

## **Круглый стол с элементами тренинга**

### **«Конфликтологическая компетентность педагога, как профилактика насилия и кризисных состояний»**

**Цель:** научиться находить оптимальные пути выхода из сложившейся конфликтной ситуации на основе принципов медиации. Рассмотреть конфликт с точки зрения возникновения ситуации насилия или стресса для личности ребенка.

- Задачи:**
1. Познакомиться со стратегиями поведения в конфликте.
  2. Проанализировать стадии развития конфликта.
  3. Обсудить оптимальные пути выхода из конфликта.

**Необходимые материалы:** листы бумаги, маркеры или ручки, стимульный материал

#### **План**

1. Правила работы.
2. Ритуал приветствия.
3. Упр. «Ассоциации».
4. Информационная часть. Что такое конфликты, причины их возникновения.
5. Обмен мнениями. КС в профессиональной деятельности педагога.
6. Упр. «Трудный учитель»
7. Конфликт: хорошо или плохо?
8. Упр. «Путешествие на конфликтном эскалаторе»
9. Информационная часть. Стратегии поведения в конфликте.
10. Упр. «Поведение в конфликте»
  - А) Просмотр мультфильма «На мосту» (40 сек.).
  - Б) Проигрывание ситуации «Школьная форма»
11. Упр. «КС глазами разных сторон: создаем школьную форму вместе»
12. Создание памятки «Решаем конфликты конструктивно»

#### **Ход занятия.**

Эпиграф: «Поведение - это зеркало, в котором каждый показывает своё лицо».

*Все участники рассаживаются по 4 группам: по выбранной фигуре (круг, треугольник, квадрат, зигзаг) или животному (сова, лиса, черепаха, акула, хамелеон).*

## 1) Упр. «Ритуал приветствия»

Любая встреча начинается с приветствия. Я предлагаю вам выработать свой ритуал приветствия для нашей совместной работы. Каждой группе в течение 30 сек. необходимо выработать очень краткий приятный ритуал приветствия.

Теперь я предлагаю каждой группе продемонстрировать свой ритуал внутри собственной группы, остальные запоминают.

Далее объединимся в 2 группы (по 2 группы) и объединим лучшие элементы ваших приветствий, при этом создадим новые краткие и приятные ритуалы приветствия в каждой новой группе.

Теперь я предлагаю каждой группе продемонстрировать свой ритуал внутри собственной группы, остальные запоминают.

Теперь объединимся все вместе, соединив лучшие элементы ваших приветствий, и создадим одно общее краткое и приятное приветствие.

А теперь поприветствуем друг друга по очереди, используя созданный в сотрудничестве ритуал приветствия.

**Резюме:** поблагодарим друг друга за сотрудничество аплодисментами.

Наш круглый стол посвящен проблеме конфликтологии и направлен на повышение конфликтологической компетентности педагога.

Начнем нашу встречу с того, что вспомним понятие конфликта.

## 2) Упр. «Ассоциации»

Педагоги по очереди называют свои ассоциации с понятием «конфликт».

**Резюме:**

Итак, **конфликт** – это столкновение мнений, желаний, потребностей разных сторон.

Конфликты неизбежны, конфликты необходимы, конфликты даже полезны. В тоже время они болезненны, и большинство из нас признали бы, что немного боятся их. Мы знаем, что можем проиграть или оказаться униженными. Даже победив, мы иногда понимаем, что цена победы оказалась выше, чем она того стоила. Каждый из нас может вспомнить неприятные ощущения, переживания, связанные с конфликтом.

Тем не менее, конфликтные ситуации – это естественно и нормально. Это сигнал о том, что возникла проблема, требующая решения, это стартовая точка для начала активных действий по ее решению.

Педагоги по роду своей профессиональной деятельности взаимодействуют с др. людьми (дети, их родители, администрация, коллеги), поэтому в нашей профессиональной жизни КС неизбежны. Следовательно, нам важно повышать свою конфликтологическую компетентность.

Каким образом это связано с профилактикой насилия и кризисных состояний?

Из жизни можно привести массу примеров, когда из конфликтной ситуации разгорался серьезный конфликт, который переходил в скандал, драку, травлю, буллинг. Во время конфликта возникает эмоциональное напряжение, при неправильном выборе стратегии поведения в КС повышается накал негативных эмоций и переживаний, что приводит к стрессу, даже к депрессии, а это уже кризисное состояние.

