

ПРЕОДОЛЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧИТЕЛЯ–ДЕФЕКТОЛОГА

Цель: разработать правила по предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности учителя–дефектолога.

Состав участников игры:

1. Ведущие.
2. Руководители микрогрупп (4 человека).
3. Участники микрогрупп (по 5–7 человек).

Регламентация игры: организационный этап — введение в игру (3–5 минут), разминка (10–15 минут); подготовительный этап — проблема (15–20 минут), диагностика (15 минут); основной этап — стратегия (30–35 минут), правила (30–35 минут); рефлексивный этап (10–15 минут).

Инструментарий игры:

1. Карточки–визитки.
2. Перечень личных качеств педагога.
3. Набор карточек для деления на микрогруппы.
4. Тест и ключ опросника.
5. Набор карточек с описанием ведущих стратегий управления конфликтами.
6. Схема «Способы управления конфликтами».
7. Раздаточный теоретический материал или опорные карточки.
8. Лист бумаги (ватман), фломастеры, маркеры, ручки.

Структура деловой игры

1. Организационный этап.

1.1. Введение в игру.

Назначение: знакомство с участниками игры, информирование о цели игры, определение понятия «конфликт».

Реализация: ведущий информирует о цели игры и предлагает участникам оформить карточки–визитки. Далее осуществляется работа с ассоциативным рядом «конфликт». Инструкция ведущего: «Вашему вниманию предлагается слово *конфликт*. Когда мы произносим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. С чем у Вас ассоциируется слово конфликт? Какой образ подска-

инирует Ваше воображение? Если конфликт — это мебель, то ка-
кая? Если конфликт — это одежда, то какая? Если конфликт — это
транспорт, то какой? и т. д.». Каждый участник описывает свои
ассоциации. Ведущий подводит участников игры к определению
понятия *конфликт*.

Инструментарий: карточки-визитки, ручки, фломастеры.

1.2. Разминка.

Назначение: развитие индивидуального педагогического
сознания.

Реализация: ведущий использует метод «Профессионализм
личности педагога». Участники игры получают перечень личност-
ных качеств педагога и выбирают 5 из 15 качеств, способствующих
возникновению конфликтов или их преодолению. Ведущий
игры участвует в обсуждении и подводит общий итог.

Инструментарий: перечень личностных качеств педагога
(на листах формата А4 для участников и на листах ватмана для
руководителей).

**Выберите из предложенных
личностных качеств педагога
5, способствующих возник-
новению конфликтов:**

1. Вспыльчивость
2. Прямолинейность
3. Резкость
4. Торопливость
5. Себялюбие
6. Обидчивость
7. Мстительность
8. Бестактность
9. Придирчивость
10. Лживость
11. Раздражительность
12. Необязательность
13. Педантичность
14. Забывчивость
15. Неискренность

**Выберите из 15 личностных
качеств педагога 5, которые
способствуют преодолению
конфликтных педагогических
ситуаций:**

1. Справедливость
2. Терпимость
3. Тактичность
4. Ответственность
5. Принципиальность
6. Доброжелательность
7. Уравновешенность
8. Демократичность
9. Инициативность
10. Элегантность
11. Деловитость
12. Аккуратность
13. Требовательность к себе
14. Терпеливость
15. Альтруизм

2. Подготовительный этап.

2.1. Проблема.

Назначение: формулировка проблемы игры, определение структуры, причин педагогического конфликта и типов педагогических стратегий управления конфликтами.

Реализация: ведущий осуществляет деление участников игры на 4 микрогруппы с помощью карточек, на которых написаны буквы (слоги), составляющие слова «соревнование», «сотрудничество», «компромисс», «приспособление». Выбирается руководитель группы. Далее участникам групп предлагается определить причины конфликтов в профессиональной деятельности учителя-дефектолога, структуру конфликта, а также указать ведущие способы управления конфликтами.

Инструментарий: набор карточек для деления на микрогруппы, листы бумаги, ручки.

2.2. Диагностика.

Назначение: определение ведущего стиля поведения педагога-дефектолога в конфликтных ситуациях.

Реализация: ведущий использует тест Томаса на определение ведущей стратегии в конфликте. Участникам игры предлагается выбрать вариант ответа, соответствующий обычному поведению в конфликтной ситуации.

