разрешения конфликта

- **1 этап «ПАУЗА»:** снижение эмоционального напряжения
- **2 этап «ПОЧЕМУ»:** анализ конфликтной ситуации
- **3 этап «ЧТО и КАК»:** программа действий: Что я хочу получить? Как достичь результата?
- **4 этап «ДЕЙСТВИЯ».**
- **5 этап «ОЦЕНКА»:** оценка эффективности разрешения конфликта

1 этап. «Пауза»

- *1-й шаг.* Прекращение борьбы
- *2-й шаг.* Принятие инициативы по управлению и разрешению конфликта.
- *3-й шаг.* Минимизация негативных эмоций
- *4-й шаг.* Установка на сотрудничество либо компромисс.

2 этап. «Почему?»

- **5 шаг.** Согласие с естественностью защиты интересов каждым субъектом.
- **6 шаг.** Оценка ситуации со стороны: метод двойников.
- **7 шаг.** Выявление интересов, цели оппонента.
- **8 шаг.** Понимание основных опасений оппонента.
- **9 шаг.** Определение повода, причины конфликта, индивидуальных особенности участников активизирующих конфликт.

3 этап. «Что и как?»

- **10 шаг.** Выработка 3-4 вариантов программы-максимум по оптимальному решению проблемы.
- **11 шаг.** Выработка 3-4 вариантов программы-минимум, с целью смягчения конфликта или его частичного решения.
- **12 шаг.** Прогноз поведения всех субъектов.
- **13 шаг.** Определение критериев разрешения конфликта.

4 этап. «Действия»

- **14 шаг.** Открытый разговор целью разрешения конфликта. Логика разговора : признание вреда конфликта, предложение сотрудничества; признание своих ошибок, готовность к уступкам оппоненту в том, что не является главным; в мягкой форме высказать пожелание об уступках со стороны оппонента и аргументировать свое предложение; обсудить взаимные уступки;

4 этап. «Действия». Продолжение

- Если разговор не удался, не обострять ситуацию негативными эмоциями. Предложить вернуться к обсуждению проблемы еще раз через 2-3 дня.
- **15 шаг.** Разрешение конфликта. Корректировка тактики и стратегии поведения в соответствии с конкретной ситуацией.

5 этап. Оценка результатов

- **16-й шаг.** Оценка действий (собственных и оппонента) на всех этапах конфликта. Определить, что было сделано правильно, а где были совершены ошибки.
- **17-й шаг.** Оценка поведения всех участников конфликта. Формулировка выводов и рекомендаций о взаимодействии в будущем с оппонентом.

Личность классного руководителя

- экстраверсия, общительность (интроверсия, замкнутость);
- дружелюбность, сотрудничество (негативизм, нонконформизм, конфронтация);
- эмоциональная стабильность (эмоциональная неустойчивость);
- социальный интеллект (неразвитость социального интеллекта);
- ответственность, совестливость (безответственность, эгоцентризм).

19 мая

- Конференция «Психолого-педагогические проблемы работы современного образовательного учреждения»
- ppedu@yandex.ru