

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
“Красноярский государственный педагогический университет им. В. П. Астафьева”
(КГПУ им. В. П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий

Выпускающая кафедра социальной педагогики и социальной работы

Паранкевич Павел Михайлович

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Профилактика педагогических конфликтов средствами психологического
просвещения

Направление подготовки: 44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Магистерская программа Управление инновациями в организациях
социальной сферы

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:
Заведующий кафедрой
д.п.н., профессор Фурьева Т.В.

(дата, подпись)

Руководитель магистерской
программы:
к.п.н, доцент Бочарова Ю.Ю.

(дата, подпись)

Научный руководитель
к.п.н., доцент Бочарова Ю.Ю.

Обучающийся

„Очилов“

Красноярск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Глава I Теоретико-методологические основы исследования педагогических конфликтов в современной школе	
1.1 Школа как конфликтогенная среда	7
1.2. Факторы психологического неблагополучия в школьной среде	14
1.3. Педагогические конфликты: типология	28
Выводы по главе I	37
Глава II Исследование конфликтогенов в школьной среде	
2.1 Самооценка педагогами особенностей педагогического общения в педагогическом коллективе	38
2.2 Оценка компетентности педагогов в решении педагогических конфликтов различных типов с обучающимися	47
2.3 Психологическое просвещение педагогов в рамках проекта «Школа коммуникативной культуры»	53
2.4 Оценка результативности психологического просвещения педагогов в рамках проекта «Школа коммуникативной культуры»	60
Выводы по главе II	65
Заключение	67
Библиография	70
Приложения	74

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы диссертационного исследования связана с тем, что конфликты свойственны любой сфере жизнедеятельности человеческого общества, к сожалению профессионально-педагогическая деятельность не является исключением. Кроме всего прочего сама по себе профессиональная деятельность современного педагога, является одной из самых эмоционально напряженных и не популярных.

Причинами эмоциональной напряженности являются:

- низкий социальный статус современного педагога;
 - высокая эмоциональная интенсивность педагогического труда;
 - постоянные государственные реформы в области образования, которые влекут за собой внедрение инноваций в образовательный процесс;
- высокая трудовая нагрузка педагогов;
- возникающие конфликты внутри педагогического коллектива и т.д.

В процессе осуществления своей деятельности педагоги постоянно оказывается либо участником, либо свидетелем бесконечно и непрерывно меняющихся конфликтов между коллегами, что может повлечь за собой возникновение конфликтов с другими участниками образовательного процесса и неудовлетворенность своей профессиональной деятельностью. Но конфликт не всегда несет только отрицательные последствия для участников и организации, если вовремя устранить причину разногласия и направить развитие конфликта в конструктивное русло, то из конфликта можно будет извлечь положительные результаты.

Проблема диссертационного исследования заключается в том, что на сегодняшний день нет однозначного ответа на вопрос, каким должно быть содержание процесса предотвращения педагогических конфликтов, возникающих в процессе профессионально-делового взаимодействия в

профессиональном сообществе современных работников российского образования.

Существует множество подходов и методик по управлению конфликтами в трудовых коллективах, но недостаточно изученной остается сфера конфликтов в профессиональных педагогических коллективах, которые, несомненно, обладают своими специфическими особенностями, влияющими на характер и содержание конфликтов и на выбор методов их профилактики.

Изучение феномена «конфликта» является предметом исследования ученых, таких как: А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов, Н. В. Гришина, А. В. Дмитриев, Е. А. Замедлина, Л. Г. Король, И. В. Малимонов, Д. В. Рахинский, А.Я. Кибанов, Т. В. Кузьмина, Ю. Ф. Лукин.

Исследованием конфликтов в трудовых коллективах занимались: Е. В. Александрова, О. Ю. Калмыкова, Н. В. Соловова, К. Клок, Д. Голдсмит, Н. С. Малахова, В. Н. Шаленко.

Конфликтам в педагогических коллективах также посвящены работы: С. С. Андреевой, С. В. Баныкиной, Е. А. Задорожной, Л. Г. Карповой, Р. В. Овчаровой, А. П. Панфиловой, С. Л. Фоменко.

Методы профилактики конфликтов рассматривали в своих работах Е. М. Аношина, В. Р. Бильданова, А. Х. Зейналабдинова, З. М. Курбонова, Ю. В. Марков.

Объектом исследования является профессиональное взаимодействие «педагог-педагог», «педагог-ученик.

Предмет исследования – средства профилактики педагогических конфликтов.

Цель - исследовать особенности педагогических конфликтов в профессионально-педагогической деятельности учителя и средства их профилактики.

Задачи:

- определить «конфликтогены» профессионально-делового взаимодействия в диаде «педагог-педагог»;
- охарактеризовать основные типы педагогических конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия «педагог-ученик»;
- разработать и апробировать программу психологического просвещения педагогов по профилактике педагогических конфликтов

Гипотеза: психологическое просвещение является средством профилактики педагогических конфликтов, если будут выполнены следующие условия:

- Изучены типичные для данного коллектива конфликтогены профессионально-делового общения педагогов;
- Проведена субъективная оценка конфликтной компетентности педагога в разных типах педагогических конфликтов с обучающимися
- Разработана и внедрена программа психологического просвещения, включающая знания о этических регуляторах конфликтов в деловом общении и способах профилактики конфликтов поведения, деятельности и отношений в работе с детьми.

База исследования: педагогический коллектив МАОУ СШ№150

Теоретико-методологическая основа исследования выступают подходы отечественных ученых И.А. Баевой, М.М. Рыбаковой, А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова к методологии определения инструментов управления конфликтом, а также концептуальные положения зарубежных авторов:

- Л. Козера о конфликте как борьбе по поводу ценностей и притязаний из-за дефицита статуса, власти и средств;
- Джон фон Нейман и О. Моргенштейн в области определения конфликта как взаимодействия двух объектов, обладающих несовместимыми целями и способами достижения этих целей;

- А. Смита, который с позиции экономической теории утверждает, что, действуя в своих собственных интересах, люди создают возможности выбора для других и что общественная координация есть процесс непрерывного взаимного приспособления к изменениям в чистой выгоде, возникающим в результате их взаимодействия.

Для решения поставленных задач в работе были использованы следующие методы:

- теоретические (анализ, сравнение, систематизация психологических сведений по теме исследования);
- эмпирические (анкетирование, наблюдение, беседа);
- методы количественной обработки данных (методы математической статистики).

Научная новизна работы заключается в том, что в ней систематизированы теоретические подходы к исследованию к сущности понятия конфликтов в профессиональном педагогическом коллективе; разработаны рекомендации по профилактике конфликтов; определены методы сплочения коллектива для предупреждения конфликтных ситуаций.

