

# Способы эффективного разрешения конфликтных ситуаций, провоцируемых учителем



**ДОКЛАД ПОДГОТОВИЛА:**  
**преподаватель Щеголева Н.**  
**С**

# СТАТИСТИКА

Психологи отмечают, что на каждом уроке возникает от 25 до 150 ситуативных положений психологической несовместимости педагогов и детей

# ПОВОДЫ КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ УЧИТЕЛЬ-УЧЕНИК, ИНИЦИАТОРАМИ КОТОРЫХ ВЫСТУПАЕТ УЧИТЕЛЬ

**Способ сотрудничества малоэффективен, когда сталкиваются**

**ценности педагога и учащегося, их верования, предпочтения, личные вкусы, жизненный стиль, идеи, наконец.**

**Чаще всего такие конфликты происходят по поводу:**

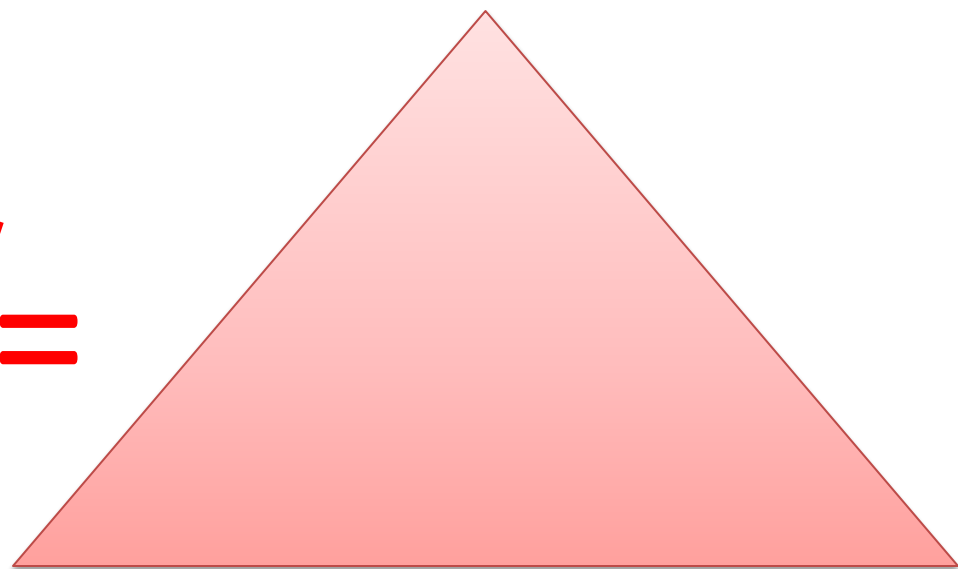
- **длины волос мальчиков;**
- **длины юбок девочек;**
- **других проблем, связанных с одеждой;**
- **чистоты, опрятности;**
- **использования сленга и нецензурных выражений;**
- **вежливости;**
- **этичного поведения.**

**ЭТОТ СПИСОК МОЖНО ДОЛГО ПРОДОЛЖАТЬ.  
НО ВОПРОС В ДРУГОМ – ЧТО С ЭТИМ ДЕЛАТЬ?**

Преподавание требует огромного  
эмоционального напряжения. Но

**усталость от**  
**трудной работы**  
**раздражение**

**/ =**



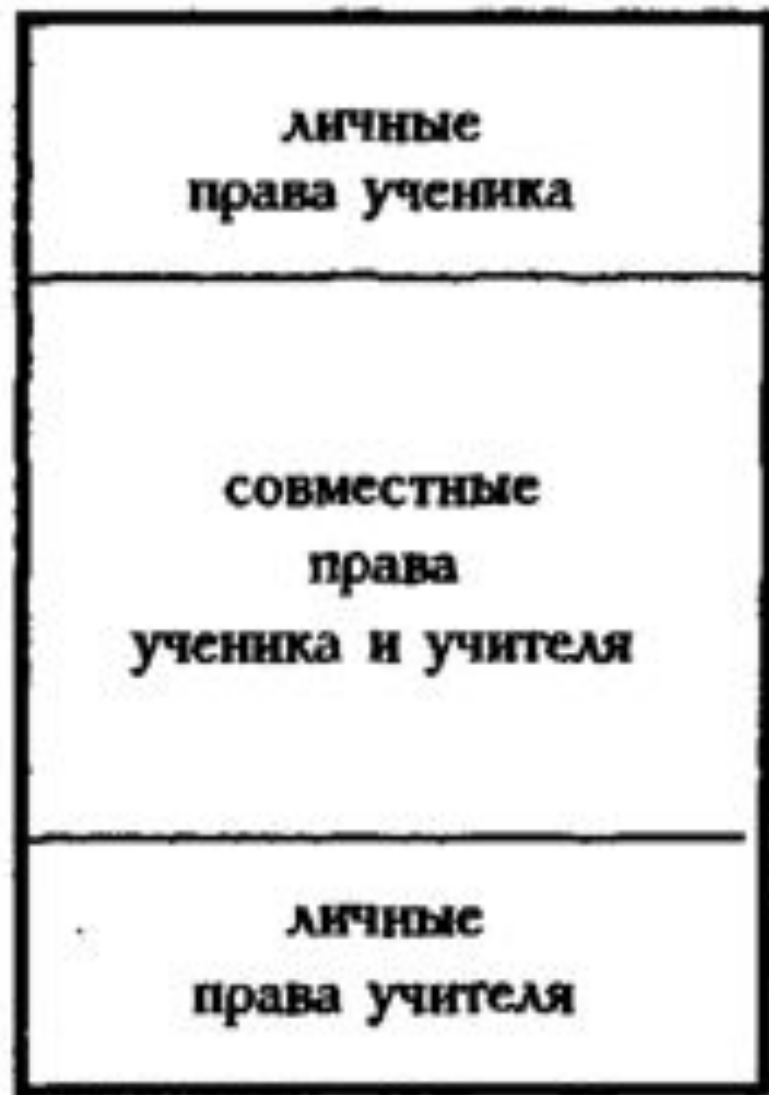
Учитель, хотя это многие, в том числе и учащиеся, забывают, тоже человек. Ему также хочется, чтобы никто не мешал осуществлению его законного права — учить с удовольствием.