Следовательно, каждый человек, а тем более педагог, должен уметь управлять КС таким образом, чтобы она не привела к акту насилия, а также не спровоцировала нервный срыв.

Очень важно воспринимать КС не как борьбу, в которой мы должны победить, а как проблему, которую нужно решить.

Конфликтная ситуация опасна, когда она не разрешается. Неразрешенный конфликт означает, что причина недовольства, возникновения конфликта, повод для возможного столкновения в будущем остался без разрешения; недовольство, как эмоционально неприятное напряжение, сохранилось. Неразрешенный конфликт остается в памяти как обида на партнера, задетое самолюбие, разочарование в нем.

Причина, вызвавшая конфликт, при сходных обстоятельствах или в других экстремальных условиях, спровоцирует новое «столкновение», по старому поводу. И мы опять возвращаемся к стартовой точке КС.

3) С какими конфликтами сталкиваются учителя по роду своей профессиональной деятельности? Обсуждение по кругу, психолог фиксирует и резюмирует.

#### 4) Упр. «Трудный учитель»

Каждая группа вытягивает карточку, в которой указано, кто дает данную характеристику учителю: ученики, родители, коллеги, администрация, члены семьи.

Далее предлагается участникам группы назвать ассоциации со словосочетанием «Трудный учитель» Все предложенные варианты записываются на доске.

**Резюме:** каждый человек индивидуален, поэтому естественно, что на одни и те же явления мы смотрим по-разному, по-разному их воспринимаем и на них реагируем. Различия во взглядах и мнениях людей очень часто становятся источником возникновения конфликтных ситуаций.

5) **Конфликт: хорошо это или плохо?** Однозначного ответа нет: это просто сигнал о том, что возникла проблема, требующая решения. А вот от того, как будет развиваться конфликтная ситуация дальше, зависит хорошо это или плохо.

Предлагаю путешествие на конфликтном эскалаторе.

#### 6) Упр. «Путешествие на конфликтном эскалаторе»

Перед вами конфликтный эскалатор. На 1-й ступени написана фраза, которая запускает его в действие, т.е. с которой может начаться спор.

**Задание 1:** передвигаться по ступеням эскалатора таким образом, чтобы конфликтная ситуация (спор) становилась все напряженнее. Для этого на каждой последующей ступени записывайте фразы диалога между конфликтующими сторонами. От ступеньки к ступеньке усиливайте конфликт.

- 1) Ты почему пришла на занятия в школу в таком виде?
- 2) А зачем ты сбросил мои вещи на пол?
- 3) А почему вы поставили мне «5», у меня все правильно выполнено.
- 4) Ваш сын ударил одноклассника и разбил ему нос.
- 5) Почему Вы не приняли участие в конкурсе, который был Вам поручен?

Задание 2: попробуйте заставить двигаться эскалатор в обратную сторону, заменяя суждения и фразы на разных этапах эскалатора таким образом, что конфликтная ситуация не переросла в конфликт с негативными последствиями.

Задание 3: посмотрите на свой новый эскалатор и попробуйте определить, в каком месте нужно было сменить первоначальную тактику поведения в конфликтной ситуации, чтобы избежать деструктивного исхода. Отметьте эту ступень, поставив на нее сигнальную лампу.

Обсуждение: какой вывод можно сделать из данного упражнения?

- В КС можно повести себя по-разному
- От того, какая стратегия будет выбрана сторонами в КС, зависит характер ее исхода: негативный или положительный.
- Если выбрана стратегия соперничества, то это обязательно негативные переживания.
- Если направить усилия на решение проблемы, то конфликт конструктивный, а если - на борьбу за собственную правоту, то конфликт деструктивный.

**Резюме:**Итак, дать оценку конфликту можно только после его исхода: от того, устранена ли причина (проблема), удовлетворены ли результатом конфликтующие стороны.

### ***б) Поведение в конфликте. Стратегии поведения по Томасу.***

Выделяется пять стратегий поведения в конфликте, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация или напористость):

**1. Приспособление** — принесение в жертву собственных интересов ради другого.

**2. Избегание** — отсутствие стремления как к кооперации, так и к достижению собственных целей, т.е. уход от КС

**3. Соревнование (конкуренция)** — стремление добиться своих интересов в ущерб другому. Этот вид поведения в конфликте может принести успех, если вы обладаете достаточной властью и компетентностью, в противном случае можно и обжечься. Но и в том, и в ином случае это ведет к результату: «выигравший - проигравший», что не способствует развитию отношений, а наоборот, разрушает их.

