

Сценарий проведения семинара-лекции для всех сотрудников образовательных организаций

Тема: «Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями и обучающимися»

Цель: создание условий для повышения основных профессиональных компетенций педагогов по вопросам предупреждения и управления конфликтами.

Задач:

Раскрытие понятия «конфликт».

Рассмотрение конфликтных типов личности и стратегий взаимодействия с ними.

Рассмотрение медиативных технологий и медиации как инструмента предупреждения и разрешения конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями и обучающимися.

Оборудование и материалы: стулья (по количеству участников), бумага для записей, ручки.

Ожидаемые результаты: умение выработать педагогами адекватные способы поведения в конфликтной ситуации и эффективные способы разрешения конфликтов, возможность посмотреть на отношения другими глазами, улучшить отношения с коллегами, администрацией, родителями

Предлагаемый семинар-лекцию возможно провести в двух вариантах:

1. Используя предлагаемые методические материалы провести самостоятельно (с возможной модернизацией практической части);
2. Используя видеоматериалы специалистов ГУ Центр «Семья» + практическая часть данной разработки. Здесь на усмотрение ответственного за проведение акции в образовательном учреждении, отталкиваясь от степени развитости в школе службы медиации (формируется, активно работает, нет такой службы) могут быть предложены материалы о планировании деятельности ШСМ (для освежения информации) <https://youtu.be/4TIGo3dZztg>, может быть включена лекция о медиативном подходе к работе с несовершеннолетними (с детьми в конфликте с законом, с трудными подростками) <https://youtu.be/9gULMCb-9h0>.

Ход семинара-лекции

Добрый день, уважаемые педагоги!

Я рада вас приветствовать на семинаре-практикуме, тема которого «Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями и обучающимися»

Каждый день мы сталкиваемся с самыми разнообразными ситуациями, участвуем в межличностных отношениях, играем ряд ролей и т.д. Наш рост и

наше развитие происходит в социуме. Все это образует жизненное пространство человека.

Большее значение мы придаем тем ситуациям и обстоятельствам, которые требуют от нас поиска новых решений и энергетических затрат, вызывают реакции стресса. Типичными жизненными ситуациями такого рода и являются конфликты.

Слово « **конфликт** » - означает столкновение противоположностей, борьба двух или более сторон, несогласие, враждебность, оппозиция и др.

В основе любого конфликта лежит ситуация, которая содержит: противоречивые позиции сторон по какому-то вопросу; противоположные задачи или средства; расхождение интересов, желаний, стремлений оппонентов; эмоциональную включенность и значимость ситуации.

Участниками конфликта могут быть:

- **Администрация**
- **Педагоги**
- **Родители**
- **Обучающиеся**

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся конфликты в образовательных учреждениях и причины их возникновения:

1. Педагог - педагог

Причины: личная антипатия, несовпадение точек зрения по профессиональным вопросам, ревность к отношениям с родителями, детьми, ощущение собственной нереализованности.

3. Директор - завуч

Причины: разногласия по поводу внедрения различных программ, игнорирование педагогических принципов и взглядов друг друга.

4. Администрация — педагог

Причины: Завышенные требования и неадекватная оценка труда. Несоответствие деятельности педагога ожиданиям администрации, неудовлетворенность стилем руководства.

5. Родитель — Администрация

Причины: Недостаточная осведомленность родителя о деятельности ОУ, специалистах и их деятельности. Недостаточная информированность администрации о семье.

6. Педагог— родитель

Причины: разногласия по поводу психологических особенностей ребенка, неадекватного поведения ребенка в группе. Причиной конфликта может стать различие в целях, недостаточная информированность сторон о событии (родитель получил информацию от ребенка, воспитатель был сам свидетелем происшествия), некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения родителей и т.д.

7. Педагог-обучающийся

Причины:

Завышенные требования к ребенку, неадекватная оценка способностей ребенка, недостаточное внимание к ребенку. Неправильная оценка поступка

ребенка (если учитель ошибся при анализе поступка ученика, не выяснил его мотивы, или сделал необоснованный вывод). Конфликты отношений часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, затяжной характер. Эти конфликты приобретают личностную окраску, порождают длительную неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие. Отказе ученика выполнить учебное задание или плохом его выполнении (утомление, трудность в усвоении учебного материала, а иногда неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи ученику). Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в усвоении материала, а также тогда, когда учитель преподает в классе непродолжительное время и отношения между ним и учениками ограничиваются учебной работой. В последнее время наблюдается увеличение школьных конфликтов из-за того, что учитель часто предъявляет завышенные требования к учащимся, а отметки использует как средство наказания для тех, кто нарушает дисциплину. Эти ситуации нередко становятся причиной ухода из школы способных, самостоятельных учеников, а у остальных снижается интерес к познанию вообще.

