



Конфликтология в образовательном процессе. Развитие коммуникативных навыков

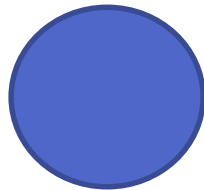
**Горчакова Наталья
Васильевна**

Педагог-психолог

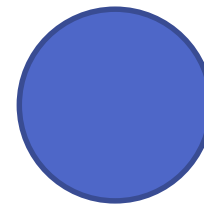
МАОУ лицей №7

Тел. 89528820019

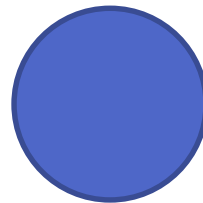
***Участники учебного процесса**



Учащиеся

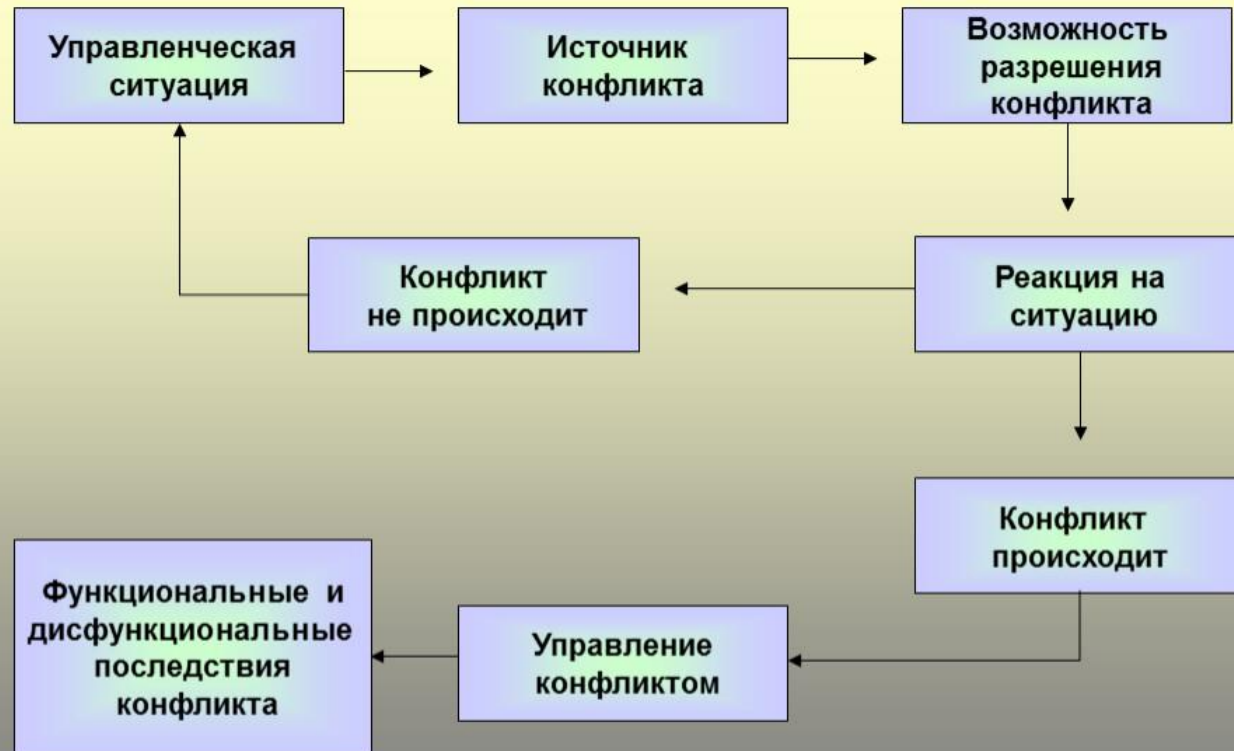


Учителя



Родители

Модель конфликта как процесса



Патрик Ленсиони 5 пороков



СКЛО́КА, Ссора -

враждебные отношения на почве мелких интриг, борьбы личных интересов.