**4. Компромисс** — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие. Это более эффективный вид поведения, но так как он заключается в том, что партнеры частично поступаются своими интересами, чтобы удовлетворить их же тоже лишь частично, они так же не удовлетворены исходом полностью. Этот стиль может быть эффективен, если оба хотят одного, но одновременно это невыполнимо.

**5. Сотрудничество** — участники ситуации объединяют усилия по решению возникшей проблемы, в результате приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Это самый эффективный вид поведения, в результате обе стороны получают то, что хотели, т.е. «выигравший – выигравший ». Партнеры разбираются как в явных, так и, что очень важно, в скрытых нуждах и интересах друг друга и вырабатывают способ удовлетворения желаний обеих сторон.

## 7) Упр. «Поведение в конфликте»

### А) Просмотр мультфильма «На мосту» (40 сек.).

Задача: продолжить КС, используя по 5 разных стратегий:

- ✓ Избегание, уход: ушли в разные стороны оба или только один, чтобы избежать конфликтных отношений – неудовлетворенность потребности, ее самоуничтожение.
- ✓ Приспособление: кто-то уступил и пошел другим путем, чтобы избежать конфликтных отношений – неудовлетворенность потребности, ее самоуничтожение.
- ✓ Соперничество: никто не уступает, в результате кто-то один или оба падают в пропасть, или так и стоят на мосту, не достигнув своей цели.
- ✓ Компромисс: проходят по мосту по очереди.
- ✓ Сотрудничество: обсудили, выяснили, кому надо пройти быстрее и прошли по очереди.

Именно на стратегии сотрудничества построена процедура медиации, целью которой является поиск решения проблемы, результат чего удовлетворит обе стороны, в итоге будет устранена конфронтация в отношениях. В ходе КС стороны не конкурируют, не доказывают свою правоту и вину др. стороны, а обсуждают КС, отрабатывают свои чувства в связи с возникшей проблемой, озвучивают свои цели и предлагают пути решения.

**Б) Ситуация «Школьная форма»:** старшеклассница пришла на занятия в красивом ярком костюме с шортами, хотя все знают, что в школу нужно приходить в деловом стиле одежды.

Давайте попробуем разобрать ситуацию с позиции 5-и разных стратегий.

- ✓ 1 группа: стратегия избегания (как это будет выглядеть со стороны учащейся и со стороны педагога)
- ✓ 2 группа: стратегия приспособления (как это будет выглядеть со стороны учащейся и со стороны педагога)
- ✓ 3 группа: стратегия соперничества (как это будет выглядеть со стороны учащейся и со стороны педагога)
- ✓ 4-я группа: стратегия компромисса (как это будет выглядеть со стороны учащейся и со стороны педагога)
- ✓ 5-я группа: стратегия сотрудничества

Заполните таблицу, исходя со своей стратегии поведения в КС:

<i>Стороны</i>	<i>Эмоции, чувства</i>	<i>Действия</i>	<i>Последствия, завершение</i>
<i>Педагог</i>			
<i>Учащаяся</i>			

Обсуждение. Давайте проговорим, какие чувства свойственны участникам конфликта в разных стратегиях поведения.

## 8) Упр. «КС глазами разных сторон: создаем школьную форму вместе»

Каждая группа вытягивает лист бумаги, на котором написано:

1 группа – Учителя

2 группа - Родители

3 группа – Учащиеся

4-я группа – модельеры

5-я группа – бабушки-дедушки

Всем группам предлагается задание: в течение 3-х минут обсудить, каким должен быть внешний вид школьника, высказать свое отношение к школьной форме в соответствии со словом, которое написано на листе.

Спикеру каждой группы предлагается озвучить общее мнение.

## 9) Разработка Памятки «Решаем конфликты конструктивно»

Группам предлагается обсудить пути мирного разрешения конфликта. Затем представить свои мысли на рассмотрение. После этого все вместе составляют памятку, используя результаты работы в группах.