8. Обучающийся –обучающийся

Причины: Соперничество, борьба за авторитет, враждебность к любимым ученикам, личная неприязнь, обиды, эмоциональное заражение, особенности ребенка.

Учителя, в повседневной практике общения с родителями и обучающимися часто сталкиваются с ситуациями, из которых невозможно найти выход, не избежав конфликта. По мнению психологов, это связано с недостаточным знанием психологических особенностей личности родителей, личностей детей.

Поскольку профессиональное общение в системе *«педагог - родитель»*, *«педагог- обучающийся»* таит в себе целый ряд таких ситуаций, назрела необходимость обучения педагогов навыкам конструктивного решения возникающих проблем.

Любой из перечисленных конфликтов может оказать положительное влияние на самоорганизацию, достижение цели, развитие педагогического коллектива или, напротив, спровоцировать нестабильность, дезорганизацию, разрушить устоявшиеся взаимоотношения и традиции.

Конфликт может выполнять 2 функции: *негативные и позитивные.*

Отрицательные стороны конфликта:

- разрушает здоровье;
- вызывает стресс, психотравмы;
- разрушает межличностные отношения, семьи, личности;
- формируется отрицательная установка, отрицательный жизненный сценарий.

Положительные стороны конфликта:

- дает возможность сформулировать и осознать проблему, выявить трудности;

- найти новые пути решения;
- учит формам общения, умению налаживать отношения;
- оказывает содействие личностному, профессиональному росту и развивает волевую саморегуляцию;
- развивает познавательные черты ума, скорость реакции, принятие решений.

Выделяют пять способов выхода из конфликтной ситуации:

- **Соревнование (конкуренция)** — самый распространенный и одновременно самый неэффективный способ решения проблемы, стремиться добиться своего в ущерб другому.

Недостатки: При поражении – неудовлетворенность, при победе – чувство вины, испорченные отношения.

- **Приспособление** — игнорирование собственных интересов в пользу других людей, желание сохранить мир, правда на другой стороне, отсутствие власти.

Недостатки: вы уступили, решение этого вопроса откладывается.

- **Компромисс** — поиск решений за счет взаимных уступок.

Недостатки: получение только половины ожидаемого, причины конфликта полностью не устранены.

- **Избегание (уклонение)** — уклонение от решения конфликтной ситуации. Желание выиграть время, сохранение покоя, исход не очень важен.

Недостатки: переход конфликта в скрытую форму.

- **Сотрудничество** — самый оптимальный способ реагирования на конфликт, при котором учитываются интересы каждой из сторон. Именно при сотрудничестве выигрывают все конфликтующие стороны.

Недостатки: временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха.

Работа в группах

Педагогам предлагаются ситуации разных стратегий поведения. Они должны найти выход из ситуации с той точки зрения, в какой группе стратегий находятся.

Ситуации.

Ситуация 1

Вам позвонили близкие друзья, которые хотят заглянуть к вам на часок. Вы лихорадочно начинаете убирать в квартире, что-то готовить: но явно не успеваете. Обращаетесь к своему взрослому сыну или дочери за помощью. В ответ — «это твои друзья, вот ты с ними и разбирайся»

Как вы поступите в такой ситуации?

Ситуация 2

Вы возвращаетесь с работы домой и уже на лестнице слышите громкую музыку, веселье в вашем доме. Вы входите в квартиру и видите веселящихся друзей вашего ребенка и его самого. В доме — полный

беспорядок. Ваш ребенок смотрит на вас и говорит: «Привет! Мы немного повеселимся! Не возражаешь?»

Ваше решение в подобной ситуации?

Ситуация 3

Двое учащихся класса обзывали друг друга на перемене, затем начали драться. На уроке драка продолжилась. Все попытки учителя не увенчались успехом. Один из учащихся демонстративно вышел из класса

Как решить подобную ситуацию?