»Обитатели большой коммунальной квартиры номер три --- известны были всему дому частыми скандалами и тяжелыми склоками».

Буллинг —агрессивное преследование, издевательство над одним из членов коллектива со стороны другого.

Конфликт -столкновение интересов, мнений, мотивов, потребностей.

Виды конфликтогенов (первопричины конфликтов):

- Прямые проявления превосходства – замечания, угроза, любая отрицательная оценка, критика, насмешка
- Снисходительное отношение – проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности, например, не обижайтесь; как этого не знать; неужели вы этого не понимаете; ведь Вам русским языком сказано.
- Хвастовство – восторженный рассказ о своих успехах, категоричность, безапелляционность, проявление излишней уверенности в своей правоте. Высказывания: Я считаю, я уверен, Я думаю, Мне кажется.
- Навязывание своих советов.
- Перебивание собеседника, повышение голоса – когда один поправляет другого. Тем самым показывает, что его мысли ценнее, чем мысли собеседника.
- Нарушение этики – преднамеренное или непреднамеренное
- Подшучивание – осмеянный будет искать возможность расквитаться с обидчиком
- Обман, попытка обмана
- Перекладывание ответственности на другого человека.

Неэффективные фразы

- «Нельзя»
- «НЕВОЗМОЖНО»
- «нет»
- «так у вас ничего не получится»
- «Вы ошибаетесь»

Эффективные фразы

- «...получится, если только мы вместе с вами...»
- «,,,можно, если вы...»
- «,,,возможно, особенно если вы...»
- «..предлагаю вам рассмотреть еще (следующие) варианты..»



Неэффективные фразы

«ВЫ НЕ ПОНЯЛИ...»

«ВЫ ЧТО-ТО ПУТАЕТЕ...»

«Я ЖЕ ОБРАЩАЛ ВАШЕ
ВНИМАНИЕ НА...»

«Я УЖЕ ОТВЕЧАЛ ВАМ НА ЭТОТ
ВОПРОС»

«ПОЧЕМУ?»

Неэффективные фразы

- «ВЫ НЕ ПОНЯЛИ...»
- «ВЫ ЧТО-ТО ПУТАЕТЕ...»
- «я же обращал ваше внимание на...»
- «я уже отвечал вам на этот вопрос»
- «Почему?»

Эффективные фразы

- «наверное, я не точно выразился...»
- «предлагаю вам посмотреть на этот факт (событие) с другой стороны...»
- «говоря о..., я имел в виду...»
- «я хотел сказать...»
- «позвольте, я сформулирую это иначе...»
- «предлагаю вам уточнить информацию...»

Неэффективные фразы

- «ВЫ ДОЛЖНЫ..»
- «ВЫ ОБЯЗАНЫ...»
- «ВЫ ЖЕ НЕ ХОТИТЕ ПОПАСТЬ В ...»
- «Да..., но...»

Эффективные фразы

- «чтобы..., вам целесообразно...»
- «для решения этой проблемы было бы эффективно....»
- «как я могу вам помочь? Могу я вам предложить...?»
- «да..., и (поэтому)....»

К.Томас выделяет такие способы поведения в конфликте:

- 1. Соревнование как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.*
- 2. Приспособление, которое означает в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.*
- 3. Компромисс.*
- 4. Избегание - характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.*
- 5. Сотрудничество – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.*

Начни с себя

- 1. Заметить признаки конфликта (мы можем управлять тем, что видим, осознаем)
- 2. Купировать, ограничить эмоции
- 3. Сохранить внешнее спокойствие

Взаимодействие с окружающими

- 4. Амортизировать: смягчить и замедлить
- 5. Исследовать и уточнить
- 6. Заключить договоренность, достичь цель

Как помогать?