### Памятка «Решаем конфликты конструктивно»

1. Узнать суть конфликта из уст самих конфликтующих сторон.
2. Отзеркалить услышанное описание ситуации каждому из участников конфликта (чтобы они еще раз посмотрели на нее со стороны, что-то уточнили), используя фразу: «Если я правильно тебя понимаю, то... кратко повторить описание ситуации».
3. Озвучить выявленную проблему и сосредоточить внимание на проблеме (не на человеке).
4. Узнать, что чувствуют участники конфликта, что именно вызывает эти чувства.
5. Узнать, чего хотят участники конфликта, чтобы считать конфликт разрешенным, какой способ решения проблемы они предлагают (может быть много вариантов).

### **ВАЖНО:**

- Быть внимательным и активным слушателем (уточняющие вопросы, эхо-повтор)
- Обязательно дать возможность участникам конфликта отработать эмоции (высказать, выразить), иначе они будут мешать работать над решением проблемы
- Уважительное отношение к обеим сторонам конфликта, а также сторон друг к другу (говорить по очереди), поэтому важно использовать правила.
- Соблюдать нейтралитет, не осуждать, не оценивать ни одну из сторон, т.к. решать нужно проблему, а не искать виновного.

## 7) Рефлексия.

В завершение нашего мероприятия хочу предложить завершить фразу:

«Откровенно говоря, я поступаю так...»

Еще попробуйте определить, какую стратегию поведения в КС символизируют «Ваши животные»

## Стратегии поведения

1. **«Черепашка»** – стратегия ухода под панцирь, т. е. отказ, как от достижения личных целей, так и от участия во взаимоотношениях с окружающими (**Избегание**).
2. **«Акула»** – силовая стратегия. Для ее сторонников основное – цели, а взаимоотношения роли не играют. Им не важно: любят их или нет. Они уверены, что конфликты разрешаются только выигравшей одной или проигравшей второй стороны (**Конкуренция**).
3. **«Медвежонок»** – стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения – очень важны, а цели – не очень. Чтобы их понимали и любили, они способны пожертвовать целями (**Приспособление**).
4. **«Лиса»** – *стратегия компромисса*. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения. Они готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить добрые взаимоотношения (**Компромисс**).
5. **«Сова»** – *стратегия открытой и честной конфронтации*. Ценит и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выход в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников. (**Сотрудничество**).

Заполните таблицу согласно стратегии КОМПРОМИССА:

<i>Стороны</i>	<i>Эмоции, чувства</i>	<i>Действия</i>	<i>Последствия, завершение</i>
<i>Педагог</i>			
<i>Учащаяся</i>			

Заполните таблицу согласно стратегии СОТРУДНИЧЕСТВА:

<i>Стороны</i>	<i>Эмоции, чувства</i>	<i>Действия</i>	<i>Последствия, завершение</i>
<i>Педагог</i>			
<i>Учащаяся</i>			

Заполните таблицу согласно стратегии СОПЕРНИЧЕСТВА:

<i>Стороны</i>	<i>Эмоции, чувства</i>	<i>Действия</i>	<i>Последствия, завершение</i>
<i>Педагог</i>			
<i>Учащаяся</i>			

Заполните таблицу согласно стратегии ИЗБЕГАНИЯ, УХОДА:

<i>Стороны</i>	<i>Эмоции, чувства</i>	<i>Действия</i>	<i>Последствия, завершение</i>
<i>Педагог</i>			
<i>Учащаяся</i>			

Заполните таблицу согласно стратегии ПРИСПОСОБЛЕНИЯ:

<i>Стороны</i>	<i>Эмоции, чувства</i>	<i>Действия</i>	<i>Последствия, завершение</i>
<i>Педагог</i>			
<i>Учащаяся</i>			

Дайте характеристику «трудному учителю», если  
ВЫ – ученики

Дайте характеристику «трудному учителю», если  
ВЫ – родители учеников

Дайте характеристику «трудному учителю», если  
ВЫ – администрация школы

Дайте характеристику «трудному учителю», если  
ВЫ – коллеги

Дайте характеристику «трудному учителю», если  
ВЫ – члены его семьи

Какой должна быть школьная форма одежды с Вашей точки зрения, если  
ВЫ – ученики

Какой должна быть школьная форма одежды с Вашей точки зрения, если  
ВЫ – родители учеников

Какой должна быть школьная форма одежды с Вашей точки зрения, если  
ВЫ – педагоги

Какой должна быть школьная форма одежды с Вашей точки зрения, если  
ВЫ – бабушки-дедушки

Какой должна быть школьная форма одежды с Вашей точки зрения, если  
ВЫ – модельер

### **Лидер (треугольник)**

Человек, уверенный в себе. Быстро соображает, предприимчив, обычно его интересует прежде всего конечный результат. Он быстро говорит, быстро принимает решения, всегда готов рискнуть и не боится «глупо» выглядеть в глазах других людей.

