

# КОНФЛИКТ. ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА. СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ

**Е. А. Зубакина**

ГУО «Средняя школа № 4 г. Витебска»,

Республика Беларусь

**Аннотация.** Данная методическая разработка предназначена для педагогов, ведущих факультативные занятия «Введение в педпрофессию» в 11 педагогических классах. Занятие по теме Модуля 3 «Я в педагогической профессии».

Цель занятия: способствовать формированию у учащихся уважительного мнения об участниках взаимодействия, способствовать усвоению конструктивной линии поведения и формирования установки на поиск эффективных путей разрешения конфликтных ситуаций.

Задачи:

1. Научить различать типы конфликтов, этапы развития конфликта и извлекать положительный опыт разрешения конфликтных ситуаций.
2. Развивать навыки конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.
3. Способствовать формированию установки на доброжелательное, толерантное отношение с окружающими, готовность к конструктивным действиям и поступкам.

*Эпиграф: Если мира нет в тебе, то мира и вокруг тебя быть не может. (Св. Писание)*

Ход занятия

I. Актуализация субъектного опыта учащихся.

Вопросы и задания:

1. Как вы понимаете слова, приведенные в эпиграфе? Выберите из предложенных на доске качеств те, которые помогают человеку договариваться с другими людьми, общаться, и выпишите их. Продолжите этот список. Объясните свой выбор. (На доске с одной стороны: скромность, справедливость, честность, стыдливость, искренность, порядочность, ответственность, милосердие; с другой: злость, честолюбие, грубость)

2. Что происходит, когда люди утрачивают в процессе общения качества, указанные в левой колонке? (Конфликт.)

3. Напишите синквейн, используя понятие «конфликт». Помните: синквейн – это стихотворение, состоящее из пяти строк, в котором человек высказывает свое отношение к проблеме. (Порядок написания синквейна: первая строка – одно ключевое слово, определяющее содержание синквейна. Вторая строка – два прилагательных, характеризующих данное понятие. Третья строка – три глагола, показывающие действие понятия. Четвертая строка – короткое предложение, в котором автор показывает свое отношение. Пятая строка – одно слово, обычно существительное, через которое человек выражает свои чувства, ассоциации, связанные с данным понятием.) После озвучивания некоторых синквейнов учитель подводит учащихся к этапу целеполагания.

II. Целеполагание учебной деятельности

Учащиеся вместе с учителем определяют основные задачи и цель урока, пути их достижения. В рабочих тетрадях они записывают дату, тему и план урока. На доске записана схема: Я должен: Знать \_\_\_\_\_ Уметь \_\_\_\_\_ Научиться \_\_\_\_\_.

III. Изучение нового материала.

1. Учитель знакомит учащихся с понятием «конфликт». (Конфликт - это столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждения или действий на фоне проявления эмоций. Основой любого конфликта являются накопившиеся противоречия, объективные и субъективные, реальные и иллюзорные. Достаточно незначительного повода - и конфликт может вспыхнуть. Схема развития конфликта: конфликт-

ная ситуация + инцидент = конфликт. Под конфликтом понимается ситуация, в которой сталкиваются несовпадающие взгляды одного или нескольких участников, причем пути и методы достижения своих целей у них различны).

2. Беседа с учащимися: Что же такое конфликт? Какова структура конфликта? (Учащиеся зачитывают определение конфликта, записывают структуру конфликта в тетрадах).

В структуре конфликта кроме его участников и причины, можно еще выделить инцидент (конкретный повод) и сложившуюся конкретную ситуацию. (Учащиеся проводят запись в тетрадах понятий; конфликтная ситуация).

Какие же виды конфликтов выделяют ученые? (виды конфликтов: межличностный; личностно-групповой; межгрупповой; внутриличностный).

Как вы думаете, какие типы конфликта зачастую происходят в педагогическом процессе? (межличностный и межгрупповой). Как вы думаете, почему педагогу необходимо знать основы конфликтологии и уметь правильно выбирать стратегию поведения в конфликтных ситуациях? (Конфликты сопровождаются непониманием, стрессами, чувством неудовлетворенности. Так надо ли тратить часть своей жизни на выяснение отношений? Или может лучше научиться общаться, не создавая конфликтной ситуации. Конфликт в школе, каким бы он ни был: между учителями или между учеником и учителем не способствует учебно-воспитательному процессу. И чем меньше возникает конфликтов, тем лучше понимают один другого учителя и ученики, тем теплее и доверительнее их отношения).

Различают еще конструктивные и неконструктивные конфликты. Конструктивным конфликт бывает тогда, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений, разумных аргументов и стремятся найти приемлемое решение проблемы. Неконструктивный конфликт возникает в двух случаях: во-первых, когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны и, во-вторых, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его. В педагогическом взаимодействии необходимо стремиться к конструктивному диалогу.

