

# КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ: учимся их разрешать

**Элина Юрьевна Власова,**

*педагог-психолог I категории Центра дополнительного образования детей «Паново» города Костромы*

**Борис Викторович Куприянов,**

*заведующий кафедрой теории истории педагогики Костромского государственного университета, кандидат педагогических наук*

**Татьяна Валерьевна Соболева,**

*директор Центра дополнительного образования детей «Паново» города Костромы*

- конфликт • социальная напряжённость • расслоение
- педагогические практики • мастер-класс • коммуникативные позиции

**Б**орьба за свои интересы, столкновения, инциденты нередки в школе или внешкольном учреждении. И хотя учителя, воспитатели, наставники должны уметь разрешать конфликтные ситуации (этому их всё-таки в вузе учили), но они зачастую реагируют на такие ситуации не профессионально, а по житейской схеме. Существуют ли общие алгоритмы профессионального реагирования в конфликтных ситуациях?

Социальная напряжённость, расслоение провоцируют конфликты, связанные с несовпадением ожиданий родителей и педагогов. Не всегда положительную роль играют средства массовой информации, руководители разных уровней, которые, прибегая к популистской риторике, противопоставляют две категории взрослых в сфере образования. Отсюда и название мастер-класса — «Родитель и педагог по тонкому льду ожиданий». Он помогает воспитателям дополнительного образования понять

целесообразность и эффективность педагогических практик разрешения конфликтов, научиться совершенствовать их за счёт преодоления житейских и индивидуальных стереотипов, выявлять наиболее типичные конфликтные ситуации, правильно вести себя в таких непростых ситуациях.

Разработка мастер-класса рассчитана на заместителей директоров образовательных учреждений, методистов, педагогов-психологов, руководителей методических объединений и педагогов дополнительного образования. Обычно мастер-класс проводится один раз в год (1 час 40 минут). Помещение должно быть большое для свободного передвижения участников (от 8 до 17 человек). Кроме того, необходимо следующее материальное обеспечение: оборудование — мультимедиапроектор, ПК, экран, раздаточный материал (карточки), бумага, ручки.

Рассмотрим конфликт в учреждении дополнительного образования у педагога

по хореографии Натальи Викторовны Лепашкиной:

*После генеральной репетиции перед очередным концертом Наталья Викторовна решила немного отдохнуть в зале. Вдруг в зал «влетела» одна из мам и закричала: «А, сидите, довольны собой, ну сидите, сидите. Я это так не оставляю! Да что же это такое? Сколько ещё вы будете издеваться над моей девочкой? Значит, я плачу такие деньги, а моя Катя так и будет на задворках танцевать, где её не видно? Выставили одних и тех же, а мы любуйся?! Где справедливость, вы, знаете ли, не за этим сюда пришли, ну, а если вы работать и учить не умеете, то и не беритесь!».*

*Педагог не сдержалась, возмутилась: «Да кто вы такая, чтобы разговаривать со мной в таком тоне! Я после этого даже разговаривать с вами не собираюсь, выйдите отсюда и можете идти жаловаться. А не нравится, можете и не ходить, никто не держит!»*

Каковы причины возникновения конфликта?

Прежде всего в противоречии между ожиданиями родителя (мамы) и реальным статусом и успехами её дочери. В основе её недовольства — нереализованная потребность насладиться ролью мамы одарённого и успешного ребёнка, а также собственная неосуществлённая мечта танцевать. Она стремится, чтобы у её дочери была солирующая партия, тем самым она смогла бы удовлетворить свои потребности. У педагога другая цель — показать свой коллектив, а значит и свою работу с лучшей стороны, поэтому роли солистов отданы в основном одарённым детям. Ребёнок в данном случае просто наслаждался возможностью танцевать в этом коллективе. Основными участниками конфликта выступают мама (его инициатор) и педагог.

Как был разрешён этот конфликт?