# ЭТО НЕ ТАК УЖ И МАЛО...

Какие же основные обязанности есть у учителя? Их можно сформулировать следующим образом:

- 1. делать свою жизнь счастливой;**
- 2. делать взаимодействие с детьми счастливым;**
- 3. помочь ученикам сделать их жизнь счастливой.**

# Схема прав выглядит следующим образом:



Что может быть личным правом ученика?

- Приходить в школу в любом настроении.
- Самому определять степень успешности своего обучения - быть отличником или двоечником.
- Выбирать друзей и круг общения.
- Одеваться в ту одежду, которая нравится.
- Читать те или иные книги, смотреть определенные телепрограммы и т.п.
- Получать удовольствие от учения.

**Основное совместное право**

**- эффективно и с удовольствием обучать и обучаться, которое можно реализовать только общими усилиями обеих сторон.**

Что может быть личным правом учителя?

- Приходить в школу в любом настроении.

# ПРОБЛЕМА. КОМУ ОНА ПРИНАДЛЕЖИТ?

## ПРОБЛЕМА ПРИНАДЛЕЖИТ УЧЕНИКУ

- ✓ Ученик начинает взаимодействие
- ✓ Учитель слушает
- ✓ Учитель помогает, советует, консультирует
- ✓ Учитель хочет помочь школьнику.
- ✓ Учитель заинтересован в решении проблем школьника

## ПРОБЛЕМА ПРИНАДЛЕЖИТ УЧИТЕЛЮ

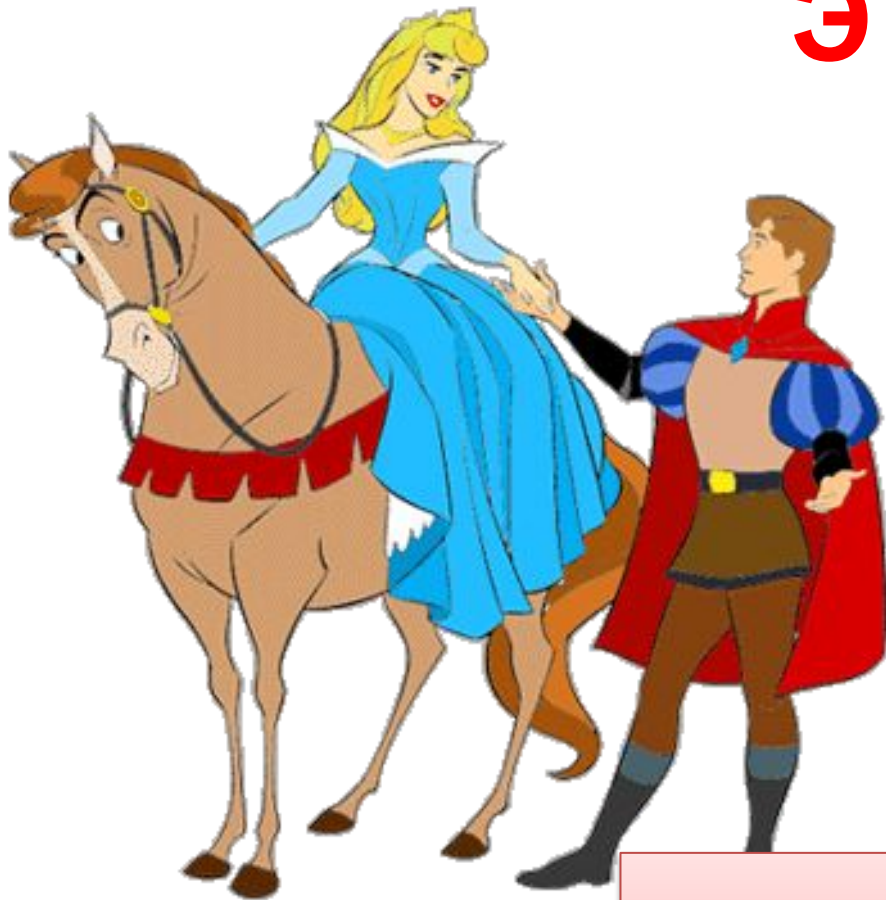
- ✓ Учитель начинает взаимодействие
- ✓ Учитель говорит
- ✓ Учитель воздействует
- ✓ Учитель хочет помочь себе
- ✓ Учитель заинтересован в удовлетворении своих потребностей
- ✓ Учитель сам активно решает проблему



