

## **Упражнение на развитие конфликтной компетентности участников образовательного процесса «Прогнозирование конфликтных ситуаций»**

**Цель:** знакомство участников занятия с понятиями: «конфликт», «конфликтная компетентность», «интерес», «стили общения, снижающие и повышающие напряженность диалога».

**Время:** 45-120 минут.

**Материалы:** раздаточный материал для каждого участника, листы ватмана, маркер.

**Мини-лекция:**

Ведущий в интерактивной форме рассказывает, обсуждает со слушателями понятие «Конфликт», обозначая ключевые моменты на листе ватмана.

**Например, что мы называем конфликтом:**

**Конфликт- столкновение (противоречие) действий (реальных, возможных, приписываемых), не могущих сосуществовать в неизменном виде, сопровождаемое негативным эмоциональным восприятием.**

В таком случае, конфликтная компетентность предполагает умение специалиста (педагога) удерживать противоречия в конструктивном залоге.

Отсюда можно сделать вывод о наличии нескольких уровней педагогической конфликтной компетентности:

**Первый** предусматривает способности к распознаванию появившегося конфликты; навыки организации взаимодействия его участников для удержания противоречия в русле продуктивного разрешения;

**Второй** предусматривает умение учителя проектировать конфликты, необходимые для достижения учебных результатов, а также создавать их в ситуациях учебного взаимодействия.

Однако, тренер сообщает, что занятие будет посвящено развитию первого уровня конфликтной компетентности.

Тренер побуждает участников занятия поразмышлять о том, что в школе и в образовательном процессе можно выделить целый «букет» противостоящих интересов, которые требуют согласования.

Для более продуктивного размышления тренер просит объединиться участников семинара в 3 группы: «Ученики», «Родители», «Педагоги» и дает следующее задание – просит ответить их на вопросы, исходя из своей игровой позиции: «Мое отношение к учебной задаче» (Например, как относятся к изучению математики: «дети 8 класса», «родители, учеников 8 класса», «учитель математики»). Тренер фиксирует наработки групп.

По такому же принципу целесообразно рассмотреть и иные противоречия, актуальные для образовательного процесса:

- «Что является основой оценки достижений ученика» (что такое достижение ученика? Как оно должно оцениваться?);
- В чем заключается справедливость санкции, применяемых к ученику? (что такое справедливая санкция? Что такое справедливое применение санкции?);
- Каково ожидание учеников, учителей и родителей от результатов обучения?;
- Что такое социальная успешность/неуспешность ученика?

Тренер, сопоставляя и фиксируя на ватмане ответы 3 групп, обобщает материал, помогает увидеть противоречивые интересы, ожидания, готовые лечь в основу конфликтов между участниками образовательного процесса, составляющие часто основной предмет коммуникации в школе (обращения, споры, разговоры, конфликты, обсуждения). Тренер делает акцент на «законности», «логичности» наличия таких интересов, позиций, а значит и различных (отличающихся) интересов у данных участников.

Чаще всего, для разрешения подобных противоречий, Родитель или Ребенок инициируют диалог с Учителем. Следует отметить, что мы не всегда готовы к нему. Часто сами того не подозревая, в подобного рода коммуникациях мы используем один из стилей общения.

Тренер предлагает группе ознакомиться со стилями коммуникации: «Стиль «Адвокат», «Стиль «Прокурор».

| Паттерны поведения                         | Стиль «адвокат»  | Стиль «прокурор»                                  |
|--|--|---|
| Задаёт вопросы                             | Чтобы найти контакт. Поддержать или оправдать действия собеседника | Чтобы обвинить собеседника в случившемся          |
| Реакция в момент несогласия с собеседником | Нейтральная, без осуждения, каждый имеет право на ошибки           | Осудительная, собеседник не имеет права на ошибки |
| Манера ведения беседы                      | Доброжелательная, располагающая к сотрудничеству                   | Назидательная, присутствует желание лидировать    |

Далее тренер разбирает одну-две ситуации вместе с группой. Например, родитель приходит к учителю и жалуется: «Мой ребенок не имеет в классе друзей, поэтому он не хочет учиться» В ответ на это учитель может сказать. «Я считаю, что он плохо учится по другой причине. Вы спрашивали его, как он ведет себя на уроках!» — это будет стиль «прокурор», который не способствует дальнейшему взаимопониманию между учителем и родителем. Придерживаясь стиля «адвокат», можно ответить. «Я тоже считаю, что ваш ребенок может учиться лучше Спасибо, что вы пришли с этой проблемой. Как вы думаете, это единственная причина, по которой он не может реализовать свои способности? С кем бы из ребят он бы хотел дружить и т. д» Затем тренер предлагает участникам придумать свои ответы.

После этого участники делятся на группы по 3 человека, где участник 1 – играет роль Родителя, участник 2- Учитель, использующий стиль «Адвокат», участник 3 - Учитель, использующий стиль «Прокурор». Предлагает построить участникам построить (продумать свои диалоги, эффективные коммуникативные решения, научиться сознательно различать данные стили общения).