Ситуация 4

На родительском собрании родители подняли вопрос об исключении одного из учеников т.к он, по их мнению дурно влияет на ребят (ругается матом, обзывает детей, не выполняет требований учителя) Как поступить в такой ситуации?

Ситуация 5

Родители подарили деньги своему ребенку с определенной целью. Он их истратил не по назначению, купил то, что ему давно хотелось. Родители были возмущены, в свой адрес ребенок услышал много гневных слов. В конце концов, он хлопнул дверью и ушел из дома.

Как поступить в подобном конфликте?

(После обсуждения в группах учителя рассказывают всем о выбранных ими стратегиях, проходит их обсуждение).

Всем известно, что любой конфликт имеет пагубные последствия. Он всегда окрашен сильными эмоциями, в основном отрицательными. Конфликт сильно влияет на нервную систему человека и часто имеет «эффект последствия».

Все-таки необходимо уметь предотвращать конфликты или эффективно и безболезненно для обеих сторон выходить из них. Помните: сегодня, не сумев сдержать эмоции, вы вступили в конфликт с учащимся, коллегой по работе, а завтра, действуя подобным образом, вы вступите в конфликт с близкими людьми, с теми, кто вам очень дорог. В случае если вы не сумеете достойно выйти из конфликта, вы испортите отношения надолго или, кто знает, может навсегда ...

Безусловно, на ситуацию конфликта возможно повлиять предупредить или успешно разрешить конфликт используя различные медиативные технологии.

Медиативные технологии – способ разрешения разногласий и предупреждения конфликтов в повседневной, в том числе профессиональной сфере с целью сохранения/восстановления отношений с другой стороной и выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного, отражающего интересы обеих сторон, решения.

Медиативные технологии могут быть использованы специалистами, работающими с несовершеннолетними с целью предупреждения конфликтных ситуаций возникающих между специалистом и подростком; снижения агрессивности (психической, словесной) подростка; выстраивания конструктивных отношений с несовершеннолетним; улучшения

взаимопонимания между несовершеннолетним и специалистом; урегулирования конфликтов, возникающих с участием несовершеннолетнего (в школе, в группе сверстников, в семье и т.д.), конфликтов между родителями и т.д.

Медиация (eng. mediation — посредничество) — один из методов взаимовыгодного разрешения конфликта при содействии третьей незаинтересованной и независимой стороны (медиатора). Медиация закреплена официально - она регламентирована Федеральным законом РФ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» № 193-ФЗ.

Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда необходимо восстановить или сохранить отношения между людьми, так как сохранение их взаимодействия является обоюдновыгодным фактором. Как способ разрешения конфликтов медиация может успешно применяться и применяется практически во всех сферах нашей жизни – взаимоотношения с учениками, отношения с родителями, взаимоотношения со сверстниками и др.

Медиация имеет массу преимуществ по сравнению с другими методами **урегулирования споров**.

- **добровольность**, так как медиация имеет место только в том случае, если стороны по своей воле решили вступить в переговоры с целью достижения взаимопонимания и заключения мирового соглашения. По сравнению с силовыми методами решения спора, медиация позволяет сбалансировать интересы обеих сторон таким образом, чтобы сохранить их значимость и избежать неблагоприятных последствий в будущем;

- **конфиденциальность**. Между сторонами переговоров и медиатором заключается соглашение о конфиденциальности, а это дает сторонам гарантию того, что конфликт не предастся огласке. Стороны самостоятельно определяют, нужна ли им конфиденциальность, в части каких сведений и в какой форме;

- **беспристрастность**. Нейтральность — одна из ключевых характеристик лица, которое руководит процессом медиации. Медиатор никоим образом не заинтересован в разрешении дела. Он исполняет роль нейтрального помощника, а не судьи; он не дает советов, не принимает решений, одинаково нейтрально относиться к сторонам (он не заинтересован в выигрыше одной из сторон). Его цель — примирить конфликтующие стороны, а не вынесение решения в пользу одной из сторон;

- **равноправие сторон**, так как стороны имеют равные права в переговорах и в принятии решений;

- **выгода**. В связи с обоюдным решением о начале процедуры медиации, стороны настроены на быстрое и взаимовыгодное разрешение конфликта, а значит, они сами делают все возможное для наиболее удачного разрешения спора.