Практическая значимость исследования заключается в том, что разработанные практические рекомендации могут быть использованы в МАОУ СШ№150, а также в других организациях, в которых отмечаются аналогичные проблемы.

Методы исследования: методика В.Е.Петровой «Профессионально-личностный опросник»; опросник Е.И. Середы «Самооценка отношения учителя к ученикам»; анкета «Самооценка педагога уровня решения конфликтных ситуаций в процессе профессионально-педагогической деятельности»; анкета оценки результативности программы «Школа коммуникативной культуры».

ГЛАВА I ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ В СОВРЕМЕННОЙ ШКОЛЕ

1.1. Школа как конфликтогенная среда

1.2.

Современная образовательная организация «школа» – это не просто место где происходит осуществление образовательного процесса, но и также коллективное взаимодействие различных субъектов оно, в процессе освоения образовательной информации. В ходе взаимодействия субъектов образовательного процесса могут возникать различные конфликты. Участники конфликтов и образовательная организация стараются различными способами и средствами разрешить эти конфликты.

В зависимости от субъектов, которые вступают в конфликтную ситуацию, следует выделить следующие виды конфликтов: обучающийся-обучающийся, педагог-обучающийся, педагог-педагог.

Конфликтами охвачены все сферы жизни российского общества, школа и ее среда к сожалению – не исключение. В рамках нашего исследования мы постараемся разобраться в основных детерминантах этого уникального явления. И так в зависимости от существующих научных школ и теоретическо- методологической базы исследования в педагогике и психологии дают схожие определения данного понятия. В психологии под «конфликтогенами» принято рассматривать - любое слово или действие, могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт. Важно отметить, что «конфликтогеном» может являться любой предмет, вещь, идея, взгляд, выявляющие различия, отношения, слова, действия (или бездействие), могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт [16]. В педагогической науке и практике под «конфликтогеном» принято считать

элементы коммуникации, возникающие в процессе взаимодействия, которые задевают собеседника и приводят к конфликту (к ним можно отнести определенные действия, слова, фразы и речевые обороты) [31].

Таким образом мы можем сделать вывод о том, что дословный перевод слова «конфликтоген» — «рождающий конфликты».

Основной проблемой конфликтогенных ситуаций является то, что некоторые личности просто не замечают, как оскорбляют собеседников или же не предают этому особого значения. Природу конфликтогенов можно объяснить так. Мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами. Так, например, А.П. Егидес в своих исследованиях различает четыре основных типа конфликтогенов, такие как: стремление к превосходству; появление агрессивности; проявление эгоизма; стечение обстоятельств.

- **Стремление к превосходству**

1. Прямые проявления превосходства: приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, издевка, сарказм.
2. Снисходительное отношение, т.е. проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности:
3. Хвастовство, т.е. восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых.
4. Категоричность, запелляционность, проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенность (предполагает собственное превосходство и подчинение собеседника).
5. Навязывание своих советов.
6. Перебивание собеседника, повышение голоса. Тем самым человек показывает, что считает собственные мысли более ценными, чем мысли других, что именно его надо слушать.
7. Утаивание информации.

8. Подшучивание

- **Проявления агрессивности** В латинском языке слово *aggressio* означает нападение. Агрессивность может быть чертой характера или проявляться ситуативно, как реакция на сложившиеся обстоятельства.

1. Природная агрессивность.

2. Ситуативная агрессивность. Вызывается неприятностями в личной жизни или на работе, плохим настроением и самочувствием, а также может стать ответной реакцией на полученный конфликтоген.

- **Проявления эгоизма** Слово «эгоизм» происходит от латинского *ego*, что обозначает «я». Все проявления эгоизма являются конфликтогенами, поскольку эгоист свои личные интересы предпочитает интересам других людей, и это, конечно, становится благодатной почвой для конфликтов.

1. Обман. Служит средством достижения цели нечестным путем.

2. Перекалывание ответственности на другого человека

Проявления эгоизма заключаются в отношении к другому человеку как к объекту и средству достижения своих корыстных целей. Развитие эгоизма и превращение его в доминирующую направленность личности объясняется серьезными дефектами воспитания. Завышенная самооценка и эгоцентризм личности закрепляются уже в детском возрасте, и с течением времени в расчет принимаются лишь собственные интересы, потребности, переживания и пр. В зрелом возрасте подобная концентрация на собственном «я», себялюбие и полное равнодушие к внутреннему миру других людей приводит к отчуждению. «Эгоизм ненавистен, – говорил Б. Паскаль, – и те, которые не подавляют его, а только прикрывают, всегда достойны ненависти».

Противоположностью эгоизма является альтруизм. Это ценностная ориентация личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы других людей.

- **Неблагоприятное стечение обстоятельств** Конфликтогены данного

типа могут возникнуть помимо чьего-либо желания. Обстоятельства, являющиеся конфликтогенами рассматриваемого типа: очередь, контакт с раздраженным человеком, неприятное известие или происшествие, невозможность выполнить обещанное, неожиданное изменение обстановки, скверная погода (жара, холод, гололед, сильный ветер), недостатки в работе общественного транспорта и т.д. В частности, теснота в общественном транспорте и вытекающие отсюда последствия являются конфликтогенами. Но даже и без этих нарушающих душевное равновесие факторов близкое расположение пассажиров друг к другу уже само по себе – конфликтоген. Исследования американского антрополога Э.Т. Холла показали, что вокруг каждого человека существует территория, воспринимаемая им как личное пространство. Она является как бы продолжением тела, как продолжением дома является участок земли вокруг него, окруженный забором. Эта зона называется интимной. Радиус ее достигает 46 см. В эту зону разрешается проникать родителям, детям, супругам, любовникам. В ней выделяют подзону радиусом 15 см, которая называется сверхинтимной. И вот в нее то (без всякого на то разрешения) проникают совершенно чужие люди, волею случая оказавшиеся попутчиками. Знание конфликтогенов позволит вам настроить себя на невосприимчивость к ним и тем самым уменьшить количество конфликтов, участниками которых вы можете стать.

Образовательная среда рассматривается как пространство, в котором происходит взаимодействие всех субъектов образования [46]. В этом пространстве выделяют следующие компоненты:

- психодидактический (содержание, формы и методы деятельности);
- социальный компонент (отношения, возникающие между субъектами);
- пространственно-предметный компонент (возможности для организации деятельности и развития учащихся, обеспечиваемые предметной средой);
- субъекты среды [7].

В рамках нашего исследования мы изучаем особенности социального компонента образовательной среды, которая в современных условиях характеризуется как конфликтогенная.

