

Семинар-практикум «Профилактика и разрешение школьных конфликтов»

Формирование у педагогов
социальной и конфликтологической компетенций



Н. А. Мешкова,
педагог-психолог первой категории
СШ № 23 г. Гродно



А. С. Кривонос,
педагог-психолог высшей категории
гимназии № 5 г. Гродно

Жизнь школьного коллектива основывается на взаимодействии участников образовательного процесса, которые отличаются друг от друга выполняемыми социальными ролями, жизненным опытом, уровнем личностной зрелости и др. Эти различия часто становятся причиной возникновения разногласий в школьном сообществе.

Умения вести переговоры, управлять конфликтом, конструктивно действовать в спорных ситуациях необходимы каждому человеку, и особенно если его деятельность связана со взаимодействием с людьми. Приобрести такие важные умения учителя могут в ходе специального обучения, организованного школьной службой медиации. Предлагаем вашему вниманию семинар-практикум для педагогов «Профилактика и разрешение школьных конфликтов».

Цель: создание условий для развития у педагогов социальной и конфликтологической компетенций.

Задачи:

- познакомить с психологической природой конфликта, стратегиями поведения в нем и преимуществом медиативного подхода в разрешении конфликтов;

- обучить конструктивным методам разрешения конфликтных ситуаций;
- способствовать развитию социальных и коммуникативных умений, аналитического мышления и рефлексивных способностей.

Оборудование: карточки с именами участников, доска, мел, ватман, маркеры, листы формата А4, карандаши, кейсы с описанием конфликтных ситуаций, плакаты «Стратегии поведения в конфликте» и «Дерево конфликта».

Ход семинара-практикума

I. Организационно-мотивационный этап

Ведущий знакомит участников с содержанием занятия.

Упражнение «Восточный базар». Ведущий заранее готовит для каждого участника 6 одинаковых карточек, на которых записывает

его имя (в том числе и в случаях, если есть несколько участников с одинаковыми именами). Затем карточки перемешиваются и раздаются по 6 штук каждому участнику. Ведущий предлагает педагогам собрать 6 карточек со своим именем, соблюдая следующие правила:

- ✓ общение проходит только в парах;
- ✓ при каждом новом контакте обе стороны называют свои имена и показывают свои карточки друг другу;
- ✓ в процессе общения обязательно должен произойти один обмен карточками даже в случае, если у партнера нет необходимой вам;
- ✓ обмен продолжается до тех пор, пока каждый не соберет все карточки со своим именем;
- ✓ те, кто собрал «коллекцию», записывают свое имя на доске (имена записываются в столбик).

После выполнения упражнения ведущий просит участников по желанию поделиться своими впечатлениями от работы в парах, ответить, легко ли им было строить линию общения, собирая карточки.

Упражнение «Ассоциативная карта конфликта». В центре большого листа ведущий записывает слово «конфликт» и просит участников по очереди называть связанные с этим словом ассоциации, фиксируя их вокруг основного понятия. Таким образом из близких по смыслу слов-ассоциаций составляется карта конфликта. Организуется обсуждение.

II. Теоретический этап

Мини-лекция «Что такое конфликт».

Конфликты являются неотъемлемой частью жизни общества. Говоря о конфликте, люди чаще всего связывают его с агрессией, ссорой, угрозами, насилием, враждебностью. В результате конфликт у нас ассоциируется с нежелательным явлением, поэтому мы стараемся его немедленно разрешить или, если есть возможность, избежать. Но во многих случаях он помогает выявить проблему, которую обязательно необходимо решить. А вот результат разрешения конфликта зависит не от его причины, а от грамотности нашего поведения.

При возникновении разногласия участвующие стороны могут выбрать различные стратегии своего поведения: либо они обостряют конфликт деструктивными действиями, либо

избегают эскалации (обострения) ситуации, не разрешают конфликт, либо пытаются разрешить конфликт конструктивно.