### **Материал для копирования:**

#### **Ситуация 1**

##### **Роль: Мама**

Мама после окончания родительского собрания подходит к учителю и говорит: «Все же я думаю, что моя дочь плохо пишет сочинения, потому что в классе шумно, и она не может сосредоточиться».

-----

#### **Ситуация 1**

##### **Роль: учитель «адвокат»**

Мама после окончания родительского собрания подходит к учителю и говорит: «Все же я думаю, что моя дочь плохо пишет сочинения, потому что в классе шумно, и она не может сосредоточиться».

-----

#### **Ситуация 1**

##### **Роль: учитель «прокурор»**

Мама после окончания родительского собрания подходит к учителю и говорит: «Все же я думаю, что моя дочь плохо пишет сочинения, потому что в классе шумно, и она не может сосредоточиться».

---

**Ситуация 2****Роль: Мама**

Не могли бы Вы следить, чтобы мой ребенок не общался с Васей? Мне очень не нравится Васина семья

---

**Ситуация 2****Роль: учитель «адвокат»**

Не могли бы Вы следить, чтобы мой ребенок не общался с Васей? Мне очень не нравится Васина семья

---

**Ситуация 2****Роль: учитель «прокурор»**

Не могли бы Вы следить, чтобы мой ребенок не общался с Васей? Мне очень не нравится Васина семья

---

**Ситуация 3****Роль: Мама**

Знаете, мой ребенок мне грубит, он меня совсем не воспринимает. Проведите с ним беседу что ли, Вы же учитель...

---

**Ситуация 3****Роль: учитель «адвокат»**

Знаете, мой ребенок мне грубит, он меня совсем не воспринимает. Проведите с ним беседу что ли, Вы же учитель...

---

**Ситуация 3****Роль: учитель «прокурор»**

Знаете, мой ребенок мне грубит, он меня совсем не воспринимает. Проведите с ним беседу что ли, Вы же учитель...

---

**Ситуация 4****Роль: Мама**

Мама после окончания родительского собрания подходит к учителю и говорит: «Мой ребенок не может общаться с некоторыми учителями, потому что они не хотят понимать его».

---

**Ситуация 4****Роль: учитель «адвокат»**

Мама после окончания родительского собрания подходит к учителю и говорит: «Мой ребенок не может общаться с некоторыми учителями, потому что они не хотят понимать его».

---

**Ситуация 4****Роль: учитель «прокурор»**

Мама после окончания родительского собрания подходит к учителю и говорит: «Мой ребенок не может общаться с некоторыми учителями, потому что они не хотят понимать его».

---

**Ситуация 5.****Роль: Мама**

Мой ребенок стал учиться значительно хуже, в том числе и по Вашему предмету, я не понимаю, почему.

---

**Ситуация 5.****Роль: учитель «адвокат»**

Мой ребенок стал учиться значительно хуже, в том числе и по Вашему предмету, я не понимаю, почему.

---

**Ситуация 5.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Мой ребенок стал учиться значительно хуже, в том числе и по Вашему предмету, я не понимаю, почему.

---

---

**Ситуация 6.**

**Роль: Мама**

Мой ребенок не хочет учить только Ваш предмет, все остальные уроки он делает с удовольствием

---

**Ситуация 6.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Мой ребенок не хочет учить только Ваш предмет, все остальные уроки он делает с удовольствием

---

**Ситуация 6.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Мой ребенок не хочет учить только Ваш предмет, все остальные уроки он делает с удовольствием

---

**Ситуация 7.**

**Роль: Мама**

Мой ребенок тратит много времени на выполнение домашнего задания, поэтому он ложиться спать поздно, не высыпается, перестал выполнять домашние обязанности и мои просьбы.

---

**Ситуация 7.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Мой ребенок тратит много времени на выполнение домашнего задания, поэтому он ложиться спать поздно, не высыпается, перестал выполнять домашние обязанности и мои просьбы.

---

**Ситуация 7.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Мой ребенок тратит много времени на выполнение домашнего задания, поэтому он ложиться спать поздно, не высыпается, перестал выполнять домашние обязанности и мои просьбы.

---

---

**Ситуация 8.**

**Роль: Мама**

Мой ребенок очень способный, я считаю, что он плохо учится, потому что учителя не понимают его.

---

**Ситуация 8.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Мой ребенок очень способный, я считаю, что он плохо учится, потому что учителя не понимают его.

---

**Ситуация 8.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Мой ребенок очень способный, я считаю, что он плохо учится, потому что учителя не понимают его.

---

---

**Ситуация 9.**

**Роль: Мама**

---

Учитель физкультуры вчера сделал резкое замечание моему ребенку, после этого он отказывается ходить на физкультуру, я хочу пожаловаться директору.

---

**Ситуация 9.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Учитель физкультуры вчера сделал резкое замечание моему ребенку, после этого он отказывается ходить на физкультуру, я хочу пожаловаться директору.

---

**Ситуация 9.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Учитель физкультуры вчера сделал резкое замечание моему ребенку, после этого он отказывается ходить на физкультуру, я хочу пожаловаться директору.