Конфликтогенностью называется способность к рождению конфликта. Конфликтогенность является объективной закономерностью функционирования профессионально-педагогического социума и обусловлена высоким уровнем эмоциональной напряженности педагогического труда. Конфликтогенность образовательной среды можно определить как совокупность факторов педагогического процесса и социального взаимодействия, способствующих возникновению конфликтов [1].

Среди многообразия факторов, формулируемых авторами, изучающими вопросы конфликтогенности образовательной среды, наиболее удачной представляется попытка разделить факторы по источнику влияния на рост напряжения у участников образовательного процесса (Н.М. Мухаметова, Р.А. Циринг, С.А. Репин, С. Ю. Темина). По данному принципу принято выделять объективные и субъективные факторы, повышающие конфликтогенность образовательной среды [5]. Но необходимо помнить, что разделение на объективные и субъективные факторы достаточно условно и большинство объективных факторов конфликтов в известной степени субъективно. В свою очередь, субъективные факторы конфликтов часто объективно детерминированы.

С. Ю. Темина, приводит следующие объективные и субъективные причины возникновения педагогических конфликтов [40].

1. Объективные причины педагогических конфликтов:

- недостаточная степень удовлетворения базисных потребностей учащегося;
- противопоставление функционально-ролевых позиций педагога и обучаемого (задача первого — учить, задача второго — учиться; учитель

априорно считается превосходящим ученика умом, знаниями, опытом и наделяется властью над ним);

- существенное ограничение степеней свободы (требования жёсткой дисциплины, подчинения, отсутствие возможности выбора преподавателя, предмета, класса, обязательное посещение уроков и т. д.);
- различия в представлениях, ценностях, жизненном опыте, принадлежность к разным поколениям (проблема «отцов и детей»);
- зависимость учащегося от педагога;
- необходимость оценивания учащихся учителем;
- игнорирование личных проблем учащихся в формализованных образовательных системах;
- множественность ролей, которые вынужден играть школьник в силу предъявляемых к нему разных, порой противоположных требований в учебном учреждении, родителями, товарищами, какими-либо другими значимыми людьми;
- различие между учебным материалом и явлениями, объектами реальной жизни;
- социальная нестабильность и др.

2. К субъективным причинам относятся:

- психологическая несовместимость учителя и ученика;
- наличие у учителя или ученика определённых черт характера, определяющих так называемую «конфликтную личность» (агрессивность, раздражительность, нетактичность, ехидность, самоуверенность, грубость, жёсткость, придирчивость, скептицизм и т. д.);
- отсутствие коммуникативной культуры у педагога или ученика;
- необходимость изучения данного предмета всеми учащимися и отсутствие интереса к нему у конкретного ученика;
- несоответствие интеллектуальных, физических возможностей данного ученика и предъявляемых к нему требований;

- недостаточная компетентность преподавателя (отсутствие опыта, глубоких знаний по предмету, готовности к разрешению конфликтов, низкий уровень развития определённых профессиональных способностей);
- наличие у учителя или ученика серьёзных личных проблем, сильного нервного напряжения, стресса;
- чрезмерная загруженность учителя или учащегося;
- вынужденная бездеятельность ученика;
- отсутствие самостоятельности, творческого начала в учебном процессе;
- несоответствие самооценки ученика и оценки, данной ему учителем, и др.

Хочется также отметить высокое значение субъективных факторов, повышающие конфликтность образовательной среды и напряженность у субъектов образовательного процесса, можно классифицировать в зависимости от стороны, которая напряжена и, соответственно, оказывает влияние на общую атмосферу в межличностном взаимодействии.

Таким образом, из вышесказанного следует, что конфликтная ситуация возникает по причине наличия рассогласованности действия субъектов, или разногласия который мы определяем как «конфликтоген» - это причина, которая содержит предпосылки для конфликта. Конфликт, в свою очередь, определяется как отсутствие согласия между двумя сторонами.

В современных условиях, когда образовательная политика страны ориентирована на создание психологически комфортного и безопасного образовательного пространства, направленного на интеграцию учащихся с ограниченными возможностями здоровья в общий педагогический процесс, особое внимание стоит уделять изучению конфликтогенных факторов при взаимодействии с данной категорией учащихся и способствовать их успешной адаптации.

1.2. Факторы психологического неблагополучия в школьной среде

Под психологически комфортной и не опасной формирующей средой подразумевают подходящую сферу существования и работы человека, а также находящиеся вокруг него социальные, вещественные и внутренние требования, которые благоприятно оказывают влияние на состояние здоровья личности. Это утверждение базируется на осознании значимости в обеспечении оптимальных факторов жизнедеятельности человека как состояния среды жизнедеятельности, при котором отсутствует какое-либо вредоносное влияние ее моментов на самочувствие и есть возможности для обеспечения обычных и восстановления нарушенных функций организма.

Как самую важнейшую эмоциональную характеристику образовательной среды учреждения образования многочисленные эксперты (И.А. Баева, С.Г. Вершловский, А.М. Лебедев, В.И. Слободчиков и другие) оценивают защищенность, как главное требование для индивидуального роста ее участников - психологически удобную и не опасную образовательную, а кроме того воспитательную среду.

Тем не менее в образовательной среде можно выделить ряд факторов риска психологической безопасности: низкая активность педагогов и учащихся, недостаточное обеспечение материально-технической базы школы, а также кадрового состава, несформированность практических и социальных навыков, опыта и умений, уровень культуры и воспитания, особенности личности участников образовательного процесса, недостаточность профилактики физического и психического нездоровья.

Так психологическую безопасность на сегодняшний день можно определить как:

1. сохранение целостности личности, а также адаптивности существования человека, общества и отдельных социальных групп;
2. состояние сохранности психики человека;

3. развитие возможностей среды и личности по устранению, а также предотвращению угроз;

4. состояние среды, создающее защищенность и свободное от проявлений психологического насилия во взаимодействии, способствующее удовлетворению потребностей в личностно-доверительном общении, создающее референтную значимость и причастность к среде и обеспечивающее психическое здоровье включенных в нее участников [15];

5. нормальное функционирование и устойчивое развитие человека во взаимодействии со средой (умение создавать психологически безопасные отношения и умение защититься от угроз).

Ирина Александровна Баева, дает определение психологической безопасности в следующих аспектах: как система межличностных отношений, вызывающих у участников ощущение принадлежности (референтной значимости среды); как состояние образовательной среды, в котором отсутствует психологическое насилие во взаимодействии, которое способствует удовлетворению потребностей в общении личностно-доверительного плана, и создает референтную значимость среды, а также обеспечивает психическое здоровье всех участников; как системы мер, которые направлены на предотвращение угроз для устойчивого развития личности [2].