1. Заметить подростка и его переживание
2. Проявить готовность включиться/обозначить свое присутствие
3. Вопрос: тебя просто выслушать или помочь найти решение этой ситуации?
4. Проанализировать вместе ситуацию: не ищем виноватых, ищем ответственных



Как помогать?

5. «Накидать» решений (чем больше, тем больше

возможностей для формирования вариативности поведения).

6. Выбрать наиболее эффективное: с учетом времени, контекста и решаемой задачи.

7. Проговорить риски и шаги.

8. Поддержать.

* Основные потребности ученика:

- * • Получить поддержку
- * • Чтобы услышали и поняли
- * • Хочет понять, что происходит с ним и что с этим делать
- * • Для подростка важно, чтобы педагог был союзником

* А каковы основные потребности педагога и родителя?

*ПРИНЦИПЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОДРОСТКА, РОДИТЕЛЯ, ПЕДАГОГА

- Безопасность ;
- Нейтральная позиция;
- Принцип распределения
ответственности ;

«Кривая принятия»



*Ресурсы педагога

- вера, надежда, любовь
 - законодательство, документы
 - единство педагогического коллектива
 - межведомственное взаимодействие
 - педагогические технологии
 - семья, окружение подростка
-
- * Профилактика рисков - системность и плановость работы коллектива
 - * Кто не планирует будущее - тот планирует провал!



Выбор и реализация методов решения конфликтов

Административный метод
Переговоры
Медиация

Медиация: что это такое?

- **Понятие медиации** приводится в Федеральном Законе от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» далее – «Закон о медиации».
- **Медиация** (от лат. «mediare»-посредничать) –это альтернативная форма разрешения споров, с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора.
- Медиация** - посредничество - в настоящее время является одной из самых перспективных технологий конструктивного разрешения конфликтов

История возникновения:

- **Древние цивилизации:** Посредники использовались в Вавилоне, в торговле финикийцев и в Древней Греции

Современная история

- **Формирование в США:** Современная медиация начала развиваться в США во второй половине XX века, опираясь на методы разрешения семейных, наследственных и бытовых конфликтов
- **Законодательное закрепление:**
 - **США:** В 1990 году медиация была институционализована в Акте о реформе гражданского судопроизводства, а в начале XXI века был принят [Единый закон о медиации](#).
 - **Международное право:** Законодательное закрепление медиации в международном праве содержится в [Модельном законе ООН](#) о международных коммерческих примирительных процедурах и в Статье 33 Устава ООН.
- **Развитие в России:**
 - В начале XXI века медиация в России получила качественное развитие, хотя элементы примирения существовали и раньше, например, в виде [товарищеских судов](#) в СССР.
 - В 2010 году в России был принят федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника» ([ФЗ № 193](#)).



Процедура медиации - это процесс урегулирования спора между двумя конфликтующими сторонами путем их вступления в добровольные переговоры в присутствии нейтрального лица - медиатора.

Цель медиации - достижение взаимопонимания, путем принятия сторонами решения, на добровольной и равноправной основе, одинаково устраивающего все заинтересованные стороны так, чтобы интересы всех участников спора были удовлетворены.



Основные принципы медиации



Добровольность



**Равноправие
сторон**



**Нейтральность
медиатора**



Конфиденциальность

Преимущества медиации



- Медиация признает, что конфликты между сторонами могут быть решены только в случае, если стороны этого сами захотят (чувства нельзя отменить приказом свыше).
- Медиация признает, что если стороны пришли для того, чтобы разрешить трения, которые между ними имеются, им необходимо чувствовать себя комфортно, в безопасности (медиатор вызывает доверие, обеспечивает конфиденциальность).
- Медиация признает важность поощрения доверия и уважения, открытого обмена информацией между сторонами (разрушает барьеры).
- Медиация признает, что именно сторонам лучше всего судить о том, что же будет являться разрешением конфликта (стороны сами создают свое решение).
- Медиация признает, что стороны скорее всего будут склонны к реализации именно тех соглашений, в создании которых они принимали непосредственное участие.
- Медиация защищает от клеймения и отвержения, сохраняет конфиденциальность общения.