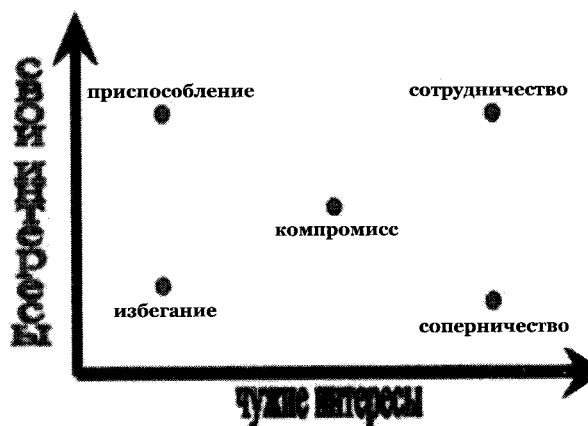
□ Стратегии поведения в конфликте

Для конструктивного разрешения конфликта необходимо выбрать такой стиль поведения, который в наибольшей степени соответствует конкретной ситуации. Психолог К. Томас классифицировал все способы поведения в конфликте по двум критериям: стремление человека отстаивать собственные интересы (напористость) и стремление человека учитывать интересы другого человека (кооперация). На основании этих критериев К. Томас выделил пять основных способов поведения в конфликтной ситуации (для удобства их можно представить и в виде образцов животных).

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



Соревнование / конкуренция («акула») – человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого.



Приспособление / улаживание («плюшевый мишка») – один из участников конфликта готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния.

Избегание / уклонение («черепаха») – обе стороны стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и откладывают принятие сложного решения «на потом».

Компромисс («лиса») – участники соглашаются на частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

Сотрудничество («сова») – одна из конфликтующих сторон стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все.

Безусловно, преимущество выбора стратегии «сотрудничество» очевидно, однако не всегда стороны конфликта понимают это. Тогда на помощь может прийти медиация.

□ Медиация и медиатор

Медиация – это современный альтернативный способ разрешения конфликтов с участием посредника (медиатора) с целью поиска решения, удовлетворяющего обе стороны. Принципами медиации являются добровольность, конфиденциальность, равноправие сторон и нейтральность медиатора. Школьная медиация организуется с целью помощи учащимся, педагогам и родителям в разрешении конфликтных ситуаций.

Школьный медиатор (это может быть и педагог, и ученик) – посредник, который проводит примирительные встречи с участниками конфликта, помогает им найти выход из сложившейся ситуации.

III. Практический этап

Упражнение «Дерево конфликта». Ведущий объясняет участникам, что такое «Дерево конфликта», и подчеркивает, что конфликт необходимо рассматривать с трех сторон: причины (корни дерева), основная проблема (ствол дерева), последствия (ветви дерева).



У дерева есть видимая для всех часть (ветви, ствол) и невидимая (корни). Видимая часть – это позиция сторон (заявления и действия участников – обвинения, крики, драка и т.д.). Невидимая часть – это реальная причина конфликта (потребности, интересы и страхи сторон).

Участники делятся на две группы и работают с конфликтной ситуацией. Их задача – определить проблему и ее причины, используя «Дерево конфликта».

Конфликтные ситуации

□ Ситуация 1

Учитель беседует с учеником о том, какую отметку поставить ему за контрольную работу.

Учитель (в ответ на претензии ученика). Я думаю, что больше пятерки за твою работу поставить нельзя.

Ученик. Можно поставить и семерку.

Учитель. Нет, здесь даже нет объяснений некоторых ответов. Только пятерка.

Ученик. Но зато моя работа оформлена хорошо, не то что у Смирнова, а у него – семерка.

Учитель. Нет, по-моему, когда в работе ученика указаны не все объяснения, этого недостаточно для семерки.

Ученик. А вы спросите, и я объясню.

Учитель. Сейчас!.. У тебя было время, тогда и нужно было «объяснять».

□ Ситуация 2

Между двумя учащимися класса не сложились отношения: в разговоре один употребил какие-то оскорбительные слова, а второй обиделся, ушел, хлопнув дверью, и тут же пожаловался классному руководителю на одноклассника.

Учитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», – заявил педагог удовлетворенно, имея в виду, что конфликт между учащимися разрешен.