В качестве общих факторов, вызывающих угрозы безопасности среды, Л. А. Гаязова рассматривает:

- макросоциальные условия (системные кризисы в обществе, отсутствие объединяющей идеи нации, дезориентация в ценностно-смысловой системе, деформация мировоззренческих стереотипов, социально-экономическая нестабильность и др.);
- мезосоциальные условия (деформация моделей и норм поведения, отсутствие продуктивной коммуникации, нарушение регуляторов социального поведения и т.п.);

- микросоциальные условия (неадекватность запроса социального окружения, одиночество, непродуктивность в реализации основных видов деятельности, некритичность по отношению к способам общения в группе и т.д.).

Объединяя все это, можно выделить такие факторы риска.

1. Фактор учебной нагрузки (он представляет собой информационную сторону организация обучения: объем заданий, уроков. распределение учебной нагрузки во время учебного года, четверти, недели, учебного дня);
2. Фактор условий обучения (сюда входят реальные условия учебного процесса: размеры учебной мебели, освещение, полиграфические параметры учебников, вентиляция учебных помещений и т. д. - все, что подлежит нормированию в аспекте гигиены);
3. Фактор взаимоотношений (он обобщает стили взаимоотношений учащегося и педагога, включая оценку результатов педагогом учебной деятельности ученика, а также взаимоотношения школьника с родителями). Нарушения в системе этих взаимоотношений будут отражаться на психическом состоянии учеников. Основным риском во взаимодействии участников образовательной среды является получение психической травмы, в результате которой наносится ущерб позитивному развитию и психическому здоровью.

Основной источник «психотравмы» – это психологическое насилие в процессе взаимодействия [2]. Совокупность этих факторов представляет собой угрозу образовательной среде и развитию личности ее участников, а также ведет к формированию психологического неблагополучия у всех участников образовательного процесса.

Само по себе слово «неблагополучие» имеет синонимы: беда, бедствие, горе, неблагополучное положение, невзгода, неприятность, несчастье. Наличие психологического неблагополучия в жизни человека может быть обусловлено множеством причин, а также иметь различные этиологии

происхождения, но многообразие и интенсивность проявления психологического неблагополучия индивидуально и произрастает, на мой взгляд, из одного источника – психотипа человека, а точнее из формирующегося характера личности и его акцентуаций. То, что для одного человека ничего не значит, и он не придает этому особого значения, для другого может являться неразрешимой проблемой, источником переживаний и беспокойства, а порой может обернуться трагедией и несчастьем. Это зависит от воспитания, личностных особенностей и характера каждого отдельно взятого человека. Поэтому для предотвращения психологического неблагополучия в школьной среде важно уделять особое значение организации деятельности психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса

Психологическое неблагополучие – это внутренний дискомфорт, ощущение себя несчастным, ущербным, беспомощным, одиноким, брошенным, изгоем; это состояние, при котором человек отвергает себя, окружающих, или весь мир.

Переживая безусловное неприятие себя, своей сущности и природы, изначальной врожденной данности, - генетически запрограммированных особенностей внешности, темперамента, наличия ограниченности или недостаток определенных качеств и способностей, человек нередко направляет накопившиеся недовольство, агрессию на себя (аутоагрессия) или на виновника своих несчастий.

Степень неблагополучия у разных людей различна и ее невозможно объективно оценить или измерить каким-либо мерилom. Часто психологическое неблагополучие бывает замаскировано от окружающих, если человек хорошо владеет собой, умеет контролировать себя и свои эмоции, живет по принципу: «Чем тебе хуже, тем лучше надо держать себя в руках». Многие сознательно отказываются от внутреннего своеобразия и посвящают себя служению навязанной им социальной роли. И под маской

внешне вполне успешного и благополучного человека может скрываться страдалец, мучающийся от психологического дискомфорта. Каждый в различные моменты жизни может ощущать себя в той или иной мере «неблагополучным». Взрослый, умудренный жизненным опытом, человек способен не вступать в борьбу со своей внутренней природой, осознать свои слабые стороны и принять их, сделать акцент на сильных сторонах, на том, что получается лучше, пусть зачастую путем отказа от амбиций, не подкрепленных необходимыми для их реализации способностями.

Таким образом, иногда, неблагополучие может стать катализатором продуктивного развития и самореализации, но это скорее исключение из правил, и возможно лишь в случае с уже сформированной без дефектов личностью, а для современного школьника (подростка) такой внутренний психоанализ своих сильных и слабых сторон и построение в зависимости от него стратегии поведения оказывается непосильным. В этом случае на первый план должен выступить психолог, который может помочь разобраться подростку в себе, преодолеть возникающие трудности, научить справляться со своими эмоциями, представлять себя в наиболее выгодном свете, раскрывать свои наилучшие черты и маскировать слабые стороны характера. Всем известно, что подростковый период является наиболее сложным этапом развития в жизни человека. Именно в этот период активно происходит развитие и изменение всех основных характеристик развития человека: биологических, физиологических, психологических и социальных. Происходят изменения в личности и учебной деятельности, общении со сверстниками, отношениях с учителями, родителями. Эти изменения можно объяснить с научной точки зрения, психологически, и раскрыть причины негативных проявлений в личности и деятельности подростка.

В широком смысле слова «благополучие» - это многофакторный конструкт, представляющий сложную взаимосвязь культурных, социальных, психологических, физических, экономических и духовных факторов. Этот

сложный продукт - результат влияния генетической предрасположенности, среды и особенностей индивидуального развития. Особенный интерес для исследователей представляет изучение факторов психологического неблагополучия школьной среды. Психологическое неблагополучие определяется характером эмоционального самочувствия личности.

Само по себе психологическое неблагополучие - это субъективное переживание конфликта, который рассматривается как следствие несоответствия потребностей личности ограничивающим требованиям социальной среды [1, с.15].

Психологическое неблагополучие школьной среды зачастую указывает на напряженность либо понижение функциональной активности организма в силу недостаточного развития адаптационных механизмов, что и влечет истощение внутренних резервов, а в конечном итоге школьную дезадаптацию, соматическую ослабленность и хронические болезни. Это является препятствием благоприятного развития личности.

Среда как объединяющее начало развития и психологически безопасная образовательная среда - как условия для позитивного личностного роста ее участников.

На уровне образовательной среды к основным внутренним угрозам относят: негативное отношение к образовательной среде ее участников, нарушение спокойствия и порядка в образовательном учреждении, трудности в общении участников среды, к внешним - чрезвычайные ситуации в социальной, технической и экологической сферах, криминализация общественных отношений [4].

Сама по себе образовательная среда является частью социальной, жизненной среды человека. Современная школа является субъектом безопасности, и включают в себя множество участников: подрастающее поколение (учащихся), взрослых (учителей, воспитателей, психологов) и

семью (родителей, бабушек, дедушек, сестер, братьев), и способны влиять на систему безопасности как через обучение и воспитание, так и через решение задач развития и формирования личности и профилактики психологического неблагополучия.