Инструментарий: тест и ключ опросника, ручки, фломастеры (прил. 1).

3. Основной этап.

3.1. Стратегия.

Назначение: разбор педагогических ситуаций с целью применения ведущих типов стратегий управления конфликтами.

Реализация: ведущий предлагает руководителям групп карточки с названием одного из основных стилей в конфликте и его характеристикой. Каждая микрогруппа обсуждает и проигрывает какую-либо конфликтную ситуацию (с опорой на профессиональную деятельность). В заключении формулируется вывод о наиболее конструктивном стиле взаимоотношений в коллективе.

Инструментарий: набор карточек с описанием ведущих типов стратегий управления конфликтами (прил. 2), схема «Способы управления конфликтами» (прил. 3).

3.2. Правила.

Назначение: разработка правил и памятки по предупреждению конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности учителя дефектолога.

Реализация: самостоятельное составление участниками микрогрупп правил или памятки по профилактике конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности. Далее осуществляется презентация полученных материалов.

Инструментарий: раздаточный теоретический материал (прил. 4, 5, 6), листы бумаги, ручки.

4. Рефлексивный этап.

Назначение: развитие у педагогов самоанализа деятельности, своих творческих способностей и мыслительности.

Реализация: ведущий использует метод «Анкета-газета». Участники каждой микрогруппы на листе бумаги (ватман) выражают своё отношение, дают оценку состоявшемуся во время игры взаимодействию в виде рисунков, схем, карикатур, стихотворных пожеланий, замечаний, предложений, вопросов и т. п. Полученные результаты вывешиваются на доске для всеобщего обозрения.

Инструментарий: листы бумаги (ватман), фломастеры, маркеры, ручки.

Рекомендуемая литература

Рыданова И. И. Основы педагогики общения. — Минск : Беларуская навука, 1998. — 319 с.

Григорьева Т. Г., Линская Л. В., Усольцева Т. П. Основы конструктивного общения. — Новосибирск : Изд-во Новосиб. ун-та; М : Совершенство, 1997. — 171 с.

Журавлёв Б. И. Основы педагогической конфликтологии. — М : Российск. пед. агенство, 1995.

Кашн-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении. — М. : Просвещение, 1986.

Кашлев С. С. Интерактивные методы обучения педагогике. Минск : Выш. шк., 2004. — 176 с.

Левитан К. М. Основы педагогической деонтологии. — М. : Наука, 1985.

Практическая психология для преподавателей. — М. : Информ. издат. дом «Филинь», 1997. — 328 с.

Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. — М. : Просвещение, 1991.

Рыданова И. И. Педагогический конфликт: пути преодоления. — Минск : Дизайн ПРО, 1998. — 80 с.

Скотт Д. Г. Конфликты. Пути их преодоления. — Киев : Изд. о-во «Верзилин и К; LTD», 1991.

Чернышев А. С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. — М., 1999.

Чернявская А. П. Педагогическая техника в работе учителя. — М. : Центр «Педагогический поиск», 2001. — 176 с.

Эмоциональная устойчивость личности педагога / авт.—сост. Е. М. Семенова. — Минск : Веды, 2003. — 216 с.

Янданова Т. И. Психологический анализ самооценки учителя-дефектолога // Дефектология. — 2001. — № 2. — С. 37–41.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Тест и ключ опросника Томаса на определение ведущей стратегии в конфликте

С помощью данного теста оказывается возможным определить собственный стиль поведения в ситуации разногласий. Всего таких стилей пять: сотрудничество — оптимально почти всегда; компромисс — вполне приемлем в ряде случаев; избегание (уход) — рекомендовано в случае неспровоцированных партнером «пожаров»; приспособление — возможно в тех случаях, когда оппонент действительно прав; соперничество — наименее эффективный, но наиболее часто используемый стиль поведения в конфликтах.

Инструкция. Выберите вариант ответа, соответствующий вашему обычному поведению в конфликтной ситуации.