# ПРОБЛЕМА ПРИНАДЛЕЖИТ УЧЕНИКУ

- наиболее подходящей будет позиция консультанта, т.к. учащийся ждет, что ему помогут в решении его проблемы, т.к. личного опыта, возможно, не хватает, трудно справиться с нахлынувшими эмоциями и т.д.;
- наиболее адекватный аппарат — «Словарь принца».

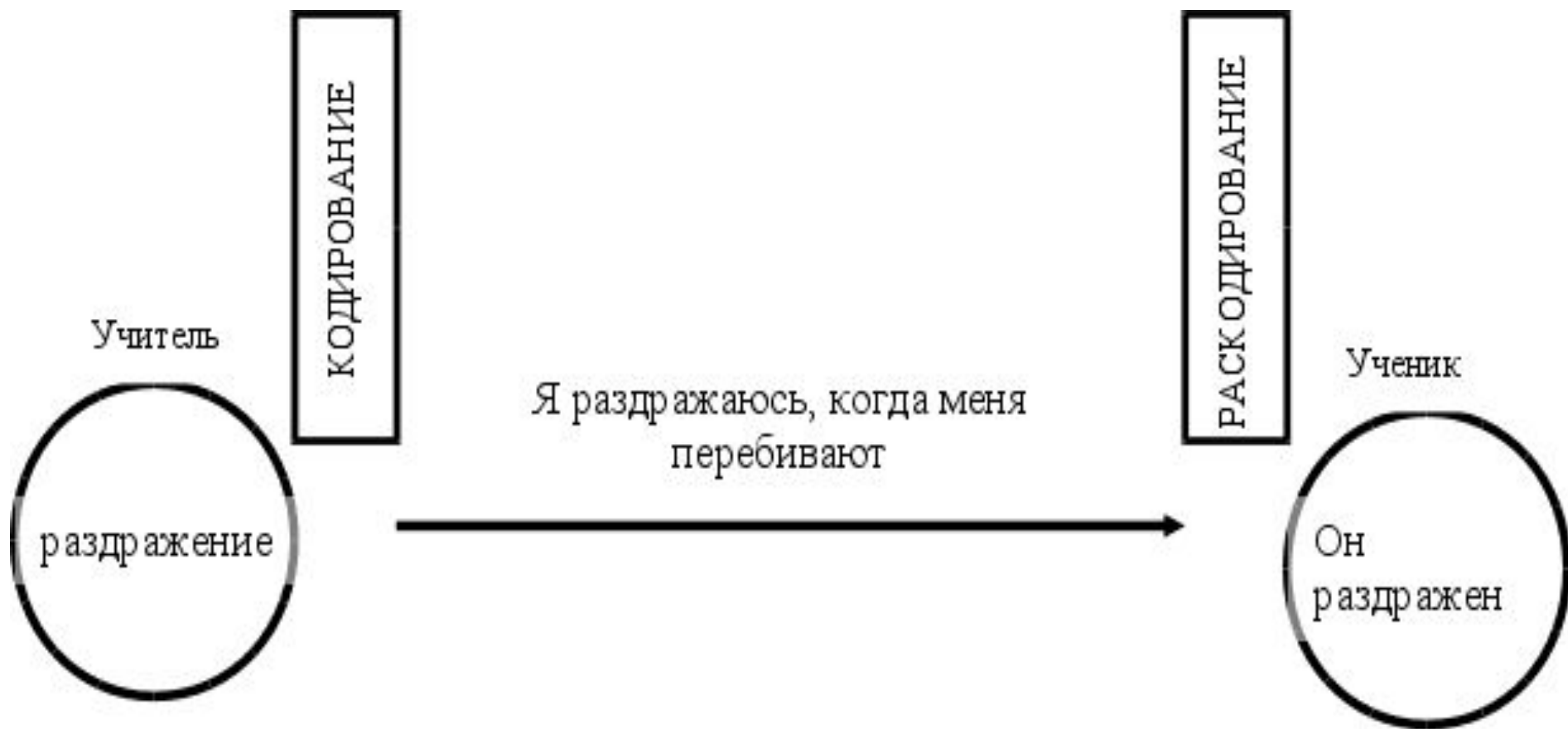
# «СЛОВАРЬ ПРИНЦА». ЧТО ЭТО?



