

# Областной форум педагогов-руководителей служб школьной медиации(примирения)

МАОУ «Школа №77»  
педагог-психолог Губардина И.Е.

*«Развитие конфликтологической компетентности  
педагога»*



# Тренинговое занятие с педагогами

## «Развитие конфликтологической компетентности»

**Цель:** содействовать формированию у педагогов повышения квалификации конфликтологической компетентности как одного из вида профессиональной компетентности.

### **Задачи:**

- сформировать необходимые знания о психолого-педагогической сущности конфликтологической компетентности педагогов;
- обеспечить приобретение умений необходимых для упреждения и конструктивного разрешения педагогических конфликтов;
- развивать конфликтологическую компетентность педагогов в процессе осуществления педагогической деятельности.



# Организационный момент:

**Разминка:** Все участники (педагоги) в кругу по очереди называют свое имя и отвечают на вопрос: «Любите и умеете ли Вы спорить?»»

**Упражнение: «Вы совершенно правы»** (автор Е.В. Сидоренко). Педагогам предлагается несколько нелепиц, на которые они должны давать обоснованный ответ «Вы совершенно правы...»

Примеры высказываний: «Как прекрасно, что все участники пришли сегодня в национальных костюмах», «Какая прекрасная погода стоит за окном» (даже если идет дождь и т.п.), «Самый комфортный вид транспорта – метро в час пик» и др.

**Цель:** развитие гибкости мышления, креативности, умения находить рациональное зерно в любом высказывании, развитие толерантности.



# Диагностическая часть

Подвести участников к теме занятия «Развитие конфликтологической компетентности педагогов».

**Педагоги проходят самодиагностику по следующей методике:**

Методика «Самооценка конфликтности» (автор С.М. Емельянов) для выявления уровня конфликтности личности



*Инструкция. Оцените каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отметьте кружочком, на сколько баллов в вас проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-балльной шкале. 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда. 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.*

### **Оценка результатов**

На каждой строке соедините отметки кружочками по баллам и постройте свой график. Отклонение от середины (4) влево означает склонность к конфликтности, а отклонение вправо будет указывать на склонность к избеганию конфликтов.

Подсчитайте общее количество отмеченных вами баллов.

70 баллов – очень высокая степень конфликтности;

60 баллов – высокая степень конфликтности;

50-15 баллов – средний уровень конфликтности;

11-15 – склонность избегать конфликтных ситуаций.

1. Рветесь в бой	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от спора
2. Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождаете извиняющим тоном
3. Считаете, что добьетесь своего, если будете рьяно возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствии оппонента
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
7. Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции
8. Не уступаете в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах
9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
10. Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7 6 5 4 3 2 1	10. Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

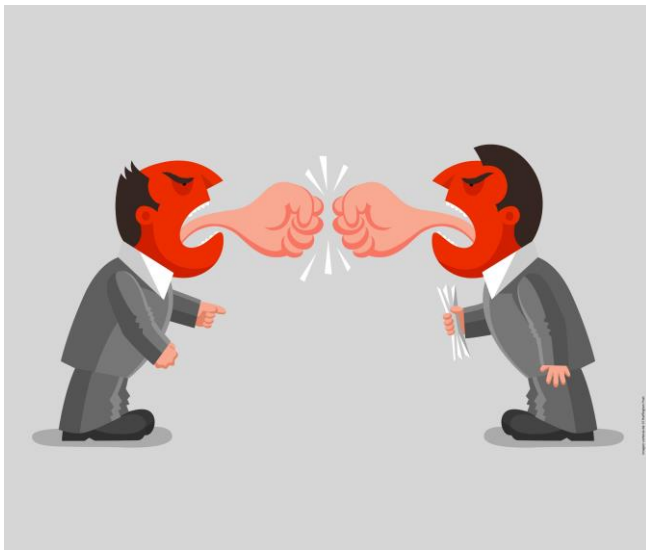
# Теоретическая часть:

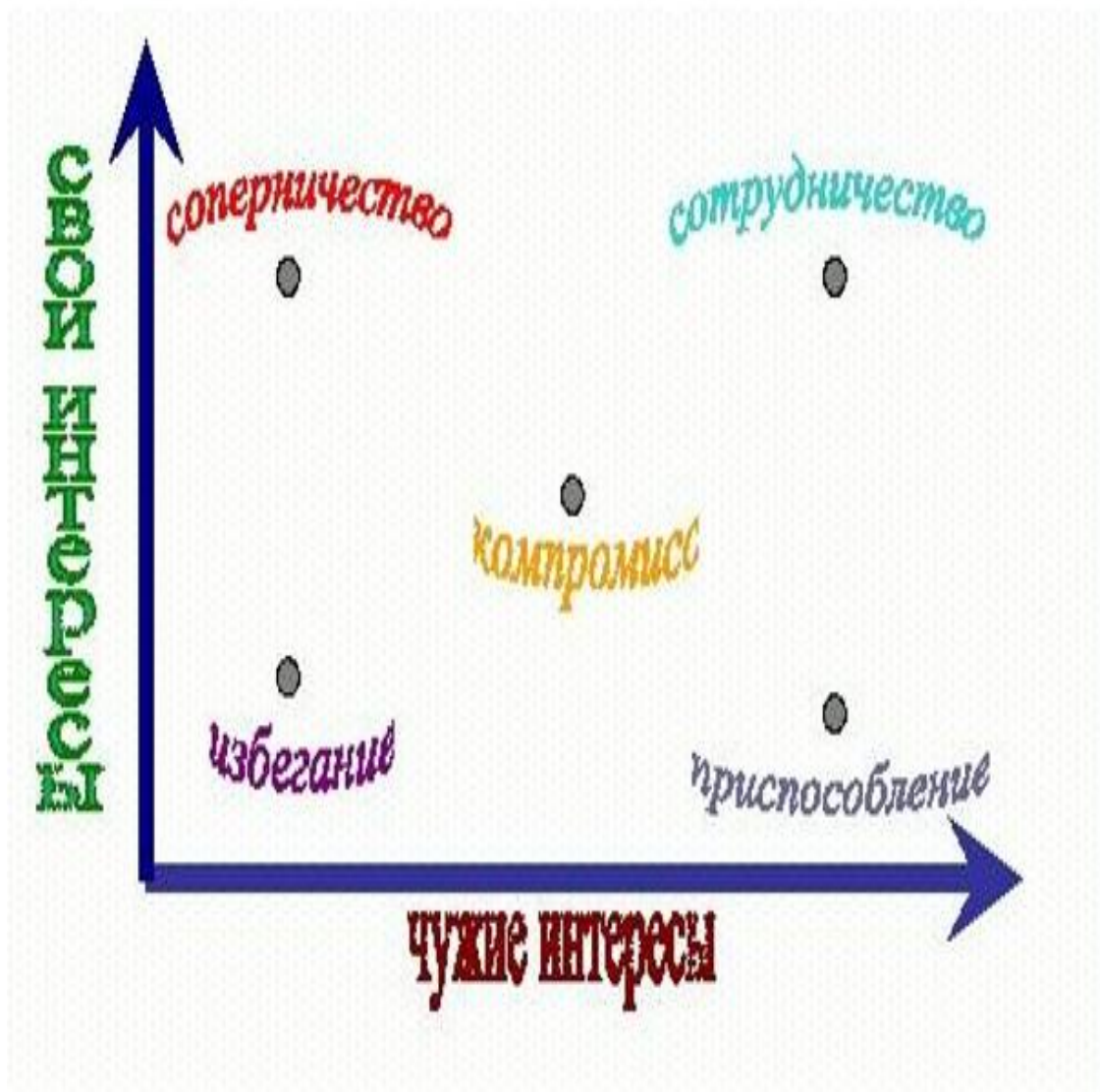
**Конфликт** (лат. conflictus - столкновение)- столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия.

**Упражнение: «Ваши ассоциации при слове Конфликт».**

Выполняется по очереди в кругу.

Впервые термин **«конфликтологическая компетентность»** был введен Б.И. Хасаном. Автор дает определение конфликтологической компетентности как «способность действующего лица в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода его в социально-позитивное русло.





## Основные типы конфликтогенов

Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т. п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания





# Стратегии разрешения конфликтов

## Стиль конкуренции

Примеры случаев, когда следует использовать этот стиль:

- Исход очень важен для вас, и вы делаете ставку на свое решение возникшей проблемы;
- Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
- Решение необходимо принять быстро и у вас есть достаточно власти для этого;
- Вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять;
- Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- Вы не хотите, чтобы люди поняли, что вы находитесь в тупике, когда кто-то должен повести их за собой;
- Вы должны принять непопулярное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;
- Когда ситуация происходит в среде людей предпочитающих, либо принимающих авторитарный стиль.

## Стиль уклонения (избегания)

Вы можете использовать этот стиль, когда:

- Затрагиваемая проблема и ее исход не столь важны для вас;
- Вы не хотите тратить силы на решение проблемы или вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении;
- У вас мало власти для решения проблемы;
- Вы хотите выиграть время, может быть для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;
- Вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека или когда этот человек обладает большей властью;
- Вы чувствуете, что для решения конкретной проблемы вы не располагаете достаточной информацией;
- Пытаться решить проблему немедленно опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может ухудшить ситуацию;
- Вы вынуждены общаться со сложным человеком, но при этом у вас нет серьезных мотивов продолжать контакты с ним;
- Когда у вас трудный день или период и участие в решении проблемы может принести для вас дополнительные неприятности.

## Стиль компромисса

- Обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- Вы хотите прийти к решению быстро, потому что у вас нет времени или потому, что это более экономичный и эффективный путь;
- Вас устраивает временное решение;
- Идя на уступку, вы стремитесь получить хоть что-то, не желая потерять все.
- Удовлетворение вашего желания имеет не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель.