Этапы проведения медиации

- Вступительное слово медиатора
- Презентация сторон
- Дискуссия
- Формирование повестки дня
- Выработка предложений
- Подготовка соглашения
- Выход из медиации

Важно знать:

- Медиация может применяться не во всех спорах;
- По желанию одной из сторон медиация может быть прекращена в любой момент;
- Медиативное соглашение не обладает юридической силой;
- Недостаточный опыт применения медиации в различных спорах (в нашей стране)

Деловая беседа: хорошо разыгранная пьеса

Подготовительный этап:

организационный (с кем, зачем, где, почему, зачем)

аналитико-содержательный (цель, ожидания, прогнозируем собеседника, стратегию, вопросы, необходимый материал, процесс взаимодействия)

Этап 1 Начало беседы: установление контакта

Метод снятия напряжения

*улыбка + имя-отчество + чему делаем
комплимент (предмет комплимента) +
почему это так (причины,
подтверждающие справедливость
сказанного) + открытый вопрос (позволит
партнеру вступить в диалог).*



Метод «зацепки» (или ассоциации) можно использовать для образного представления сути проблемы, которая будет обсуждаться, что позволит с самого начала направить беседу на реализацию цели. Сказанное должно быть связано с темой, проблемой беседы:



Метод стимулирования игры воображения - это постановка сразу нескольких вопросов по проблемам, которые будут обсуждаться в беседе.



*Метод «прямого
подхода» целесообразно
ИСПОЛЬЗОВАТЬ ТОЛЬКО В
следующих ситуациях*



Этап 2 Передача информации
(кто, где, когда, сколько, почему,
зачем)

Этап 3 Аргументирование и
опровержение доводов партнера

Этап 4 Принятие решения

Этап 5 Завершение беседы: выход
из контакта

Ошибка!

Практика делового общения показывает, что меньше всего уделяют внимание 1-му и 5-му этапам беседы, забывая, что начало и конец любого события хорошо запоминаются («закон края»).

Анализ результатов деловой беседы

Задаем себе вопросы:

Достигнута ли поставленная цель?

Что способствовало ее достижению?

Почему цель не была достигнута?

Выполнит ли партнер то, что обещал сделать?

Какие из приемов оказались наиболее эффективными?

Как усовершенствовать процесс деловой беседы?

*ТРАНСФОРМАЦИЯ

* ДОЛЖЕН...

* НАДО...

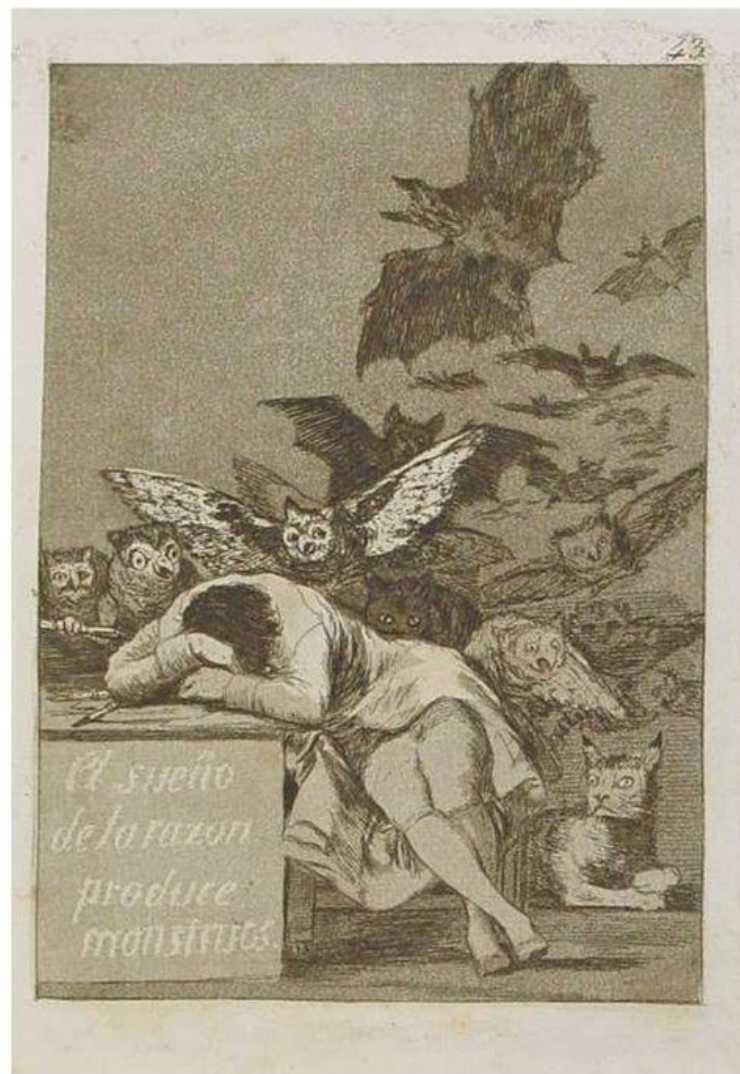
* ХОЧУ...

