



# *Решение конфликтных ситуаций*

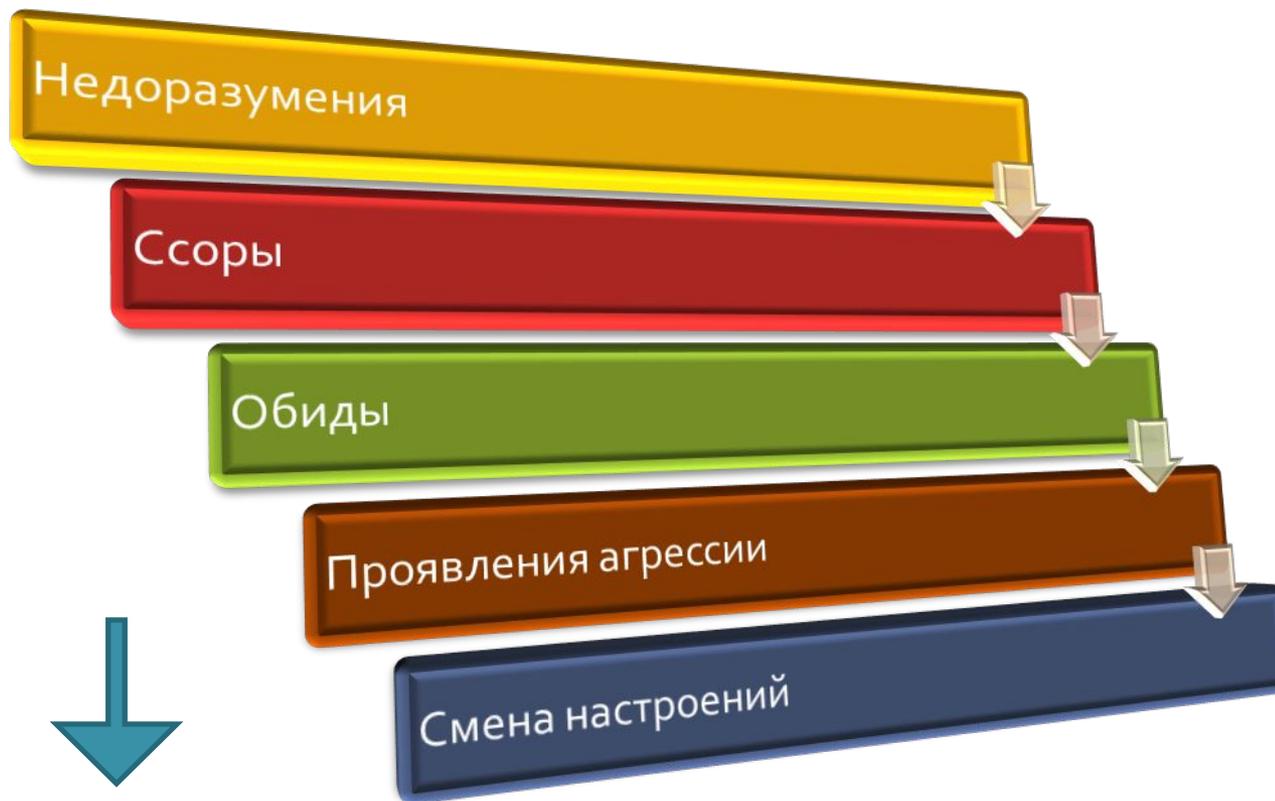
Материал подготовила  
учитель математики  
Пайвина Г.А.



Педагогическое общение - особое общение. Это система органичного социально-психологического взаимодействия педагога со всеми участниками учебно-воспитательного процесса, содержанием которого является обмен информацией, оказание воспитательного воздействия, организация взаимоотношений с помощью коммуникативных средств и т. д.