Подобные конфликты разрешались далеко не всегда конструктивно, родители забирали своих детей из объединения зачастую против их желания. В данном случае конфликт был разрешён успешно, педагог и родитель не сразу, но договорились о том, как можно оценивать относительно скромные успехи девочки. Мама постепенно стала относиться к результатам дочери в студии более спокойно.

Что было сделано для того, чтобы конфликт не повторился?

Н.В. Лепашкина и Э.Ю. Власова разработали тексты для работы с родителями (проговаривались на первых встречах) и так называемую «философию занятий танцами для детей». Суть её — в понимании различий в уровне способностей к этим занятиям хореографией и выборе самим ребёнком, насколько важны для него занятия и индивидуальные результаты.

### Как провести мастер-класс?

**Организационный момент.** Участники располагаются на стульях, заранее составленных по кругу. Проводится упражнение «Приветствие», основное назначение которого — создание эмоционального настроя, включение участников в общий процесс.

Ведущий встаёт в центр круга и предлагает каждому участнику по очереди называть своё имя и одним словом охарактеризовать себя. Например: «Я — Катя. Я — симпатичная».

**Предъявление конфликтной ситуации.** Ведущий предлагает участникам ознакомиться с конфликтной ситуацией. В зависимости от возможностей учреждения зачитывается текст ведущим или ситуация проигрывается актёрской группой

или просматривается с помощью мультимедиапроектора.

**Сюжет ситуации:** на занятии зачитывается сюжет приведённой нами конфликтной ситуации.

*Упражнение «Как реагировать?»  
(Работа в микрогруппах)*

Основное назначение упражнения — возможность «прожить» данную конфликтную ситуацию. Ведущий предлагает разделиться участникам на группы по 6–7 человек в каждой. Каждой группе выдаётся текст с заданием. Если групп будет более двух, задания могут дублироваться.

**Задание:**

1-я группа должна предложить (показать) наиболее адекватную, эффективную реакцию педагога.

2-я группа должна предложить (показать) наиболее типичные способы реагирования в типичных конфликтных ситуациях.

После сигнала ведущего участники обсуждают задание, распределяют и проигрывают роли, а затем демонстрируют результаты работы.

**Сообщение: «Такие разные», рассмотрение ситуации с точки зрения структурного анализа Э. Бёрна.** Сообщение предназначено для ознакомления педагогов с основой теории транзактного анализа Эрика Бёрна. Сообщение сопровождается компьютерной презентацией. Каждому участнику до начала сообщения выдаётся буклет с кратким содержанием основ теории Эрика Бёрна для более подробного ознакомления.

**Ведущий:** «Уважаемые педагоги! До начала сообщения предлагаю вам буклет. В течение 2–3 минут ознакомьтесь с его содержанием, чтобы иметь о нём представление».

Далее, по ходу сообщения, ведущий оперирует содержанием сообщения, делает на него ссылки, демонстрирует соответствующие маски, интонирует, описывая коммуникативные позиции (Эго-состояния).

*Тезисы сообщения*

Эрик Лэннард Бёрн — американский психолог и психиатр. По его мнению, каждый из нас в ходе сообщения может выбирать одну из коммуникативных позиций — позицию Родителя, позицию Взрослого и позицию Ребёнка. Выступая в роли родителя (*ведущий надевает маску Родителя*), мы ставим себя выше собеседника: позволяем себе оценивать его (хвалить или ругать и критиковать), советуем, проявляем заботу и т.п. Когда же в дело вступает Ребёнок (*ведущий надевает маску Ребёнка*) — мы веселимся, шутим, творим, вместе с тем — каючим, капризничаем, обижаемся и дуемся. Взрослый в нас — самый адекватный и рациональный персонаж (*ведущий надевает маску Взрослого*). Он спокоен, приводит факты и рассуждает здраво. Это тот, кто способен договариваться с «трудными» людьми, это тот, кто отвечает за наш профессионализм.