3. Изучение этапов развития конфликта.

Вопрос к классу: как быть, если в педагогическом общении избавиться от конфликтов не удается, а пускать дело на самотек нельзя? (Американский социолог Л. Козер, немецкий ученый Р. Дарендорф и другие предложили путь рациональной регуляции конфликтов. Были проведены исследования, в результате которых определились общая схема развития межличностных конфликтов и условия, при соблюдении которых они приобретают контролируемый характер. Так, в динамике конфликта различают следующие стадии. Первая – возникновение конфликтной ситуации, потенциального конфликта; вторая – противоречия становятся осознанными, особенно после произошедшего инцидента, конфликт становится реальностью; третья – переход к конфликтным отношениям и конфликтному поведению; четвертая – разрешение конфликта, которое начинается с эмоциональной разрядки, когда один из оппонентов или оба переходят к конструктивному диалогу, избегают словесных раздражителей, конкретно высказываются о сути проблемы).

Как вы ведете себя в конфликтной ситуации? (Действительно, после того как конфликт осознан, его участники могут избрать различные стратегии в конфликтной ситуации. Такая линия поведения зависит от индивидуальных особенностей человека, специфики сложившейся ситуации и многого другого. Психологи выделяют несколько наиболее традиционных способов выхода из конфликта и советуют в зависимости от конкретной ситуации выбирать наиболее приемлемый для вас. Обратите внимание на таблицу (на доске) «Линия поведения в конфликте: сотрудничество; компромисс; уклонение или бегство; приспособление; конкуренция»)

Приведите примеры данных стратегий, опираясь на свой опыт школьной жизни. (Ни один из пяти стилей выхода из конфликта не является абсолютным и применим только в определенных условиях. Наилучший подход определяется конкретной ситуацией и особенностями характера человека. Иногда для более рационального решения проблемы и выхода из конфликта приходится комбинировать разные стили).

#### IV. Закрепление изученного.

Очень важно для учителя выйти из конфликтной ситуации с достоинством. Чтобы выиграть психологическое противоборство в столкновении двух полярных систем норм и ценностей, учителю целесообразно использовать определенные правила воздействия на личность школьника в конфликтной ситуации. Давайте вместе их сформулируем.

1. Постарайтесь приложить волевые усилия, чтобы в острой ситуации сдержаться, ни в коем случае не браниться и не раздражаться.

2. Задержка реакции. Не следует сразу же вступать в полемику с оппонентом. Надо сделать вид, что вы как будто не замечаете нарушителя, хотя в тоже время даете понять, что хорошо видите его действия.

3. Перевод реакции. Этот прием технически реализуется через выполнение учителем повседневных действий на уроке (обращение к классу с приветствием, работа с журналом), несмотря на чрезвычайную обстановку.

4. Рационализация ситуации. Известно, что все, что стало смешным и неуклюжим в глазах окружающих, теряет силу воздействия и перестает быть опасным.

5. Модальность долженствования в обращении учителя к ученику нужно свести к минимуму.

Давайте потренируемся! Типичные фразы: «Ты должен хорошо учиться!», «Ты должен думать о будущем!», «Ты должен уважать старших!», «Ты должен слушаться учителей и родителей!». Как необходимо говорить: «Я уверен, что ты можешь хорошо учиться!», «Интересно, каким человеком ты станешь? Какую профессию планируешь выбрать?», «Ты знаешь, уважение к старшим – это элемент общей культуры человека», «Конечно, ты можешь иметь свое собственное мнение, но к мнению старших полезно прислушиваться».

#### V. Рефлексия.

Ребята, давайте вернемся к нашей схеме, которую мы построили в начале урока. (В результате занятия я должен: Знать \_\_\_\_\_ Уметь \_\_\_\_\_ Научиться \_\_\_\_\_). Ответьте, что вы узнали, чему научились на уроке? Есть ли потребность изучить материал глубже? На следующем занятии мы потренируемся выходить из конфликта с помощью решения конкретных педагогических ситуаций.

### **Литература**

1. Волков, К. Н. Психологи о педагогических проблемах /К.Н.Волков – М.: Просвещение, 1981. – 49 с.
2. Гирина, В. Н. Обществоведение в 9 классе: учебно-методическое пособие / Минск, 2011. – 28 с.
3. Модуль 3. Я в педагогической профессии: методическое сопровождение факультативных занятий «Введение в педагогическую профессию», для XI класса учреждений общего среднего образования / А. И. Жук, Торхова А. В. [и др.]; под общ. ред. А.И.Жука – Минск: УО «Белорусский государственный педагогический университет имени М.Танка», 2016. – 114 с.