* МОГУ...

Сон разума рождает чудовищ

Франсиско Гойя Сон разума рождает чудовищ

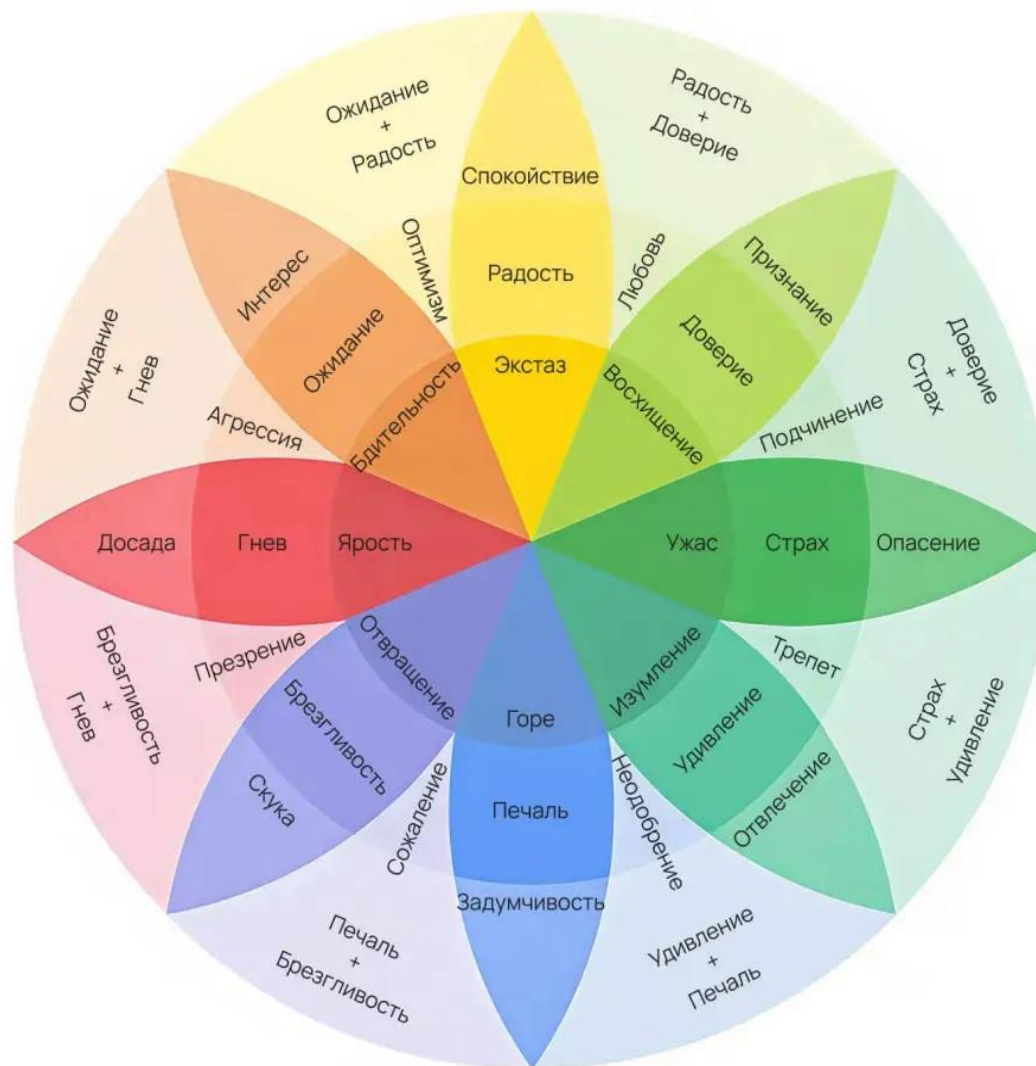
На самом рубеже XIX в. Гойя создал серию офортов «Капричос», где он бестрепетной рукой открыл миру те бездны, в которые не рисковали заглянуть, которые звучали подтекстом культуры XVIII в., о которых говорили шепотом.