## Стиль сотрудничества

Стиль сотрудничества оптимален, если:

- У вас длительные отношения с другой стороной, и вы склонны к совместной работе с участником конфликта в дальнейшем;
- Вы не озабочены различиями во власти или готовы проигнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы;
- Вы готовы сконцентрировать все свое внимание на решении проблемы, а не на защите собственного мнения;
- Оцениваете конфликт как незначительный;
- Вы способны воспринимать партнера без предубеждений, готовы изложить суть своих интересов и выслушать друг друга

## Стиль приспособления

Он означает, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вот наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

- Вас не особенно волнует случившееся;
- Вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми, а также чувствуете, что хорошие отношения гораздо важнее;
- У вас мало власти и шансов одержать победу;
- Вы полагаете, что другой может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям, даже если оппонент совершает ошибку.

# Упражнение «Пересадка сердца»

(автор Е.В. Емельянова)

Педагоги делятся на группы по 4-5 человек.

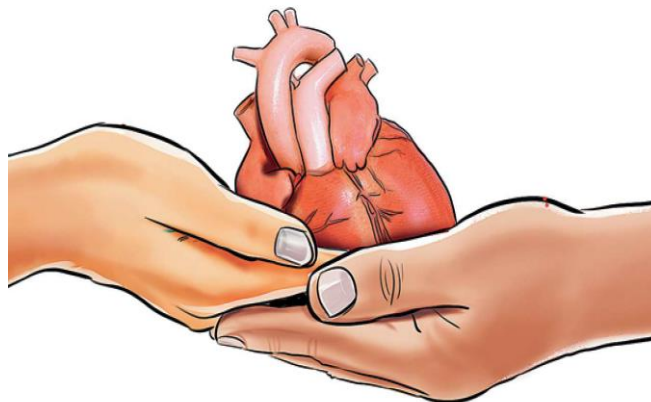
Представьте, что вы бригада хирургов, которой предстоит сделать операцию по пересадке сердца.

У вас есть 1 донорское сердце и 10 минут на принятие решения.

Решение должно быть принято единогласно!

Каждая подгруппа получает список кандидатов.

**Цель упражнения:** отработка навыков аргументации при проведении дискуссии, умение сотрудничать, слышать мнения других и принимать компромиссное решение.



- 1. Бывший чемпион, 28 лет. Защищал честь страны. Мастер спорта международного класса. Пострадал в автомобильной аварии в состоянии алкогольного опьянения. Холост.
- 2. Женщина, 52 года. Мать пятерых взрослых детей.
- 3. Священник, 27 лет.
- 4. Мужчина, 40 лет. Отец двоих детей. Бывший сотрудник КГБ, бывший депутат, сейчас бизнесмен.
- 5. Девочка, 5 лет. Задержка психического развития.
- 6. Студент, 20 лет. Депрессия, две попытки суицида.
- 7. Мужчина, 48 лет. Врач-онколог, ученый, разрабатывает лекарство от рака. Близок к решению проблемы. Гомосексуалист.
- 8. Женщина, 25 лет. Мать одного ребенка, ВИЧ-инфицирована.
- 9. Женщина, 30 лет. Работница коммерческого секса.
- 10. Мальчик, 8 лет. Единственный ребенок в семье, болен диабетом.

# Выводы

Главный способ бесконфликтного педагогического общения – формирование высокого уровня педагогического профессионализма, владение искусством выхода из конфликтных ситуаций без потери собственного достоинства.





## **Правила, которые нельзя нарушать:**

1. Нельзя отступать от предметно-содержательного обсуждения проблемы и «переходить на личности».
2. Нельзя смотреть на своего партнера, как на врага.
3. Нельзя «терять лицо», т.е. впадать в безудержный гнев, злость, мщение.
4. Нельзя терять внутреннюю установку на открытость и доброжелательность.
5. Нельзя отстаивать только свои интересы, не учитывая интересы партнера.
6. Нельзя, наконец, выбирать только силовые способы борьбы.

# Правила, которые помогают быть эффективными в разрешении конфликтов:

1. Рассматривайте каждый конфликт не только в настоящем контексте, но также и как результат того, что происходило непосредственно перед ним.
2. Максимально сохраняйте спокойствие. Отрицательные эмоции – плохой советчик в решении серьезных вопросов. Научитесь управлять эмоциональными состояниями.
3. Установите рамки конфликта, выберите адекватную стратегию поведения.
4. Анализируйте собственную роль в конфликте.
5. Выясните позиции. Внимательно слушайте то, что говорит оппонент, а также постарайтесь почувствовать то, чего он не говорит. Проясняйте, правильно ли вы понимаете смысл сказанного оппонентом. Используйте знания о невербальной составляющей общения. Способность стать на точку зрения другого сделает вас более успешным в разрешении всевозможных противоречий.
6. Умейте сформулировать собственные требования.

## Заключительная часть

**Упражнение:** «Ваши ассоциации при слове **Конфликт**». Выполняется повторно, выполнялось в начале занятия. Сравнить внутренние изменения, отношение к самому понятию конфликт.

**Рефлексия:** Педагоги по очереди высказывают свои мнения о занятии (что понравилось, что было наиболее сложным)