Каждый из этих персонажей при общении обращается к внутреннему Ребёнку, Родителю или Взрослому собеседника. Например, когда наш Взрослый обращается к Взрослому собеседнику, мы получаем профессиональную беседу, обмен сведениями. А когда наш Родитель обращается к Родителю другого собеседника, мы получаем беседу двух мамочек на детской площадке о том, как тяжело воспитывать малолетних «спиногрызов», или двух представителей «старой гвардии» о том, что «молодёжь пошла нынче не та. Вот мы в их годы...». Если же наш Ребёнок обращается к Родителю собеседника, может получиться разговор подчинённого с руководителем о просьбе повысить зарплату. Когда же наш Родитель обращается к Ребёнку собеседника — это чаще всего «выволочка» подчинённого, не выполнившего вовремя задание, или отеческое похлопывание по плечу опытного

специалиста по завершении первого удачно прошедшего открытого урока. Любое такое обращение называется трансакцией.

**Ведущий:** «Предлагаю вам применить полученные знания в конкретной конфликтной ситуации. Это мы сделаем в упражнении «Маски».

**Упражнение «Маски».** Упражнение предназначено для осознания педагогами своей коммуникативной позиции (Эго-состояния) в соответствии с коммуникативной позицией (Эго-состоянием) родителя, «проживания» разных стратегий для снятия эмоциональной напряжённости в конкретной конфликтной ситуации.

Ведущий предлагает участникам проиграть различные коммуникативные позиции (Эго-состояния) педагога в конфликтной ситуации: Взрослый, Родитель, Ребёнок.

Для участия в упражнении ведущий приглашает по очереди трёх человек, которым выдаются соответствующие маски. Остальным участникам предлагается по ходу демонстрации помогать или показывать свой вариант реагирования. При этом ведущий в роли мамы остаётся всё время в одной маске (Ребёнок).

**Ведущий:** «Уважаемые коллеги! В данной конфликтной ситуации я нахожусь в роли мамы в коммуникативной позиции (Эго-состоянии) «Ребёнок» (надевает маску). Ваша задача: проиграть ситуацию с разными коммуникативной позицией (Эго-состоянием) педагога так, чтобы конфликтная ситуация «сошла на нет» и мама ушла от вас успокоенная. Участники по очереди демонстрируют разговор с мамой с разных позиций.

После того как очередной участник проиграл упражнение, ведущий спрашивает остальных: «Подходят ли подобранные педагогом фразы в разговоре с мамой этому Эго-состоянию? Почему? Как ещё можно построить разговор?»

### *Беседа «Что дальше?»*

**Ведущий:** «Уважаемые коллеги, давайте немного отвлечёмся и представим нашу конфликтную ситуацию в виде моря: сначала бушующее (ведущий включает звук шторма на 5–10 секунд). Благодаря диалогу, построенному исходя из коммуникативных позиций (Эго-состояний), наше бушующее море успокоилось — на море штиль (ведущий включает музыку прибоя). Мы любуемся спокойствием моря, но понимаем, что спокойствие обманчиво. Где-то в глубинах моря оно не спокойно, и в любой момент может начаться шторм.

Так и с нашей конфликтной ситуацией: конфликт не решён, а лишь снижена напряжённость во взаимоотношениях. Это временный результат. Он даёт нам возможность подготовиться к решению конфликта. А значит, даже понимание и управление эмоциональным состоянием человека, его намерений и чувств не дают нам возможности разрешить конфликт. Ведь педагог не ответил на самый главный вопрос: «Каковы причины поведения родителя?».

Ведущий обращает внимание участников на то, что данный конфликт типичен для творческого коллектива. Все дети по-разному талантливы, и не всегда оценка педагога совпадает с уровнем ожиданий родителей об успешности своего ребёнка.

**Ведущий** предлагает ответить на вопросы:

1. Возможна ли работа педагога без конфликтов?
2. Каковы причины возникающих конфликтов между педагогами и родителями?
3. В конфликте педагога и родителя кто является пострадавшим?

Главное для педагога в любой конфликтной ситуации — это благополучие ребёнка (конфликт мамы с педагогом

его не затрагивает), как максимум — его развитие. Но как прийти к согласию с родителями, которые не готовы к поиску конструктивных решений? Для этого педагогу надо использовать определённые меры профилактики.