Переполненные классы, где бывает трудно сохранить нацеленность на обучение и учитель не успевает уделить внимание максимальному количеству учащихся; недостаток заботы и участия педагогов при наличии жесткой дисциплины; отсутствие толерантности к представителям других культур; отчуждение и предвзятое отношение к учащемуся со стороны сверстников или преподавателей; напряженность в межличностных отношениях и несоответствие требованиям, предъявляемым к учащемуся образовательным учреждением; чрезмерная нагрузка и увеличение объема знаний, необходимых для того, чтобы соответствовать этим требованиям; неправильное и неравномерное распределение учебной нагрузки в течение учебного дня, недели, четверти, учебного года; страх ожидания экзаменов, непосредственно сам экзаменационный стресс; постоянно возрастающая конкуренция и конкурс результатов ЕГЭ и аттестатов при поступлении в ВУЗ - все это уменьшает способность образовательной среды быть безопасной.

И наоборот, доброжелательная атмосфера; высокие ожидания от работы учащихся без предвзятости, одинаковые способы оценивания учащихся; высокий уровень вовлеченности в образовательную среду и процесс обучения, а также вовлеченность родителей; обучение социальным навыкам взаимодействия - повышают безопасность образовательной среды и ее защитную функцию.

По мнению И.А. Баевой, главным механизмом, способствующим созданию психологической безопасности в образовательной среде является внутриличностное общение, способствующее движению личности и самоактуализации и определяющее позитивную «Я-концепцию». Функционирование внутриличностного общения такого рода возможно

только при определенном качестве непосредственного и опосредованного межличностного общения. Значимой характеристикой является отказ от психологического насилия во взаимодействии всех участников образовательной среды [4].

Из вышесказанного, можем прийти к выводу, что важное место среди препятствий для формирования безопасности занимает проблема обеспечения психологического комфорта участников данной среды.

Для обеспечения психологической безопасности и снижения действия факторов риска, следует ориентироваться на следующие принципы:

- **принцип опоры** на развивающее образование, в основе которого лежит логика взаимодействия между учащимися, и теми, кто учит, и главной целью такого образования является не само обучение, а развитие личности, ее физической, интеллектуальной и духовной сфер сознания;
- **принцип психологической** защиты каждого субъекта учебновоспитательного процесса, который реализуется через предотвращение психологическому насилию;
- **принцип социально-психологической** умелости, что представляет собой набор умений, который позволяет компетентно выбирать свой жизненный путь, самостоятельно решать проблемы, анализировать ситуацию и соответственно действовать, не ущемляет свободы и достоинства другого, исключает психологическое насилие и способствует саморазвитию личности.

Кроме принципов проектирования психологически комфортной и безопасной среды, факторов риска возникновения негативного влияния или деструктивных изменений следует обратить внимание на определение условий, способствующих формированию психологически комфортной и безопасной развивающей среды. Эти условия должны включать в себя систему организационных, диагностических, консультационных, экспертных, коррекционных, учебных, развивающих и формирующих мероприятий,

последовательно реализуемых в соответствии с поставленной целью проектирования психологически комфортной и безопасной среды образовательной организации.

Феномены, порождённые конфликтами

Специфика педагогической работы заключается в том, что труд педагога, несмотря на то, что он относится к социоэкономической деятельности (по классификации видов деятельности Е. Н. Климова [27]), протекает индивидуально, как труд одиночки. Осуществляя профессионально-педагогическую деятельность (взаимодействуя с коллегами или обучающимися) современный педагог, как правило, находится в сильном психологическом напряжении, ибо он должен активно регулировать как свое поведение, так и поведение обучающихся в различных ситуациях. «Такая изначально повышенная нервно-психологическая нагрузка способствует повышению вероятности дезадаптивной регуляции как высокоинтеллектуальной и эмоциональной сферы» [16].

Вместе с этим следует отметить, что педагоги особенно остро реагируют на оценку своих личностных данных и этому есть свое логическое объяснение, ведь педагог привык оценивать других. Ему очень трудно согласиться с выводами о том, что неблагоприятное развитие педагогической ситуации часто предопределено его собственными личностно-профессиональными дефицитами.

Кроме того, большинство учителей имеют высокую личностную тревожность, в силу которой склонны гиперболизировать, драматизировать события или впадать в глухую психологическую защиту. Как известно, демографической особенностью педагогического коллектива является то, что 83 % школьных педагогов – женщины. Как считают специалисты, в однородных по полу коллективах учащаются межличностные конфликты, которые в итоге затрагивают деловую сферу отношений сотрудников и

перерастают в деловые конфликты, не способствующие нормальному развитию личности и эффективности образовательного процесса.

Существенным является и такое противоречие: разные притязания-ожидания, разные ценностные ориентации, различные психофизические возможности учителей, объединенных одной профессиональной деятельностью в общем социальном пространстве и времени.

В рамках нашего исследования мы убедились в том, что в жизнедеятельности педагогического коллектива существуют две стороны: формальная (функционально-деловая) и неформальная – эмоционально-личностная. Психологическое единство в социуме может быть достигнуто за счет совместной профессионально-деловой деятельности и «здоровых» межличностных отношений.

Все выше перечисленные факторы в совокупности формируют феномены порожденные конфликтами, такие как:

- конфликты, «провоцируемые» (чаще непреднамеренно) администрацией учебного заведения: — необъективное или неравномерное распределение ресурсов (к примеру, кабинетов, технических средств обучения); — неудачный подбор учителей в одной параллели с точки зрения их психологической совместимости; — косвенное «сталкивание» учителей (сравнение классов по успеваемости, исполнительской дисциплине, возвышение одного учителя за счет унижения другого или сравнение с кем-либо).
- конфликт «поколений» - обусловленные особенностью отношений субъектов педагогических конфликтов: — между молодыми учителями и учителями со стажем работы. Рассмотрим, к примеру, возможные причины конфликтов между начинающим специалистом и учителем с большим стажем работы в школе. Непонимание роли жизненного опыта в оценке окружающего, особенно поведения и отношения к учительской профессии молодых педагогов, приводит нередко к тому, что учитель, возраст которого

за пятьдесят лет, чаще фиксирует свое внимание на негативных сторонах современной молодежи. С одной стороны канонизация собственного опыта, противопоставление нравственных и эстетических вкусов поколений учителями со стажем, с другой стороны – завышенная самооценка, профессиональные промахи молодых учителей могут служить причинами конфликтов между ними [12; 20];