СУТЬ СВОДИТСЯ К  
СЛЕДУЮЩЕМУ:

«Я - ХОРОШИЙ» – «ТЫ -

# ТАК ЭТО ВЫГЛЯДИ



## ТРИ ПРЕИМУЩЕСТВА ЗАМЕЧАНИЙ ИЗ «СЛОВАРЯ ПРИНЦА» :

1. они способствуют появлению у учеников желания изменить поведение;
2. они содержат минимальную негативную оценку ребенка;
3. они не разрушают отношений Учитель-Ученик.

**НО УЧИТЕЛЬ ДОЛЖЕН**



# ЗАМЕЧАНИЕ ИЗ «СЛОВАРЯ ПРИНЦА» В ПОЛНОЙ ФОРМЕ СОДЕРЖИТ ТРИ ЧАСТИ:

**Первой частью** замечания из «Словаря принца» является необзывательное, неосуждающее описание того, что неприемлемо для педагога:

- Когда я вижу бумажки, лежащие на полу...
- Когда вы рисуете на парте.....
- Когда я не могу найти журнал, который лежал на столе...
- Когда меня перебивают во время объяснения...



**Вторая часть** трехчастного замечания является, пожалуй, самой сложной для большинства учителей. В ней описывается тот конкретный и ощутимый эффект, который будет иметь неприемлемое поведение школьника, указанное в первой части для учителя.

- Когда вы не складываете учебные пособия обратно в шкаф (безоценочное описание ситуации), я трачу много времени на уборку (значимый эффект)...
- Когда вы опаздываете на урок (безоценочное описание ситуации), мне приходится возвращаться к объясненному материалу еще раз (значимый эффект)...

Практически все дети (большинство взрослых тоже), не задумываются влиянии результатов своей деятельности на других людей, они просто не представляют, что являются причиной возникновения проблем у



**Третья часть** замечания из «Словаря принца» сообщает ученику о тех чувствах и эмоциях, которые

испытывает учитель в результате того эффекта, о котором сообщалось во второй части.

— Когда вы оставляете дверь в кабинет открытой (безоценочное описание ситуации), возникает сквозняк и на меня сильно дует (значимый эффект), и

я боюсь, что могу простудиться (чувства).

— Когда ты высовываешь ноги из-под парты (безоценочное описание ситуации), я могу споткнуться о них (значимый эффект) и упасть и разбиться (чувства).



# ПРОБЛЕМА ПРИНАДЛЕЖИТ УЧИТЕЛЮ. ЧТО ОН ИСПЫТЫВАЕТ?

- раздражение;
- фрустрацию (неудовлетворенность);
- гнев;
- возмущение;
- напряжение мускулов;
- общее ощущение дискомфорта;
- головную боль;
- боль в желудке и т.п.

Если проблема принадлежит Вам,  
то и ответственность за  
испытываемые чувства — тоже  
Ваша. Это наказание за то, что Вы  
не решаете проблему, либо  
решаете неэффективно.



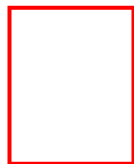
# Примеры ситуаций, когда проблема принадлежит учителю:

- ✓ ученик царапает парту;
- ✓ некоторые учащиеся прерывают ваши объяснения на уроке;
- ✓ учащиеся сорят в классе;
- ✓ ученик постоянно опаздывает на урок и дезорганизует работу класса;
- ✓ учащиеся портят учебные пособия;
- ✓ ученики курят в вашей лаборантской комнате;
- ✓ учащийся отрывает у вас слишком много времени, сплетничая о своих одноклассниках;
- ✓ учащиеся берут бумаги с вашего стола без спроса;
- ✓ учащиеся громко ссорятся на уроке и мешают вам.

**Можно привести еще тысячи подобных видов поведения, мешающих учителю счастливо преподавать свой предмет.**

# В случае принадлежности проблемы учителю

- позиция консультанта будет неэффективной,
- «Словарь принца» не будет работать.
- вы можете выбрать такие направления работы:
  - 1 — попытаться изменить поведение ученика.
  - 2 — попытаться изменить среду, обстановку.
  - 3 — попытаться изменить себя.