Ведущий предлагает создать копилку мер по профилактике конфликтов для различных участников образовательного процесса (фиксируются на доске). В заключение он перечисляет все меры профилактики, обращает внимание на то, что их нужно проводить не только на уровне родителей, но и администрации, педагогов.

#### Упражнение «Карточки»

Основное назначение упражнения — в присвоении педагогами необходимости разрешения конфликта в определённой последовательности.

**Ведущий:** «Необходимо принять или соблюдать универсальные правила для решения конфликта. Эти правила разработал А.Я. Анцупов — эксперт, профессор Российской академии государственной службы при Президенте РФ, автор первого отечественного учебника по конфликтологии.

Сейчас каждый получит карточки с определённым действием из 17 шагов разрешения конфликта. Ваша задача, посоветовавшись, — выстроить цепочку логически правильных действий». Во время работы группы ведущий наблюдает за ходом. Если нет явного лидера и группа инертна, ведущему необходимо самому организовать процесс.

#### Содержание карточек:

1. Прекратить борьбу с оппонентом. Понять, что путём конфликта мне не удастся защитить свои интересы.
2. Внутренне согласиться, что когда два человека конфликтуют, то не прав тот из них, кто умнее.
3. Минимизировать мои негативные эмоции по отношению к оппоненту. Постараться найти возможность уменьшить его негативные эмоции по отношению ко мне.

4. Настроиться на то, что потребуются определённые усилия для решения проблемы путём сотрудничества либо компромисса.

5. Попытаться понять и согласиться с тем, что оппонент, как и я, преследует свои интересы в конфликте.

6. Оценить суть конфликта как бы со стороны, представив на моём месте и месте оппонента наших двойников.

7. Выявить, каковы истинные интересы моего оппонента в этом конфликте. Чего он, в конечном счёте, хочет добиться. Увидеть за поводом и внешней картиной конфликта его скрытую суть.

8. Понять основные опасения оппонента. Определить, что он боится потерять.

9. Отделить проблему конфликта от людей. Понять, в чём главная причина конфликта, если не учитывать индивидуальные особенности его участников.

10. Продумать и разработать программу-максимум, нацеленную на оптимальное решение проблемы с учётом интересов не только моих, но и оппонента. Подготовить 3–4 варианта решения проблемы.

11. Продумать и разработать программу-минимум, нацеленную на то, чтобы максимально смягчить конфликт. Подготовить 3–4 варианта частичного решения проблемы или смягчения конфликта.

12. Определить по возможности объективные критерии разрешения конфликта.

13. Спрогнозировать возможные ответные действия оппонента и свои реакции на них по мере развития конфликта: если верен мой прогноз развития конфликта, это сделает моё поведение более конструктивным.



**14.** Провести открытый разговор с оппонентом для разрешения конфликта. Идея достижения компромисса, в котором мы идём по пути постепенного сближения.

**15.** Попытаться разрешить конфликт, постоянно корректируя не только тактику, но и стратегию своего поведения в соответствии с конкретной ситуацией.

**16.** Ещё раз оценить свои действия на этапах возникновения, развития и завершения конфликта. Определить, что было сделано правильно, а где были совершены ошибки.

**17.** Оценить поведение других участников конфликта, тех, кто поддерживал меня или оппонента. Конфликт сам по себе тестирует людей и выявляет те особенности, которые до этого были скрыты.

*Примечание:* педагоги могут разложить карточки не в той последовательности. В этом случае требуются обсуждение и приведение к заданной автором последовательности действия.

**Упражнение «Обратная связь».** Упражнение направлено на осознание участниками полезности и актуальности содержания мастер-класса, получение организаторами информации об отношении участников к проведённому мероприятию.

Ведущий предлагает участникам сочинить стихотворную форму «Синквейн» по определённому алгоритму:

- 1 строчка — 1 существительное.
- 2 строчка — 2 прилагательных.
- 3 строчка — 3 глагола.
- 4 строчка — 2 подлежащих, 2 сказуемых.
- 5 строчка — существительное, наречие, или междометие.