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность в решении сложного вопроса.
б) Вместо того, чтобы обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

- б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов и другого человека, и моих собственных.
1. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.
б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятности для себя.
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
б) Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего.
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
б) Я даю другому возможность в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. а) Я предлагаю среднюю позицию.
б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
б) Я пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществе моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.
б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.
б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
б) Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.
 б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
 б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию.
 б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
 б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ опросника

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромис	Избегание	Приспособление
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Карточки с описанием ведущих стратегий
управления конфликтами**Уклонение**

Информация к размышлению: Стиль уклонения может оказаться подходящим в тех случаях, когда вы вынуждены общаться со сложным человеком... Этот подход может быть полезным также, если вы пытаетесь принять решение, но не знаете, что предпринять, а принимать это решение сейчас же нет необходимости. Вместо того, чтобы создавать напряженность, стараясь немедленно решить проблему, вы можете позволить себе роскошь отсрочки и можете сознательно уклониться от выбора сегодня.

Скотт Д. Г. Способы разрешения конфликтов. — Киев, 1991. — Вып. 2. — С. 131.

Задание: Опишите конфликтную ситуацию, в которой выбор стратегии уклонения можно рассмотреть как проявление профессиональной силы или слабости.

Приспособление

Информация к размышлению: Стиль приспособления может немного напоминать стиль уклонения, однако основное отличие состоит в том, что вы действуете вместе с другим человеком; вы участвуете в ситуации и соглашаетесь делать то, что хочет другой... Когда же вы применяете стиль уклонения... вы просто отталкиваете от себя проблему...

Скотт Д. Г. Способы разрешения конфликтов. — Киев, 1991. — Вып. 2. — С. 133.

Задание: Опишите конфликтную ситуацию, в которой выбор стратегии приспособления можно рассмотреть как проявление профессиональной силы или слабости.

Компромисс

Информация к размышлению: Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое... Вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания... обмениваетесь уступками...

Такие действия могут в некоторой мере напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне... Вы не ищете скрытые нужды и интересы, как в случае применения стиля сотрудничества. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях.

... Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению.

Скотт Д. Г. Способы разрешения конфликтов. — Киев, 1991. — Вып. 2. — С. 136–137.

Задание: Опишите конфликтную ситуацию, в которой выбор стратегии компромисса можно рассмотреть как проявление профессиональной силы или слабости.

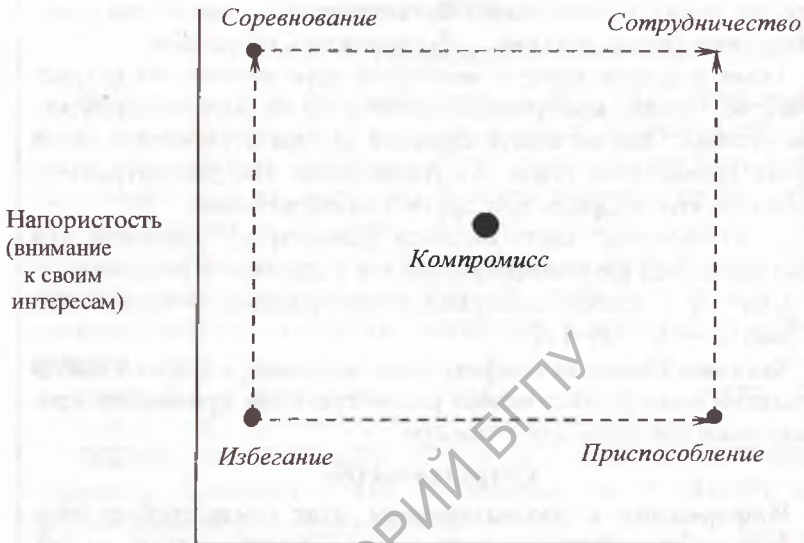
Сотрудничество

Информация к размышлению: Этот стиль требует продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, поскольку вы сначала «выкладываете на стол» нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Однако если у вас есть время и решение проблемы имеет достаточно важное для вас значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Скотт Д. Г. Способы разрешения конфликтов. — Киев, 1991. — Вып. 2. — С. 134.

Задание: Опишите конфликтную ситуацию, в которой выбор стратегии сотрудничества можно рассмотреть как проявление профессиональной силы или слабости.

Схема «Способы управления конфликтами»



Приложение 4

Кооперация
(внимание к интересам других)

Комментарий:

Соревнование (конкуренция) — стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим.

Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Компромисс — удовлетворение интересов обеих сторон с незначительными потерями, временный успех в решении конфликта.