## СИТУАЦИЯ

Представьте себе, что ваша ученица, постоянно вас перебивает, не дает вести урок, так как она хочет, чтобы вы постоянно проверяли то, что она делала, и подбадривали ее, говорили, что все правильно и она молодец. Подобное поведение для вас неприемлемо и поэтому является вашей проблемой.

**Что здесь можно сделать?**

# ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ

1. Вы можете сделать ей замечание, заставить замолчать, перестать перебивать вас.  
(Изменение поведения ученицы).
2. Вы можете дать всему классу такое задание, в которое включена самопроверка.  
(Изменение среды).
3. Вы можете сказать себе: «Она очень несамостоятельная девочка, но это скоро пройдет», либо «Ей требуется больше моего внимания, нежели другим ученикам, попробую настроить себя на это» (Изменение себя).

**КАКОЙ ИЗ ЭТИХ ПУТЕЙ БУДЕТ  
КОНФРОНТАЦИОННЫМ?**

# К ЧЕМУ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ КОНФРОНТАЦИОННЫЙ ПУТЬ?

1. Провоцирует сопротивление учащихся.
2. Заставляет учеников чувствовать, что учитель считает их глупыми,  
абсолютно ни на что не способными.
3. Показывает учащимся, что педагогу нет дела до их чувств, потребностей и мыслей.
4. Заставляет учеников чувствовать вину, стыд, смущение.
5. Снижает детскую самооценку.
6. Активизирует самозащиту учеников.
7. Провоцирует детский гнев и мстительность.
8. Является причиной пассивности учеников.

**Ясно, что ни один учитель не желает подобных результатов.**

**Единственное, что он хочет — чтобы уважались и его права.**

**Но, сообщая о своих потребностях учащимся, большинство педагогов, не**

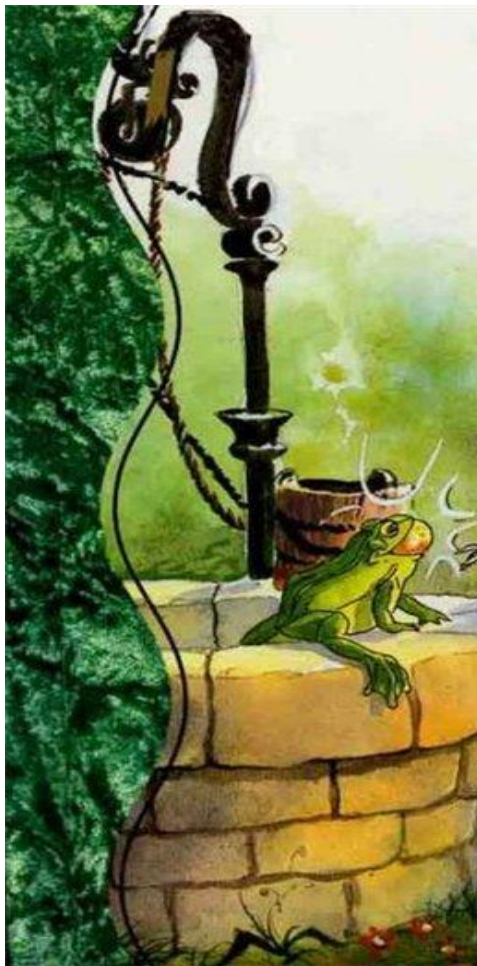
# «СЛОВАРЬ ЛЯГУШКИ». ЧТО ЭТО?

Замечания, применяемые для изменения поведения школьников

в том случае, когда проблема принадлежит педагогу, часто идентичны «Словарю лягушки».

**СУТЬ СВОДИТСЯ К  
СЛЕДУЮЩЕМУ:**

**«Я - ХОРОШИЙ» – «ТЫ -  
ПЛОХОЙ»**





**ЗАМЕЧАНИЯ УЧИТЕЛЕЙ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ  
ПЕРВОГО СПОСОБА СПОСОБСТВУЮТ УКРЕПЛЕНИЮ  
ДЕТЕЙ В ПОЗИЦИИ  
«Я-ПЛОХОЙ» И ДЕЛЯТСЯ НА СЛЕДУЮЩИЕ ТРИ ГРУППЫ:**

**1. Предписывающие  
замечания.**

**2. Подавляющие замечания.**

**3. Косвенные замечания.**



# Предписывающие замечания делятся на пять видов:

- **1. Приказы. Команды. Указания.**
  - Выплюнь сейчас же резинку!
  - Немедленно сядь!
- **2. Предостережения. Угрозы.**
  - Если ты не займешься лабораторной, я оставлю тебя доделывать ее после уроков!
  - Если ты будешь продолжать так вести себя, то скорее вылетишь из школы!
- **3. Нотации. Проповеди.**
  - Ты бы лучше учился, а не за девочками подглядывал!
  - В твоём возрасте уже следует знать, как себя вести!
- **4. Поучения.**
  - Ты никогда не сможешь дочитать параграф, если будешь лезть к Саше!
  - Книги, как известно, предназначены для чтения, а не для рисования!
- **5. Советы. Предписания.**
  - Я бы на твоём месте никогда себя так не повела!
  - Девочки, обсудите ваши проблемы на перемене!