Питер Брейгель



Колесо эмоций Плутчика



Упражнение «Близкие - далекие»

Боль	Вина	Уныние	Оптимизм	Веселье
Страх	Счастье	Меланхолия	Презрение	Радость
Горе	Ненависть	Печаль	Ревность	Отвращение
Любовь	Злость Я	Ярость	Гнев	Агрессия
Страсть	Симпатия	Нежность	Депрессия	Восхищение
Стыд	Смущение	Интерес	Удивление	Смятение
Тревога	Предвосхищение	Наслаждение	Удовольствие	
Возбуждение				

Упражнение «Мой опыт»

Вспомните, и запишите ситуацию, в которой чаще всего вы испытываете неприятные эмоции

Запишите, какие именно эмоции вы испытываете чаще всего в этой ситуации

Проанализируйте, какой обычно является ваша цель в этой ситуации

Всегда ли вы ее достигаете?

В каком эмоциональном состоянии вы обычно достигаете эту цель?

Какое состояние, на ваш взгляд, будет максимально эффективно для достижения этой цели?

Какими способами вы можете достичь этого состояния?



Упражнение «Калейдоскоп эмоций»

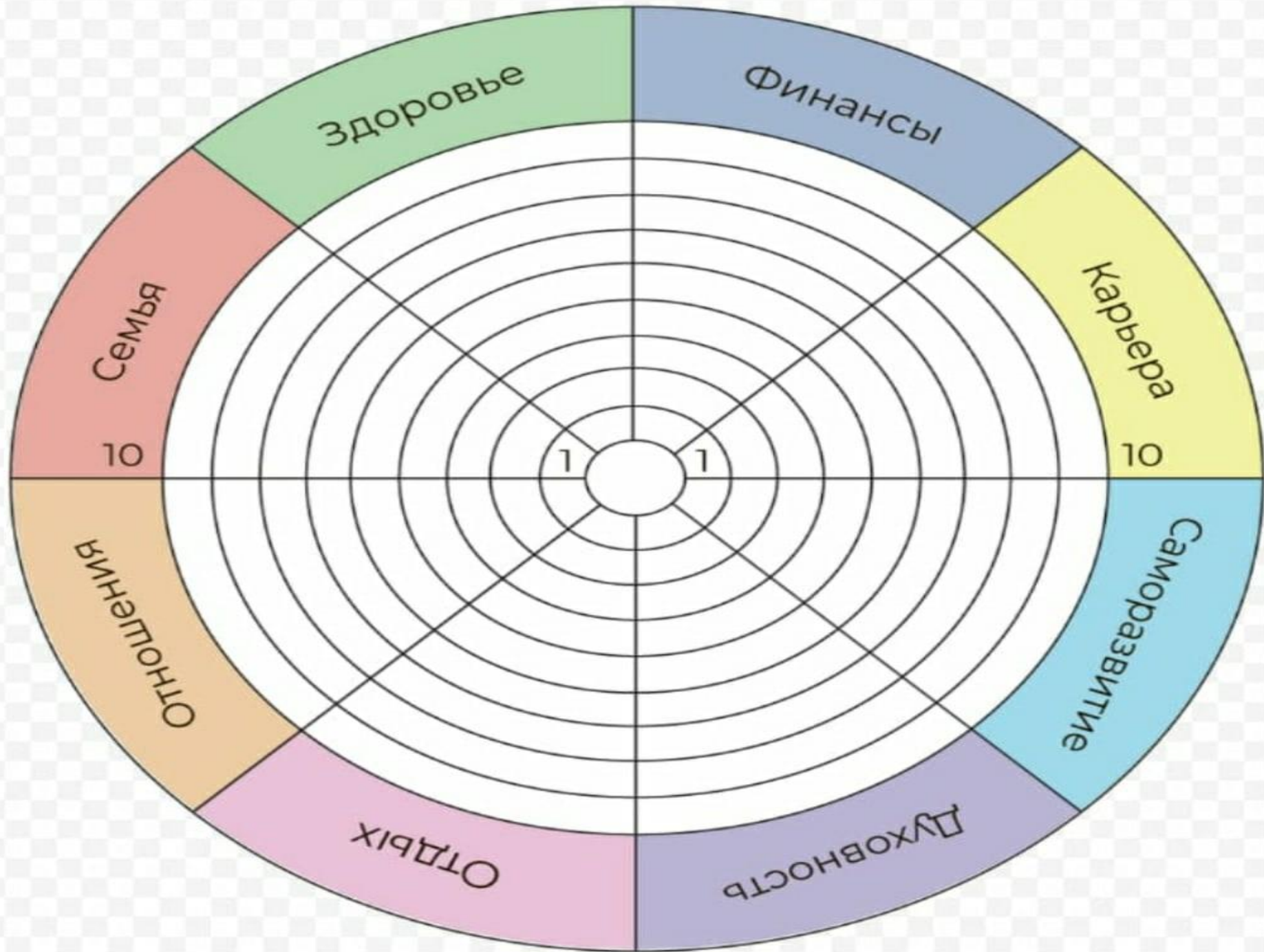
Проанализируйте и запишите, какие эмоции вы считаете негативными для себя

Какую важную информацию они вам несут?