Избегание (уклонение) — отсутствие стремления к кооперации, отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Сотрудничество — удовлетворение интересов обеих сторон.

Кодекс поведения в конфликте
(двенадцать правил)

1. Дай партнеру «выпустить пар».

Если партнер раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

Если человек агрессивен, значит он переполнен отрицательными эмоциями. Представьте, что вокруг вас оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии.

2. Потребуй от партнера спокойно обосновать претензии.

При этом скажи, что будешь учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отменяй, спрашивая: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению?»

3. Сбивай агрессию неожиданными приемами.

Например, спроси доверительно у партнера совета, задай неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него. Напомни о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделай комплимент, вырази сочувствие... Главное, чтобы твои просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание раздраженного партнера.

4. Не давай партнеру отрицательных оценок, а говори о своих чувствах.

Не говори: «Вы меня обманываете», лучше: «Я чувствую себя обманутым».

5. Попроси сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.

Проблема это то, что надо решить. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится ее решать. Определи вместе с партнером проблему и сосредоточься на ней. Не позволяй эмоциям управлять тобой.

6. Предложи партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.

Не ищи виновных и не объясняй создавшееся положение, а ищи выход из него. Не останавливайся на первом приемлемом ва-

рианте решения, а создавай спектр вариантов, из которых выбери лучший.

При поиске путей решения проблемы помни, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Ты и партнер должны быть удовлетворены взаимно. Вы оба должны стать победителями.

Если не смогли договориться о чем-то, то ищи объективную меру для соглашения (нормативы, факты, инструкции т. п.).

7. В любом случае дай партнеру возможность «сохранить свое лицо».

Не позволяй себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевай достоинства партнера. Он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивай его личности. Давай оценку только его действиям.

Отражай, как эхо, смысл высказываний и претензий собеседника. Чаще спрашивай: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать именно это?». Эта тактика устраняет недоразумения и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает агрессию.

8. Держись, как на острие ножа, в позиция «на равных».

9. Находишься в позиции спокойной уверенности, она удерживает партнера от агрессии, помогает обоим не «потерять лицо».

10. Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват.

Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. Оформи принятую договоренность и оговори взаимоотношения на будущее.

Обязательно подпиши те договоренности, которые удалось достичь на этой встрече.

12. Независимо от результата разрешения противоречия старайся не разрушить отношения.

Вырази свое уважение и расположение к партнеру, выскажи сожаление по поводу возникших трудностей. И если ты сохранишь отношения и дашь ему возможность «сохранить лицо», то не потеряешь будущего партнера или клиента. Найти нового, надежного, неконфликтного — задача не из легких.

(По Нэлли Власовой)

Правила по формированию умения располагать к себе людей

1. Проявляйте искренний интерес и внимание к другим людям. Вникайте во все.
2. Будьте приветливы, доброжелательны, создавайте благоприятную атмосферу.
3. Запоминайте имя человека и необходимую информацию о нем (его семейное положение, слабости, хобби и т. д.).
4. Умейте терпеливо слушать других, проявляя при этом внимание и сочувствие.
5. Никогда не унижайте человека, даже если он не прав и оказался побежденным в споре.
6. Дайте человеку почувствовать его значимость, подчеркните его компетентность, поощряйте, применяйте похвалу.
7. Начиная с искреннего признания достоинства человека.
8. Обращая внимание людей на их ошибки, делайте это в косвенной форме.
9. Прежде чем критиковать другого, скажите о своих собственных ошибках.
10. Задавайте вопросы, вместо того чтобы отдавать приказания.
11. Дайте возможность человеку спасти свое лицо.
12. Хвалите человека за каждый, даже скромный, успех и будьте при этом искренни.
13. Пользуйтесь поощрением. Сделайте так, чтобы недостатки, которые Вы хотите в человеке исправить, выглядели легко исправимыми, а дело, которым Вы хотите его увлечь, легко выполнимым.
14. Делайте так, чтобы людям было приятно исполнять ваши поручения.
15. Спора лучше избегать, но уж если он возник, то придерживайтесь определенных правил:
 - не прибегайте к силовому нажиму;
 - не переходите, если нет деловых доводов, на личные;
 - сохраняйте деловой и доброжелательный тон;