Например:  
*«Мастер-класс  
Волнующий, интересный  
Манит, Учит. Вдохновляет.»*

*Мысли будоражат, уверенность будит.  
Полезно!»*

### **Методические рекомендации по проведению мастер-класса**

**Пространственно-временная организация мастер-класса.** По нашему опыту, мастер-класс лучше проводить 1,5–2 часа. Для организации мастер-класса требуется просторное помещение (выставочный зал, зал хореографии, кабинет большой площади), чтобы иметь возможность разместить мультимедиапроектор, экран, достаточное количество стульев.

Ведущим мастер-класса может быть педагог-психолог самого учреждения либо он может быть приглашён из другого учреждения.

**Организационно-методические требования.** Для проведения потребуется следующее материальное обеспечение: столы, стулья (по количеству участников), мультимедиапроектор, магнитофон, экран, компьютер, доска. Для организации работы участников необходимо подготовить следующий реквизит: маркеры, мел (для работы с доской), текст для упражнения «Как реагировать?», маски (3 штуки), разноцветные карточки для упражнения «Маски» (17 штук), ручки и листы

**Организационный момент.** В зависимости от уровня знакомства участников семинара можно провести и другие упражнения на знакомство.

**Демонстрация ситуации.** Демонстрацию можно провести разными способами:

- зачитать текст;
- при помощи мультимедиапроектора продемонстрировать заранее снятый сюжет;
- проиграть ситуацию с помощью заранее подготовленной актёрской группы.

**Упражнение «Как реагировать».** По ходу работы групп ведущий выступает в роли координатора. Хронометрирует процесс подготовки выступления.

**Сообщение «Такие разные».** Для сообщения по теме можно пригласить специалиста по конфликтологии из другого учреждения, организации. В этом случае до начала мастер-класса ведущий представляет специалиста участникам.

Для поддержания текста сообщения желательно подготовить:

- компьютерную презентацию по теме;
- буклеты для каждого участника мастер-класса с кратким изложением основ теории транзактного анализа Э. Берна. Если в учреждении нет технических возможностей, то можно применить одну из вышеперечисленных форм.

**Упражнение «Маски».** Для упражнения необходимо заранее подготовить маски с палкой-держателем. Для более эффективной организации упражнения ведущему можно заранее (до начала мастер-класса) договориться с тремя участниками мастер-класса для участия в упражнении «Маски».

**Беседа «Что дальше?».** Ведущему надо заранее продумать перечень профилактических мер по пресечению конфликтов с разными группами: родители, администрация, коллеги. Ведущий может воспользоваться помощью одного из участников семинара для более быстрого фиксирования предложений участников на доске.

**Упражнение «Карточки».** Карточки готовятся заранее. Текст печатается на цветной стороне карточки. Для проведения анализа выполнения задания цвета карточек могут быть в спектре цветов радуги — от тёмного к светлому.

**Упражнение «Обратная связь».**

Предлагаемая форма «Синквейн» может быть предложена каждому участнику либо группам участников (деление на группы произвольное, по распределению ведущего). Для проведения упражнения можно использовать и другие формы: нарисуйте своё отношение; напишите одним словом свои впечатления от мастер-класса; изобразите своё отношение к мастер-классу и др. **НО**

### Ψ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПСИХОЛОГА

**?** В тех случаях, когда этот процесс взросления и личного становления протекает очень остро, к кому можно обратиться, где можно найти помощников родителям, чтобы смягчить, наладить ситуацию?

Конечно, к психологам. Именно эти специалисты помогут разобраться с возникшими трудностями, найти общий язык, оказать всем поддержку в этой сложной ситуации. И, завершая разговор об особенностях подросткового возраста, хотелось бы сказать о том, что подростковый возраст — это шаг к личности. Шаг к собственной позиции, к человеческой силе. Этот период можно сравнить с экспериментальной лабораторией, в которой взрослеющий ребёнок учится понимать себя, предъявлять и отстаивать свою позицию, выстраивать отношения с другими людьми.