- **учет интересов**. При разрешении конфликта медиатор основывается не только и не столько на требованиях закона, сколько на интересах и

взаимоотношениях сторон, нормах морали и нравственности и личного опыта. Ведь, медиатор - это не обязательно юрист. Это может быть и бухгалтер, и психолог, и педагог, и даже философ.

Из вышесказанного следует, что на данный момент имеется необходимость развивать службы медиации в Забайкальском крае для успешного управления конфликтными ситуациями.

Таким образом, если человека научить достойно выходить из конфликта или предупреждать его, то это умение он будет использовать и дома, и на улице, и на работе.

Я вам хочу привести пример из истории

«Однажды министр юстиции Иван Дмитриев представил Александру I дело об оскорблении его величества. Государь, отстранив рукой бумаги, сказал:

- Ведь ты знаешь, Иван Иванович, что я этого рода дела никогда не слушаю. Простить – и кончено!

– Государь! – ответил Дмитриев. – В этом деле есть важные обстоятельства. Позвольте доложить ...

Александр, подумав немного, возразил:

- Нет, Иван Иванович. Чем важнее такого рода дела, тем меньше я хочу их знать. Может случиться, что я как император все-таки прощу, но как человек затаю злобу. А я этого не хочу».

(Из книги «Исторические анекдоты из русской жизни». М., 2004)

Психолог: так поступал Александр I.

Психолог: в заключение хотелось бы дать следующие рекомендации по разрешению конфликтов.

Варианты рекомендаций по предотвращению и урегулированию конфликтов для педагогов, родителей, обучающихся.

Жизнь- игра командная...

Здесь важно найти способ, форму взаимодействия с другими людьми, в которой этот баланс возможен: как удовлетворяя свои личные потребности, не переступать за границу личной территории других людей.

Если вы ощущаете в себе негативную реакцию на другого, не торопитесь действовать, проверьте сначала, правильно ли вы услышали собеседника и то, что он имеет в виду. Он звучит так: « Правильно ли я понял, что вы имеете в виду, что....»

Неразрешимые конфликты часто происходят из-за того, что каждый не столько хочет найти решение для ситуации и компромисс, сколько хочет продемонстрировать свою позицию по данному вопросу.

Что делать, когда вас оскорбили и унизили?

Я предлагаю вам упражнения для того, чтобы вы сами построили собственную эффективную реакцию в ответ на унижающую критику.

В связи с тем, что унижающая критика носит разрушительный характер для критикуемого, первой ответной реакцией является восстановление физиологических процессов в организме. Прежде всего проверяется дыхание и сердцебиение.

Из обычных средств самовосстановления можно рекомендовать:

- *Глубокий вдох и резкий выдох*
- *Встряхивание лица и тела*
- *Энергичное поглаживание лица рукой (похожее на сбрасывание с себя воды при умывании).*

Следующим шагом является проверка и восстановление психологической жизненности, то есть нормальной самооценки и принятия себя.

Проговорите про себя следующий текст:

- *Я имею полное право жить;*
- *Я имею полное право быть таким, как я есть;*
- *Я имею право ошибаться;*
- *Я имею право чувствовать то, что я чувствую смущение, страх, радость и др.;*
- *Я имею полное право защищать себя, если меня оскорбляют.*

Восстановление самооценки часто возможно через обращение к тому, за что я действительно себя ценю, уважаю, чем горжусь. Например: « Я ценю себя за свое терпение», « я горжусь своим умением понимать других людей» и т.д.

Любой конфликт разрешаем, есть люди, которые не стремятся к сотрудничеству. И тогда с ними можно только расставаться или отходить на большую дистанцию. Невозможно заставить другого человека идти на компромисс, если он этого не хочет. Эффективное решение конфликта может быть только в том случае, если удовлетворены оба участника ситуации.

« Мудрость заключается в том, чтобы уметь изменять то, что изменить можно, уметь смириться с тем, что изменить нельзя, и уметь отличить одно от другого». Если вы не в состоянии изменить ситуацию, значит необходимо поменять отношение к этой ситуации.

Человек попадет в различные жизненные ситуации. И конфликты тоже часто становятся нашими сопровождающими в жизни. Как реагировать на такие ситуации?