**ЗАМЕЬТЕ, ВСЕ ЭТО МЫ, ТАК ИЛИ ИНАЧЕ, В СВОЕЙ ПРАКТИКЕ ИСПОЛЬЗУЕМ**



# ПРЕДОСТЕРЕЖЕ НИЕ

«Плохо» в них то, что слишком часто не срабатывают, и, самое главное, внутри каждого такого замечания спрятано сообщение «Ты-плохой»: ты ничего не можешь самостоятельно, ты ни на что не способен, **ты —**





# РЕАКЦИЯ УЧАЩЕГОСЯ НА ПРЕДПИСЫВАЮЩИЕ ЗАМЕЧАНИЯ

- Могут в лучшем случае вызвать внешние, сиюминутные изменения в поведении ученика — он выплюнет резинку, перестанет щипать соседа. Но это вовсе не означает, что не станет опять делать то же самое, стоит вам отвернуться.
- У школьника совершенно нет возможности узнать о том, как именно его поведение повлияло на преподавателя. Он уверен только, что педагог решил определенным образом изменить его поведение.
- Учащийся делает несправедливые умозаключения о преподавателе — он придирчив, несправедлив, невнимателен, неумен, бесчувственен, груб и т.п.
- Придя к такому заключению, учащийся вряд ли будет уделять много внимания заботе об учителе, о том, чтобы не мешать ему, о том, чтобы урок проходил в лучшей обстановке. Как раз напротив, он предрасположен бороться, восставать, проказничать, не слушаться — выдумывать любые способы, только бы не выполнить предписания педагога.



# ПОДАВЛЯЮЩИЕ ЗАМЕЧАНИЯ ЕЛЯТСЯ НА ШЕСТЬ КАТЕГОРИЙ:

- **1. ОБВИНЕНИЕ. ОСУЖДЕНИЕ. КРИТИКА. ПРОТИВОПОСТАВЛЕНИЕ.**
  - Как только в школе драка, я всегда знаю — это Павлов!
  - Ну, ты мне и надоел!
  - Нет, тебе выйти — нельзя!
- **2. ОБЗЫВАНИЕ. НАСМЕШКА. СТЕРЕОТИПИЗАЦИЯ.**
  - Вы скачите, как стадо диких тараканов!
  - Вы просто подонки общества!
  - Надо же, как ты разошелся! Давно двоек не получал!?
- **3. ИНТЕРПРЕТАЦИЯ. АНАЛИЗИРОВАНИЕ. ДИАГНОСТИРОВАНИЕ.**
  - У вас что, мальчики, проблемы с дисциплиной?
  - Я понимаю, Шакунова, ты написала это, чтобы показать свои недюжинные способности. Хорошо бы они распространялись и на орфографию.
- **4. ПООЩРЕНИЕ. ПОЛОЖИТЕЛЬНОЕ ОЦЕНИВАНИЕ.**
  - Куринян, у тебя ведь достаточно ума для того, чтобы быть отличником!
- **5. ПОДДЕРЖКА. СИМПАТИЗИРОВАНИЕ. ВООДУШЕВЛЕНИЕ.**
  - Я, конечно, понимаю, что скоро ваш любимый мультсериал, но занятия в школе заканчиваются в пять часов, не забывайте этого!
- **6. ДОПРАШИВАНИЕ. ВЫСПРАШИВАНИЕ. РАССЛЕДОВАНИЕ.**
  - Почему это вы сидите не на своих местах?
  - Как ты можешь надеяться сдать экзамены, когда ты пропустил столько занятий?
  - Кто сделал дырку в глобусе, немедленно отвечайте! ?



# Реакция учащихся

## на подавляющие замечания

- Ученик приучается к тому, что он — причина всех бед учителя.
- Подавляющие не содержат никакой информации об учителе. Поэтому школьнику также трудно поверить, что в педагоге есть что-то человеческое, что он может что-то чувствовать и у него есть какие-то потребности.
- Выдержать подавляющие замечания без ущерба самооценке могут лишь принцы. Но мы знаем, что их в этом возрасте практически нет. Поэтому эта замечания лишь усиливают, причем значительно, лягушачесть учеников.
- Независимо от того, каков будет эффект подавляющего замечания — пропадает втуне и никак не повлияет на поведение ребенка, либо усвоится им как еще одно доказательство его неадекватности, и в том и в другом случае он раскодирует скрытое сообщение — «Ты-плохой».
- Это обязательно стимулирует его самозащиту, он просто вынужден защищаться от этой — в его представлении — атаки. Он может спорить, возмущаться, доказывать, что учитель неправ.
- Некоторые ученики смиряются и думают: «Мне уже все равно, давайте, продолжайте в том же духе!»
- Единственная здоровая реакция на подавляющие замечания — счесть их сметными и улыбнуться, но это под силу лишь принцу. К сожалению, очень немногие ученики способны таким образом противостоять учителю.