---

**Ситуация 10.**

**Роль: Мама**

Я бы хотела, чтобы моя дочка стала балериной. Но пока она немного полновата, не могли бы Вы следить, что бы она ела только первое блюдо?

---

**Ситуация 10.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Я бы хотела, чтобы моя дочка стала балериной. Но пока она немного полновата, не могли бы Вы следить, что бы она ела только первое блюдо?

---

**Ситуация 10.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Я бы хотела, чтобы моя дочка стала балериной. Но пока она немного полновата, не могли бы Вы следить, что бы она ела только первое блюдо?

---

**Ситуация 11.**

**Роль: Мама**

У моего сына гастрит, острые боли. Уделите больше внимания его питанию, посмотрите, чтобы он не покупал булочки, чипсы, газировку.

---

**Ситуация 11.**

**Роль: учитель «адвокат»**

У моего сына гастрит, острые боли. Уделите больше внимания его питанию, посмотрите, чтобы он не покупал булочки, чипсы, газировку.

---

**Ситуация 11.**

**Роль: учитель «прокурор»**

У моего сына гастрит, острые боли. Уделите больше внимания его питанию, посмотрите, чтобы он не покупал булочки, чипсы, газировку.

---

**Ситуация 12.**

**Роль: Мама**

Мой ребенок очень стеснительный. Поэтому он не поднимает руку на уроке. Я боюсь, что учителя считают, что он ничего не знает.

---

**Ситуация 12.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Мой ребенок очень стеснительный. Поэтому он не поднимает руку на уроке. Я боюсь, что учителя считают, что он ничего не знает.

---

**Ситуация 12.**

**Роль: учитель «прокурор»**

---

Мой ребенок очень стеснительный. Поэтому он не поднимает руку на уроке. Я боюсь, что учителя считают, что он ничего не знает.

---

**Ситуация 13.**

**Роль: Мама**

Я считаю, что некоторые педагоги кричат на моего ребенка, но он не говорит об этом.

---

**Ситуация 13.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Я считаю, что некоторые педагоги кричат на моего ребенка, но он не говорит об этом.

---

**Ситуация 13.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Я считаю, что некоторые педагоги кричат на моего ребенка, но он не говорит об этом.

---

---

**Ситуация 14.**

**Роль: Мама**

Вы не справедливы. Моя дочь талантлива. Она в свои 14 лет пишет хорошую музыку. И я считаю, что ей не надо учить математику.

---

**Ситуация 14.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Вы не справедливы. Моя дочь талантлива. Она в свои 14 лет пишет хорошую музыку. И я считаю, что ей не надо учить математику.

---

**Ситуация 14.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Вы не справедливы. Моя дочь талантлива. Она в свои 14 лет пишет хорошую музыку. И я считаю, что ей не надо учить математику.

---

---

**Ситуации 15.**

**Роль: Мама**

Мой ребенок иногда не делает домашнее задание, потому что боится идти в библиотеку.

---

**Ситуации 15.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Мой ребенок иногда не делает домашнее задание, потому что боится идти в библиотеку.

---

**Ситуации 15.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Мой ребенок иногда не делает домашнее задание, потому что боится идти в библиотеку.

---

**Ситуация 16.**

**Роль: Мама**

Мой ребенок совершенно не хочет учиться. Я просто в отчаянии. Он никуда не сможет поступить после окончания школы.

---

**Ситуация 16.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Мой ребенок совершенно не хочет учиться. Я просто в отчаянии. Он никуда не сможет поступить после окончания школы.

---

**Ситуация 16.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Мой ребенок совершенно не хочет учиться. Я просто в отчаянии. Он никуда не сможет поступить после окончания школы.

---

---

**Ситуация 17.**

**Роль: Мама**

Мой сын влюбился в Иванову Катю из 9 «б» и теперь просит перевести его в этот класс.  
Что мне делать?

---

**Ситуация 17.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Мой сын влюбился в Иванову Катю из 9 «б» и теперь просит перевести его в этот класс.  
Что мне делать?

---

**Ситуация 17.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Мой сын влюбился в Иванову Катю из 9 «б» и теперь просит перевести его в этот класс.  
Что мне делать?

---

---

**Ситуация 18.**

**Роль: Мама**

Мой ребенок не хочет посещать школьные праздники, потому что ему не нравится, сценарии, и уровень их проведения.

---

**Ситуация 18.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Мой ребенок не хочет посещать школьные праздники, потому что ему не нравится, сценарии, и уровень их проведения.

---

**Ситуация 18.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Мой ребенок не хочет посещать школьные праздники, потому что ему не нравится, сценарии, и уровень их проведения.

---

**Ситуация 19.**

**Роль: Мама**

Мой сын сказал, что Вы, Мария Ивановна, ударили его тряпкой по голове.

---

**Ситуация 19.**

**Роль: учитель «адвокат»**

Мой сын сказал, что Вы, Мария Ивановна, ударили его тряпкой по голове.

---

**Ситуация 19.**

**Роль: учитель «прокурор»**

Мой сын сказал, что Вы, Мария Ивановна, ударили его тряпкой по голове.

---