В случае конфликта можно пользоваться следующими приемами его разрешения:

1. Уясните ситуацию, ответив себе на вопросы:

- Насколько велика доля субъективных факторов в конфликте, в чем истоки ожесточений одной или обеих сторон?
- Достижению, каких целей другой стороны вы, быть может, препятствуете?
- С каким личностным барьером — установки, темперамент, характер, “нервозность” — вы столкнулись?
- Что важнее для дела — возможные последствия конфликта или сама проблема, из-за которой произошло столкновение?

2. Понимание другого - проявлять эмпатию к собеседнику;

Почему человек ведет себя конфликтно? Причин может быть множество. Но скорее всего он не может справиться с какой-либо ситуацией. Поймите его, помогите ему.

3. Внутренняя безмятежность и сохранение достоинства. Душевно здоровый человек унижен и оскорблен быть не может. “Здесь могут низко поступить, унижить нас они не могут!”. Если вы знаете себе цену, с чего вы поверите словам другого? Стремитесь адекватно воспринимать и сознавать конфликт.

4. Первому сделать шаг к нормализации отношений. Ваша ответная агрессия — неконструктивна. Как правило, она вызывает ответную агрессию.

Миролюбие — ваш союзник. Будьте готовы преодолеть свое самолюбие, признать свои ошибки, извиниться, если вы виноваты в какой-то доле. Пока вы считаете виновным другого, он будет защищаться и видеть виновным только вас. Будьте гибкими.

Не будьте мстительны. Человек, плохой для вас, абсолютно может не являться таковым для других.

5. Прибегнуть к мнению третьего, авторитетного лица, которое должно рассмотреть деловую, не эмоциональную сторону конфликта.

Психологические рекомендации в предконфликтной и конфликтной ситуации.

- Решать спорный вопрос в настоящем времени, не упоминая прошлые обиды, конфликты.
- Адекватно воспринимать, сознавать суть конфликта с точки зрения психологических механизмов - интересов, нужд, целей и задач сторон.
- Чаще задавать вопрос: " Правильно ли я Вас понял (поняла)?", это поможет избежать умственных барьеров.
- Быть открытым в общении, доброжелательным и стремиться к созданию климата взаимного доверия.
- Попробовать понять позицию оппонента "изнутри", поставив себя на его место.
- Не говорить обидных, унижающих достоинство личности слов, не употреблять неутешительных эпитетов. Резкость вызывает резкость.
- Уметь аргументированно высказать свои намерения в случае неудовлетворения требований.
- Быть готовым преодолеть самолюбие, амбиции, признать собственную неправоту в тех или других вопросах и позициях. В конфликте всегда виноваты обе стороны, но на примирение идет тот, кто нравственнее, мудрее, сильнее духом.

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации

1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в

состоянии конфликта с родителем по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

2. *Определить возможность переговоров.* После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником (авторитетное лицо) или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

3. *Согласовать процедуру переговоров.* Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

4. *Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта.* Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5. *Разработать варианты решений.* Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: договоре о сотрудничестве и т.д. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

Существует формула мудрого поведения в конфликте. (ОПРСТ)

О - открытость ума.

П - положительное отношение.

Р - рациональное мышление.

С - сотрудничество.

Т - терпимость к людям.

Уместно и повышает результативность данной работы использование активных форм работы с коллективом (игры, упражнения и т.д.).

За дополнительной информацией, методическими материалами и по вопросам медиации необходимо обращаться к специалистам ГУ Центр «Семья» 89144389050

Литература

1. Р.С. Немов «Психология» т -2 М.2003.
2. Г.В. Ложкин «Практическая психология конфликта» К. 2000.
3. Е.М. Семенова «Тренинг эмоциональной устойчивости» М. 2005.
4. Аралова М.А. Формирование коллектива ДОУ. Психологическое сопровождение. ООО “ТЦ Сфера”, 2005.
5. Микляева Н.В. и Ю.В. Работа педагога-психолога в ДОУ. Методическое пособие. Айрис - пресс. М., 2005.
6. Озерина Н.П., Савельева Е.Ю. «Технология менеджмента конфликтов», журнал «Управление ДОУ», №5, 2008г.
7. Г.Б. Моница Е.К. Лютова-Робертс « Коммуникативный тренинг» педагоги, психологи, родители.С.П. 2007 г.
8. Нина Рубштейн « Полный тренинг по развитию уверенности в себе» М. 2011 г.