# Косвенные замечания

- Включают в себя насмешку, сарказм, поддразнивание, развлекающие замечания.
  - Твои туфли выглядят лучше, нежели звучат!
  - Никогда прежде мне не приходилось работать с классом обезьян!
  - Ну что, Мишин, вызывать тебя сегодня бессмысленно, а?
  - Подождем, ребята, пусть наш клоун закончит выступление!
  - Это когда же тебя назначили директором школы?
  - Я очень надеюсь, что ты закончишь все-таки школу, станешь учителем и у тебя будут сотни таких же учеников, как ты сам!
  - Все, уважаемые, поразвлекались, и будет, займемся делом!
- Многие учителя предпочитают косвенные замечания, так как чувствуют, чем чреваты предписывающие и подавляющие. Им кажется, что школьники легче переносят косвенные замечания, потому что они значительно «мягче» (по сравнению с предписывающими и подавляющими), однако скрытую часть «Ты- плохой», замаскировать не удастся.
- Подобные замечания являются более манипулятивными.
- Единственный их эффект — приучение школьника к действиям «исподтишка».



# ВАРИАНТЫ РАСКОДИРОВКИ УЧАЩИМИСЯ ЗАМЕЧАНИЙ, СФОРМУЛИРОВАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ «СЛОВАРЯ ЛЯГУШКИ»

|                                                    |                                                                                                                |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| — Перестань! (Команда)                             | Ты — плохой, потому что не понимаешь, что следует остановиться.                                                |
| — Лучше успокойся, а то... (Угроза)                | Ты - плохой, так как не знаешь, что следует успокоиться, и не понимаешь, что будет, если ты этого не сделаешь. |
| Делай, как я сказала!<br>(Предписание)             | Ты - плохой, потому что сам не сможешь руководить собой, тогда делай, как я сказала.                           |
| Ты ведешь себя как ребенок!<br>(Обзывание)         | Ты - плохой, до сих пор не смог повзрослеть и ведешь себя как ребенок.                                         |
| Посмотрите, еще один Михаиле Ломоносов! (Сарказм). | Ты - плохой ребенок с непомерной самооценкой.                                                                  |

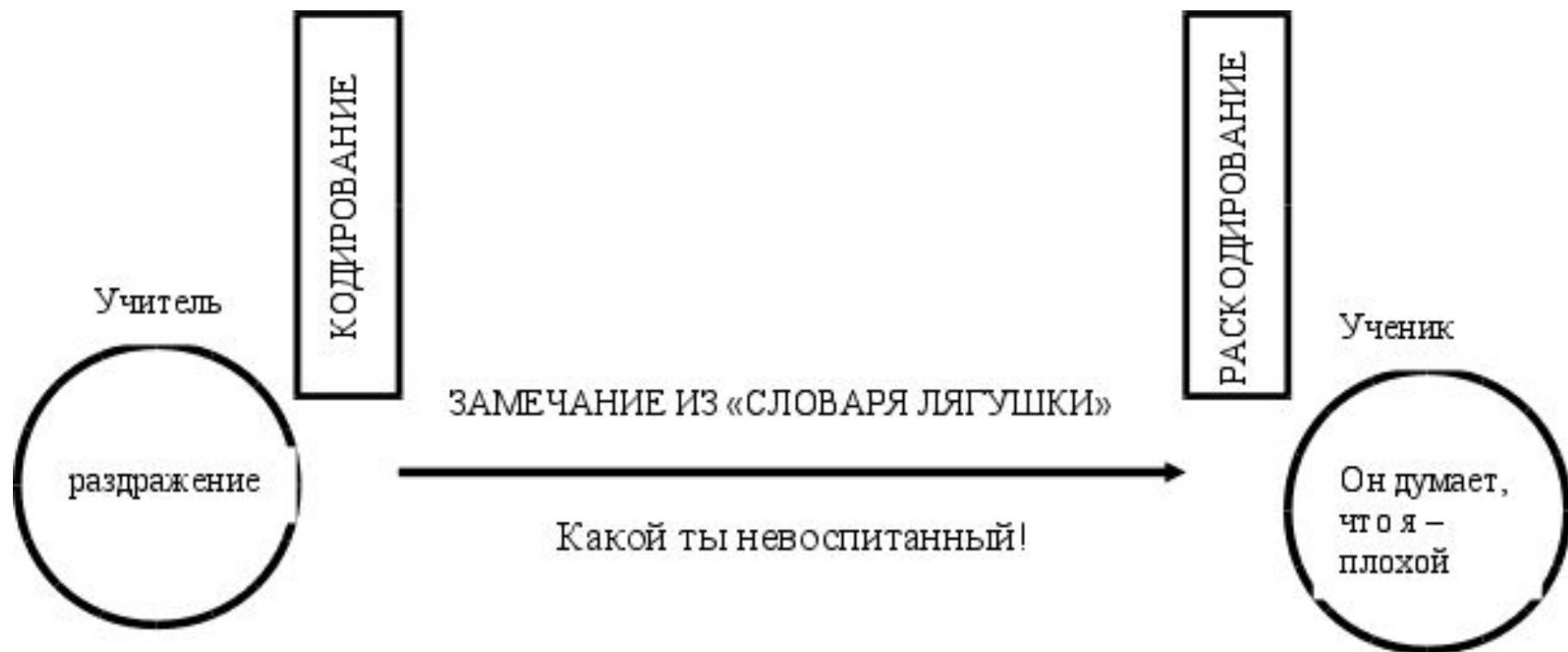
# РЕАКЦИЯ УЧАЩИХСЯ НА «СЛОВАРЬ ЛЯГУШКИ»