- борьба за авторитет – данный феномен имеет место быть как между разными поколениями учителей, так и между представителями одной возрастной категории и главной его особенностью заключается в особенностях сложившихся социально-психологических связей в данном профессионально-педагогическом коллективе. Они состоят из невидимых эмоциональных «нитей» - симпатий и антипатий, уважения, неуважения и других форм духовных связей, именуемых межличностными отношениями. В этой структуре позиции членов коллектива тоже не равны: одни пользуются большей любовью и уважением, т. е. имеют высокий социально-психологический статус, а другие обладают низким статусом, поскольку им симпатизируют мало. Бывают и изолированные учителя, пренебрегаемые коллегами и руководством, чаще всего это «изгои». Высокий социально-психологический статус дает человеку большую моральную власть - неформальный авторитет, открывающий возможность влиять на других людей. Члены коллектива, оказывающие преобладающее влияние на мысли, чувства и поступки других благодаря своему более высокому неформальному авторитету (выгодная позиция в системе межличностных отношений), называются лидерами. Понятия «неформальный авторитет» и «лидер» характеризуют место человека в социально-психологической структуре коллектива;

- буллинг - является широко распространенным явлением и затрагивает различные сферы жизни современного человека, не исключением является части профессиональной деятельности педагога. Отмечаются тяжелые

последствия данного явления. В частности, у основополагающих субъектов профессиональной педагогической деятельности (обучающихся, педагоги) исчезает чувство безопасности, страдает физическое и психологическое здоровье, понижаются качество и эффективность деятельности, а также культура школьной жизни в целом.

По данным болгарского исследователя И. Божанова, во взаимоотношениях между учебно-образовательным процессом и развитием невроза обнаруживаются три аспекта [20]. Первый аспект — невротизирующее влияние учебно-образовательного процесса на обучающегося. Вторым аспектом — невротизирующее влияние учебной работы на преподавателя. И третий аспект — невротизирующее действие возникающей в ходе учебно-воспитательного процесса коммуникации ученик-учитель. Неврозогенное воздействие учителя на ученика обозначается, как мы уже говорили, термином дидактогения, ученика на учителя — именуется как матетогения

- дидактогения есть негативное психическое состояние учащегося (страх, фрустрация, угнетенное настроение и др.), вызванное нарушением педагогического такта со стороны учителя и имеющее отрицательные последствия в деятельности и межличностных отношениях ребенка.

Последствиями которой могут стать такие проявления как:

1. прогулы занятий;
2. агрессия;
3. демонстративное поведение;
4. личная неприязнь;
5. невроз астенического типа невроза утомления (тогда на первый план выступает сомато-вегетативная, эмоциональная лабильность, повышенная истощаемость интеллектуальных процессов, слабость внимания, нарушения сна) или в виде невротических страхов (боязнь темноты, персонажей фильмов, одиночества, разлуки с близкими, тяжёлых болезней и тому подобное);

6. психопатия;

7. психосоматика;

- профессиональное выгорание - это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека. Синдром профессионального выгорания — самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров, врачей, журналистов, бизнесменов и политиков, — всех, чья деятельность невозможна без общения [32]. К. Маслач рассматривает выгорание как ответную реакцию на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающие в себя три взаимосвязанных измерения: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений. Эмоциональное истощение - - ключевой компонент - - проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов.

- низкий уровень психологической культуры, обусловленный недостаточной психологической просвещенностью педагогических сотрудников образовательной организации.

Данный вид деятельности состоит из трех основных направлений: просвещение в области закономерностей развития детей; просвещение в области специфики и закономерностей взаимодействия; просвещение в области психогигиены. Само по себе психологическое просвещение - важнейшее составляющее профессиональной деятельности педагога-психолога.

По мнению К.Н. Поливановой, современные учителя работают с детьми, развитие и становление которых определяется различными социальными и культурными факторами. Сравнительные исследования детей разных эпох и поколений наглядно демонстрируют динамику

психологических изменений. Ученые приходят к выводу, что изменения имеют место быть, дети другие. Учителя, имеющие богатый опыт работы, фиксируют в своей профессиональной рефлексии эти изменения. Отмечая, что с детьми им становится работать все сложнее, к сожалению многие педагоги не переходят на иные формы и методы обучения, более эффективные, что приводит к конфликтам [35]. Мы в рамках нашего исследования связываем это с недостаточным уровнем психологического просвещения современных педагогов.

Таким образом можно сделать заключение о том, что факторы психологического неблагополучия образовательной среды крайне разнообразны и индивидуальны. В комплексе формируются по причине наличия конфликтогенов. Причины, которые вызывают конфликты в педагогических коллективах, очень разнообразны. Условно их можно разделить на три большие группы: трудовой процесс, психологические особенности и личностное своеобразие.

1.3. Педагогические конфликты: типология

В рамках нашего исследования мы изучили особенности педагогических конфликтов возникающих в процессе профессионально-делового взаимодействия педагогов как с обучающимися, так и друг с другом.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

А. Я. Кибанов считает, что «конфликт – это нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых позиций и интересов, противоборство

взаимосвязанных, но преследующих свои определенные цели двух сторон» [18].

Конфликт, по мнению авторов А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова, является наиболее острым способом разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе взаимодействия, это результат несовместимости взглядов отдельных лиц [4].

В. П. Зинченко и Б. Г. Мещеряков определили конфликт в организации как «открытую форму существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного порядка» [31].

Е. В. Александрова трактует конфликт в организации как «разновидность конфликтов, возникающих в коллективах вследствие рассогласования формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива» [1].

Конфликт — форма социального взаимодействия между двумя или более субъектами (субъекты могут быть представлены индивидом/группой/самим собой — в случае внутреннего конфликта), возникающий по причине несовпадения желаний, интересов, ценностей или восприятия. Говоря иначе, конфликт — ситуация, когда два или более субъекта взаимодействует таким образом, что шаг вперед в удовлетворении интересов, восприятия, ценностей или желаний одного из них означает шаг назад для другого или других.

Таким образом, в российской научной среде принято понимать под конфликтом в организации ситуацию, причиной которой послужило противоречие позиций двух сторон по поводу ценностей, целей и средств их достижения, и других организационных и личностных факторов. Мы рассматриваем педагогический конфликт, то есть конфликт, субъектами которого являются участники педагогического процесса.

По мнению М. Дойчера [13] можно выделить следующую типологическое подразделение конфликтов:

- "подлинный " — когда столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-л. легко изменяющегося фактора;
- "случайный или условный " — когда конфликтные отношения возникают в силу случайных, легко поддающихся изменению обстоятельств, что не осознается их участниками. Такие отношения могут быть прекращены в случае осознания реально имеющихся альтернатив;
- "смещенный " — когда воспринимаемые причины конфликта лишь косвенно связаны с объективными причинами, лежащими в его основе. Такой конфликт может быть выражением истинных конфликтных отношений, но в какой-л. символической форме;
- "неверно приписанный " — когда конфликтные отношения приписываются не тем сторонам, между которыми разыгрывается действительный конфликт. Это делается либо преднамеренно с целью спровоцировать столкновение в группе противника, «затушевывая» тем самым конфликт между его истинными участниками, либо непреднамеренно, в силу отсутствия действительно истинной информации о существующем конфликте;
- "скрытый " — когда конфликтные отношения в силу объективных причин должны иметь место, но не актуализируются;
- "ложный " — конфликт, не имеющий объективных оснований и возникающий в результате ложных представлений или недоразумений.