После работы в группах проводится обсуждение.

Вопросы для обсуждения

- ✓ Помогает ли схема «Дерево конфликта» (с. 29) глубже изучить причины конфликта?
- ✓ На какие вопросы мы можем ответить при помощи схемы?
- ✓ Как можно эффективно использовать «Дерево конфликта» для поиска путей решения спора?

Упражнение «Последствия конфликта». Участники делятся на пары и располагаются друг напротив друга на расстоянии вытянутой руки, затем берутся за руки (как будто обмениваются рукопожатием). В течение 30 секунд им необходимо как можно большее количество раз дотронуться рукой партнера до своего бедра. За каждое прикосновение начисляется 1 балл и вручается конфета. Игроки должны следить за своим счетом, о котором они сообщают в конце упражнения. (Обычно при выполнении этого задания участники пытаются использовать силу, чтобы притянуть руку своего партнера. Только некоторые догадываются, что если они будут работать сообща, сотрудничать, то смогут быстро и ритмично размахивать руками, достигая максимально-го результата.)

После выполнения задания ведущий просит победителей продемонстрировать, как им это

удалось, и подводит участников занятия к выводу о том, что чаще всего люди вступают в конкуренцию, вместо того чтобы мыслить в рамках взаимной выгоды, затем рассказывает о преимуществах стратегии сотрудничества.

Упражнение «Обратная связь». Работа ведется в парах, где один собеседник играет роль слушающего, другой – говорящего. Говорящий высказывается об отрицательных либо положительных качествах слушающего. Выслушав говорящего, слушающий своими словами старается, не допуская собственного толкования фразы, повторить содержание сказанного так, чтобы говорящий был полностью удовлетворен. (Например, говорящий: «*Меня раздражают твои бесконечные возражения. О чем бы тебя ни попросил, ты всегда сначала отказываешься, делаешь не сразу.*». Слушающий: «*Ты говоришь, что тебя раздражает, что я отстаиваю свои права.*». В данной реплике слово «*возражение*» заменено на словосочетание «*отстаивание прав*», что искажает смысл фразы.)

IV. Рефлексивный этап

Упражнение «Картина по кругу». Участники получают листы бумаги и карандаши. Затем ведущий просит каждого вспомнить то, что для него стало самым ярким и полезным на занятии, и представить это на бумаге в виде символа (слова, картинки, схемы). Далее по команде листы передаются сидящему справа. Упражнение завершается тогда, когда рисунки пройдут полный круг (количество символов будет равно количеству участников). В заключение участники делятся мнениями о том, что каждый из них приобрел и открыл для себя в ходе занятия.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Иванова, Е. И.** Когнитивные аспекты работы с конфликтом / Е. И. Иванова. – СПб., 2012.
2. **Луговцова, Е. И.** Организация школьной службы медиации: пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. и рус. яз. обучения / Е. И. Луговцова, Ю. Н. Егорова. – Минск: Нац. ин-т образования, 2017.
3. **Фопель, К.** Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения: практическое пособие: в 4 т. / К. Фопель. – М.: Генезис, 1998.
4. **Шамликашвили, Ц. А.** Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы / Ц. А. Шамликашвили, М. А. Хазанова // Психологическая наука и образование. – 2014. – № 2.
5. **Шульга, О. К.** Технология развития конфликтологической компетентности участников образовательной среды в рамках деятельности школьных служб разрешения конфликтов / О. К. Шульга // Ананьевские чтения – 2016: Психология – вчера, сегодня, завтра: материалы научной конференции, Санкт-Петербург, 25–29 октября 2016 г.: в 2 т. / редкол.: А. В. Шабалтас [и др.]. – СПб., 2016. – Т. 1.
6. **Шульга, О. К.** Технология развития конфликтологической компетентности участников образовательных отношений как фактор формирования психологической безопасности образовательной среды / О. К. Шульга // Конфликтология и конфликты в современном мире: материалы II Всероссийской науч.-практ. конф. Омск, 27 апреля 2018 г. / ОмГПУ; под ред. Т. М. Овчинниковой, О. И. Колотовой. – Омск, 2018.