Я – плохой!  
Я – плохой...  
Я плохой?



# ТАК ЭТО ВЫГЛЯДИТ





# ВАРИАНТ, КОГДА МЫ НЕ ТАК ПОНИМАЕМ ТО, ЧТО ГОВОРИТ УЧЕНИК





# ЧТО ЖЕ ЯВЛЯЕТСЯ ОБЩИМ ДЛЯ ЗАМЕЧАНИЙ ИЗ «СЛОВАРЯ ЛЯГУШКИ»?

- Прежде всего то, что все они содержат скрытое сообщение «Ты-плохой».
- Они сфокусированы исключительно на ученике и совершенно ничего не сообщают о педагоге.
- Педагог избегает ответственности за свои чувства, хотя и кодирует их.
- Они разрушают отношения Учитель-Ученик
- Не способствуют изменению поведения учащегося.

# ДАВАЙТЕ СРАВНИМ

## СЛОВАРЬ ЛЯГУШКИ

Неужели трудно не  
пересаживаться  
каждый раз на новое  
место?



## СЛОВАРЬ ПРИНЦА

Когда вы постоянно  
меняете свое место  
(безоценочное описание  
ситуации), я не могу  
быстро запомнить вас  
(значимый эффект) и я  
боюсь назвать кого-  
нибудь из вас не тем  
именем



# В КАЧЕСТВЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ

- Как это можно показывать свои чувства детям?
- Если тебе плохо — сожми зубы и доведи доблестно урок до конца — потом поплачешь!
- Оставьте свои проблемы дома!
- Детей надо оберегать от переживаний!
- Что бы у вас ни болело — не показывайте ученикам!
- Как, учительница беременная? Нельзя говорить этого детям! Скажите — заболела!

**Кто из вас не встречался с подобными стереотипами?**

**Кто не разделяет хотя бы некоторые из них?**

# А ТЕПЕРЬ ЗАДУМАЕМСЯ ВМЕСТЕ...

- Чего мы боимся?
- Показать, что у нас там внутри?
- Что мы тоже иногда боимся, нам больно, тяжело на душе?
- Почему нам кажется, что ученики перестанут нас уважать, если мы войдем в класс с расстроенным лицом?
- Может некоторым просто хочется, чтобы их боялись, трепетали перед ними?



Но если уж так хочется, чтобы боялись, может, лучше подкарауливать детей вечером за углом и пугать их?

## **ДЛЯ УСПЕШНОГО РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ НЕОБХОДИМО УЧИТЫВАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:**

- **учителю следует понять и принять неизбежность встречи с конфликтными ситуациями в своей работе;**
- **постараться вычленить наиболее вероятные конфликтные ситуации и научиться заранее способам их решения;**
- **осознать реальные причины таких ситуаций, увидеть трудности их разрешения и необходимость овладения способами их предупреждения;**
- **при разрешении конфликтов профессиональная ответственность лежит на учителе за педагогически правильное разрешение ситуации;**
- **участники конфликтов имеют различный ранг, чем и определяется их разное поведение в конфликте;**
- **разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте;**

## **ДЛЯ УСПЕШНОГО РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ НЕОБХОДИМО УЧИТЫВАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:**

- различное понимание событий и их причин участниками, поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику - справиться со своими эмоциями, подчинить их разуму;
- присутствие других школьников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает коллективный характер. Выливается это в обсуждение личностных качеств ребенка всем коллективом, что естественно может травмировать ребенка. Поэтому не следует привлекать других детей к конфликту, не выносить все на обсуждение коллектива; профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы школьника; всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики; конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