Следует так же различать понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация», разница между ними очень существенна.

Конфликтная ситуация — такое совмещение человеческих интересов, которое создает почву для реального противоборства между социальными субъектами. Главная черта — возникновение предмета конфликта, но пока

отсутствие открытой активной борьбы. То есть в процессе развития столкновения конфликтная ситуация всегда предшествует конфликту, является его основой. Таким образом, можно выделить четыре вида конфликтов:

- внутриличностный, отражающий борьбу примерно равных по силе мотивов, влечений, интересов личности;
- межличностный, характеризующийся тем, что действующие лица стремятся реализовать в своей жизнедеятельности взаимоисключающие цели;
- межгрупповой, отличающийся тем, что конфликтующими сторонами выступают социальные группировки, преследующие несовместимые цели и препятствующие друг другу на пути их осуществления;
- личностно-групповой – возникает в случае несоответствия поведения личности групповым нормам и ожиданиям.

Чтобы спрогнозировать конфликт, надо сначала разобраться, имеется ли проблема, которая возникает в тех случаях, когда есть противоречие, рассогласование чего-то с чем-то. Далее устанавливается направление развития конфликтной ситуации. Затем определяется состав участников конфликта, где особое внимание уделено их мотивам, ценностным ориентациям, отличительным особенностям и манерам поведения. Наконец, анализируется содержание инцидента.

Существуют так же сигналы, предупреждающие конфликт. Среди них:

- кризис (в ходе кризиса обычные нормы поведения теряют силу, и человек становится способным на крайности – в своем воображении, иногда на самом деле);
- недоразумение (вызывается тем, что какая-то ситуация связана с эмоциональной напряженностью одного из участников, что приводит к искажению восприятия);

- инциденты (какая-то мелочь может вызвать временное волнение или раздражение, но это очень быстро проходит);
- напряжение (состояние, которое искажает восприятие другого человека и поступков его действий, чувства изменяются к худшему, взаимоотношения становятся источником непрерывного беспокойства, очень часто любое недоразумение может перерасти в конфликт);
- дискомфорт (интуитивное ощущение волнение, страх, которые трудно выразить словами).

Также необходимо отметить, что среди зарубежных исследователей есть другие подходы к пониманию конфликта. В таблице 1 рассмотрены концепции зарубежных исследователей феномена конфликта.

Таблица 1 – Зарубежные исследования феномена «конфликта»

Льюис Козер	не существует социальных групп без конфликтных отношений; конфликты имеют позитивное значение для функционирования общественных систем; позитивная роль конфликта в обеспечении общественного порядка и устойчивости определенной социальной системы [16, с. 24].
Толкотт Парсонс	конфликт как социальная аномалия, которую необходимо преодолевать; возможность конфликта заложена в самом процессе социализации [28, с. 21].
Представители Школы человеческих отношений	конфликты как опасная «социальная болезнь», которая нарушает состояние общественного равновесия и сотрудничества [28, с. 21].
Георг Зиммель	конфликт является нормальной и важной формой общественной жизни, является одной из форм разногласия; конфликт выступает интегрирующей силой, которая объединяет противоборствующих, способствует стабилизации общества; конфликт укрепляет конкретные организации, обеспечивая выход враждебности, усиливает социальную солидарность; конфликты неизбежны, их неизбежность заложена в самой природе человека [42, с. 46–50].
Адам Смит	конфликт как многоуровневое социальное явление, в основе которого лежит разделение общества по классовому признаку, а также экономическое соперничество [41, с. 76].

Дж. фон Нейман и О. Моргенштейн	конфликт как взаимодействие нескольких объектов, которые имеют разные и несовместимые цели и абсолютно по-разному идут к их достижению [41, с. 76].
---------------------------------	---

Таким образом, в зарубежной практике конфликт рассматривается с позиции конструктивного и деструктивного влияния на систему отношений и на общественный порядок.

По мнению Е. А. Замедлиной, конфликт несет в себе позитивные и негативные функции [21], которые отражены в таблице 2.

Таблица 2 – Функции конфликта

Позитивные	Негативные
- выявление проблемных ситуаций, нерешенных вопросов, устранение противоречий;	- негативное воздействие на психическое состояние участников;
- позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей, участвующих в нем;	- травмирование оппонентов, психологически и физически;
- тестирует ценностные ориентации человека, относительную силу его мотивов;	- трудная ситуация всегда сопровождается стрессом;
- позволяет ослабить психологическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию;	- это деструкция системы межличностных отношений;
- служит источником развития личности, межличностных отношений;	- формирует негативный образ оппонента – «образ врага»;
- при отстаивании справедливых целей в конфликте оппонент повышает свой авторитет у окружающих;	- могут негативно отражаться на эффективности индивидуальной деятельности оппонентов;
- межличностные конфликты служат одним из средств самоутверждения личности, формирования ее активной позиции во взаимодействии с окружающими.	- могут закрепить в социальном опыте личности насильственные способы решения проблем.

Сам по себе конфликт одновременно выполняет две функции: с одной стороны приводит систему к потере эффективности деятельности, а с другой стороны побуждает к поиску путей разрешения конфликта. Иными словами, конфликт становится источником формирования новых форм

самоорганизации и адаптации системы. В этой связи можно проследить некую эволюционную динамику конфликта [21].

Эволюционная динамика конфликта заключается в том, что ни одна система не может изменить свое актуальное качество, направление или траекторию развития, минуя состояние конфликта. Значит, если бы не было конфликтов, то не было бы никаких предпосылок для системных изменений.

М. М. Рыбакова рассматривает виды педагогических конфликтов в диаде «педагог-учащийся» по источнику возникновения в условиях школы, при этом классификация не теряет своей актуальности для образовательных организаций таких как училище, колледж, университет и т.д.:

- конфликты деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;
- конфликты поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы;
- конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности [37].