На что положительное они вас могут мотивировать?

Какие эмоции вы считаете положительными для себя?

Бывают ли ситуации, когда положительные эмоции способны вам помешать? Если «да», перечислите такие ситуации



- * 1. **ПРОБЛЕМА** и ее осознание, что мешает...
- * 2. **РЕЗУЛЬТАТ**, который получим при устранении проблемы
- * 3. **АНАЛИЗ** причин появления проблемы
- * 4. **ВЗГЛЯДЫ**, которые надо изменить, чтобы добиться нужного результата
- * 5. **ДЕЙСТВИЯ**, которые надо предпринять
- * 6. **АНАЛИЗ** успешности введения новых действий (срок)

Техника «ПРАВДА»

ПОЗИЦИЯ

Я считаю, что...

ОБЪЯСНЕНИЕ

Потому, что...

ПРИМЕР

Я могу доказать это на примере....

**СЛЕДСТВИЕ
(СУЖДЕНИЕ)**

Исходя из этого, я делаю вывод о
том, что....

Квадрат Декарта



Что будет,
если это
произойдет?



Что будет,
если это
НЕ произойдет?



Чего НЕ будет,
если это
произойдет?



Чего НЕ будет,
если это
НЕ произойдет?

*Умный человек найдет выход из
любого
сложного положения.*

*Мудрый в этом
положении не окажется.*

Ханс Рихтер