Беседуя с «треугольником» лидерского типа, будьте предельно конкретны. /Если он не поддерживает «светский разговор», сведите вступление к минимуму, переходите непосредственно к делу. Предложив один-два варианта решения, не более, попросите собеседника принять решение. Основное внимание необходимо уделить конечному результату. Подчеркните конечную цель, не задерживаясь особо на существующих проблемах или исходном положении дел.

### **Человек, ориентированный на факты и цифры (Квадрат)**

Для принятия решения такому человеку нужно большое количество данных, множество фактов и цифр. «Квадраты» любят логические аргументы и споры. Они с трудом выдерживают прямой взгляд и стараются все тщательно проверить и перепроверить, прежде чем примут решение. Общаясь с «квадратом», желательно делать упор на доказанных фактах, опробованных решениях и логических рассуждениях. Все должно быть гладко, без сучка и задоринки. Этим людям необходимо знать, что принятое ими решение безусловно правильно и что разумных возражений и быть не может. Ведите их вперед медленно, убеждая в своей правоте постепенно, аргумент за аргументом. «Квадрат» может оказаться человеком медлительным, он будет откладывать дело со дня на день, ни за что не желая принимать решение, если ему кажется, что недостает какой-то существенной информации.

### **Человек, ориентированный на людей (Круг)**

Таким людям хочется, чтобы все вокруг были счастливы. Обычно «круг» разговорчив и эмоционален. Его внутренний ориентир – настроение в группе, и он нередко знает мельчайшие подробности личной жизни всех ее членов и вообще хорошо разбирается в людях. Общаясь с таким человеком, необходимо подчеркнуть, какую выгоду от вашего предложения получит каждый член группы, насколько ваша идея приблизит всеобщее счастье и благоденствие. Человек – «круг» умеет внимательно и нередко оказывается хорошим руководителем, хотя зачастую представляет серьезную проблему для собственного начальства, потому что требует принятия только таких решений, от которых выигрывают абсолютно все.

### **Человек в переходном состоянии (прямоугольник)**

В категорию «прямоугольников» попадают лишь очень немногие, люди, в жизни которых в данный момент происходит что-то очень серьезное. Либо человек собирается сменить работу, либо его перевели на другое место, хотя и в той же самой компании, возможно, он потерял работу или у него что-нибудь стряслось дома, и данное обстоятельство вынуждает его полностью изменить образ жизни.

Общаясь с таким человеком, желательно при помощи наводящих вопросов попытаться выяснить, что именно стоит за сделанным им выбором, и при возможности направить свои идеи на то, чтобы помочь человеку преодолеть состояние неопределенности.

## **Творческий человек (Зигзаг)**

Люди творческие обычно легковозбудимы, беспорядочны, даже хаотичны. Они ориентированы преимущественно на идеи и способны внимательно слушать вас лишь очень короткое время. Если на работе или в жизни вам приходится иметь дело с человеком типа «зигзаг», даже не пытайтесь превратить его в «квадрат». Просто ничего не получится. Таким людям, как правило, очень трудно работать в строго упорядоченной обстановке. И если ваша компания переполнена творческими личностями, выделите им отдельное помещение, где они смогут работать все вместе!

Имея дело с людьми творческого типа, ведите беседу взволнованно и воодушевленно. Пройдитесь по идее широкими мазками, не вдаваясь в мелкие детали, ибо в противном случае вы рискуете наткнуться на отсутствующий взгляд собеседника. Не перегружайте ваше изложение фактами и цифрами. Если вы видите, что собеседник хочет высказаться, предоставьте ему такую возможность! С такими людьми необычайно интересно работать, но они представляют неразрешимую проблему для «квадратов».