# Взаимоотношения:





**Конфликт** (от лат. *conflictus* - столкновение) - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов.



В.А. Сухомлинский так пишет о конфликтах в школе: **«Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями, педагогом и коллективом - большая беда школы. Умение избежать конфликт - одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только сохраняет, но и создает воспитательную силу коллектива».**

***Особенностями педагогических конфликтов*** являются:

- Профессиональная ответственность педагога за правильное решение выхода из конфликтной ситуации, т. к. учебное заведение, в котором учится ребенок, - модель общества, где ученики усваивают социальные нормы и отношения между людьми.
- Участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель, ученик), чем и определяется их разное поведение в конфликте.
- Разница возраста и жизненного опыта участников порождает разную степень ответственности за ошибки при их разрешении.
- Различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами педагога» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю или воспитателю не всегда легко понять глубину переживаний ученика, а ученику - справиться со своими эмоциями.

```
graph LR; A[Основные стили поведения в конфликте] --- B[соперничества]; A --- C[сотрудничества]; A --- D[Компромисса]; A --- E[Уклонения]; A --- F[приспособления];
```

Основные стили поведения в конфликте

соперничества

сотрудничества

Компромисса

Уклонения

приспособления

Стиль	Суть стиля	Характерные ситуации
<i>Стиль конкуренции или соперничества</i>	Может использовать педагог, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы	<ul style="list-style-type: none"><li>•Исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;</li><li>•обладаете достаточной властью и авторитетом, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение наилучшее;</li><li>•чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;</li><li>•должны принять непопулярное решение, и у вас достаточно полномочий для этого</li></ul>

Стиль	Суть стиля	Характерные ситуации
Стиль сотрудничества	<p>Можно использовать, если, отставив собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, т. к. требует более продолжительной работы. Цель его применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать эмоции</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;</li><li>•у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;</li><li>•основной целью является приобретение совместного опыта работы;</li><li>•стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов</li></ul>

Стиль	Суть стиля	Характерные ситуации
Стиль компромисса	<p>Стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. Наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте - «мы не можем выполнить свои желания, значит, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться»</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы;</li><li>• удовлетворение вашего желания не имеет для вас большого значения;</li><li>• вас может устроить временное решение, т. к. нет времени для выработки другого или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными</li></ul>

Стиль	Суть стиля	Характерные ситуации
Стиль уклонения, избегания	Реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение.	<ul style="list-style-type: none"><li>•Источник разногласий несущественен для вас по сравнению с другими более важными задачами, не стоит тратить силы;</li><li>•знаете, что не можете или не хотите решить вопрос в свою пользу;</li><li>•хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять решение;</li><li>•пытаться решить проблему немедленно опасно, т. к. открытое обсуждение конфликта может ухудшить ситуацию;</li><li>•у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности</li></ul>

Стиль	Суть стиля	Характерные ситуации
Стиль приспособления	Вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны	<ul style="list-style-type: none"><li>• Важнейшая задача - восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;</li><li>• предмет разногласия не важен для вас, или вас не особенно волнует случившееся;</li><li>• считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную позицию;</li><li>• осознаете, что правда не на вашей стороне;</li><li>• чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить</li></ul>

## ***Приемы общения:***

- 1. УЛЫБАЙТЕСЬ!** Улыбка обогащает тех, кто ее получает, и не обедняет тех, кто ее даёт!
- 2.** Помните, что для человека звук его имени является самым важным звуком в человеческой речи. Как можно чаще обращайтесь к другому человеку по имени.
- 3.** Давайте четко и искренне признавать хорошее в других.
- 4.** Будьте сердечными в своем одобрении и щедры на похвалы, и люди будут дорожить вашими словами, помнить их в течение всей жизни.
- 5.** Желание понимать другого человека порождает сотрудничество.

*(Д. Карнеги)*

## КАК ВЕСТИ СЕБЯ С «ТРУДНЫМ» РЕБЕНКОМ?

Девиантное поведение – поведение, отклоняющееся от нормы.

Формы поведения:

- *Деликвентное поведение* – направленное на нарушение социально-нравственных норм, но не являющееся уголовно наказуемым (в отличие от криминального поведения). Это своего рода балансирование ребенка на грани закона.
- *Аддиктивное поведение*, характеризующееся стремлением к уходу от реальности (токсикомания, алкоголизм, наркомания, тяга к азартным играм, компьютерная зависимость).
- Скрытые формы неблагополучия ребенка – *пассивное поведение*, повышенная тревожность. Такие учащиеся часто не попадают в поле внимания педагогов, хотя и нуждаются в особом педагогическом подходе.