В рамках нашего исследования, считаем более уместным рассматривать причины конфликтов не только с позиции педагога, но и уделять особое внимание оценке причин конфликтов учащимися, данные представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Позиции обучающихся и педагогов в конфликтах различного типа

Вид	С позиции обучающегося	С позиции педагога
Конфликт деятельности (профессиональная, учебная)	неумение педагога организовать познавательный интерес у учащихся к своему предмету	неготовность домашнего задания, плохая подготовка по предмету
Конфликт поведения	некорректное и неэтичное поведение (приказной тон, оскорбления, грубость, несдержанность)	нарушение дисциплины, правил и норм поведения (пропуск уроков, поведение в классе)

Конфликт отношений (эмоционально-личностное, ценностные ориентации)	предвзятое отношение педагога при взаимодействии (необъективность педагога при оценке знаний, неверная тактика, нарушение этики, дискриминация)	некорректное отношение учащегося (к ученикам и педагогам)
---	---	---

Таким образом, на основании подходов отечественных и зарубежных ученых можно заключить, что под конфликтом понимают столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия. Конфликт структурно включает в себя субъекты, объект, предмет, условия. Участники конфликта подразделяются на основных (прямых) и неосновных (косвенных). Конфликт может выполнять как негативные, так и позитивные функции и, в целом, он сигнализирует о наличии каких-либо проблем, требующих внимания и решения.

Выводы по главе I

1. Актуальность проблемы профилактики педагогических конфликтов возникающих в процессе профессионально-педагогической деятельности средствами психологического просвещения в образовательных организациях обусловлена рядом факторов, таких как: психологического неблагополучия школьной среды, буллинг, агрессия, дидактогения, профессиональное выгорание, тревожность и т.д., наличие конфликтогенов, и как следствие – необходимость формирования конфликтологической компетентности современного педагога, а также недостаточной разработанностью данной проблемы в теории и практике педагогики.
2. Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия.
3. Конфликтоген - это любое слово или действие, могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт.
4. В процессе профессионально делового взаимодействия могут возникать конфликты разного типа: так например в диаде «педагог-педагог» - подлинный, случайный, смещенный, скрытый, ложный, (Дойчер М.), или в диаде «педагог-ученик» возникают конфликты – деятельности, поведения, отношения (Рыбакова М.М.).
5. Причины конфликтов в образовательной среде могут быть крайне разнообразными и обусловлены различными причинами (конфликтогенами).
6. Теоретико-методологическая основу исследования составляют подходы ученых И.А. Басовой, А.В. Гришиной, М.М. Рыбаковой, А.Я. Анцупова, А.И. Шпилова, В. И. Слободчиков.
7. В рамках нашего исследования мы рассматриваем педагогический конфликт как «возникающая в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форма проявления обострившихся субъект-субъектных

противоречий, создающих отрицательный эмоциональный фон общения, предполагающая перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин»

И.А.Курочкина, О.Н.Шахматова

ГЛАВА II ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТОГЕНОВ В ШКОЛЬНОЙ СРЕДЕ

2.1 Самооценка педагогами особенностей педагогического общения в педагогическом коллективе

В соответствии с целью и задачами экспериментальной работы мы осуществили диагностику по определению уровня самооценки педагогами особенностей педагогического общения как в профессиональном педагогическом коллективе так и в отношении с обучающимися в образовательной организации;

Исследование проводилось на базе МАОУ СШ№150 находящегося по адресу: 660077 Россия, Красноярский край, г.Красноярск ул. Алексеева, 95, в период с 2021 по 2023 гг. В работе был задействован педагогический коллектив численностью 162 человека, из них в должности воспитателя ГПД - 2, учителя предметника – 75, учителей начальных классов – 54, педагога дополнительного образования - 7, педагогов-психологов- 5, социальных педагогов- 3. Педагоги-организаторы – 2. Средний возраст педагогических сотрудников – 49 лет, В исследовании участвовало 132 педагога, 10 — молодых сотрудников, и 128 сотрудников имеющих стаж работы от 5 до 30 лет и более.

Цель - исследовать особенности возникновения конфликтогенов в профессиональной деятельности педагогов в школе и выделить результативные профессионально-этические его регуляторы.

В соответствии с целью, предметом, гипотезой и задачами данного исследования экспериментальная работа проводилась в несколько этапов: констатирующий, формирующий и обобщающий. На каждом из данных этапов формулировались задачи, анализировались промежуточные результаты. Первый этап – констатирующий (2021 г.). На данном этапе

была организована работа в следующих направлениях: во-первых, мы определили уровень самооценки соблюдения этических норм в процессе профессионально-делового общения; во-вторых, определили приемлемые модели поведения в процессе профессионально-делового общения; в-третьих, определили основные конфликтогенные ситуации. Основные методы исследования: наблюдение, анкетирование, опрос, анализ документации, беседа.

Второй этап – формирующий (2022 г.). Содержанием данного этапа явилось разработка и апробация проекта «Школа коммуникативной культуры» для педагогических сотрудников школы с целью повышения конфликтологической компетентности педагогов. В результате были проведен ряд тренингов. Основными методами исследования на данном этапе послужили: наблюдение, беседа.

Третий этап – обобщающий (2023 г.). Этот этап мы посвятили описанию хода экспериментальной работы: обработке, анализу, обобщению результатов исследования, а также соотнесению их с целью, гипотезой и задачами экспериментальной работы; определению практической значимости результатов и разработке рекомендаций по совершенствованию системы профилактики педагогических конфликтов средствами психологического просвещения в образовательной организации.

Прежде чем приступить к описанию констатирующего этапа экспериментальной работы, необходимо охарактеризовать критериальноуровневый компонент, который использовался нами для выявления и измерения процессов.

Для определения уровня самооценки соблюдения норм этики в процессе профессионально-делового взаимодействия педагогами в образовательной организации МАОУ СШ № 150 нами были использованы следующие психодиагностические методики:

1. Методика В.Е.Петровой «Профессионально-личностный опросник», использовался нами для определения уровня самооценки соблюдения этических норм педагогами в процессе профессионально делового общения, а так же выявления конфликтогенных ситуаций
2. Опросник Е.И. Середы «Самооценка отношения учителя к ученикам», использовался нами для определения уровня самооценки конфликтности педагога
3. Анкета «Самооценка педагога уровня решения конфликтных ситуаций в процессе профессионально-педагогической деятельности» в диаде «учитель-ученик» , использовалась нами для определения частоты встречаемости подобных ситуаций и способах их разрешения.

Подробные результаты психодиагностики педагогического состава образовательной организации МАОУ СШ № 150 представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Методики самооценки педагогическими работниками микроклимата и конфликтной компетентности

Методика	Параметр	Выборка
Методика В.Е.Петровой «Профессионально-личностный опросник»,	Самооценка психологического микроклимата в педагогическом коллективе	37 респондентов
Опросник Е.И. Середы «Самооценка отношения учителя к ученикам»	Соблюдение этических норм в профессионально-педагогической деятельности	78 респондентов
Анкета «Самооценка педагога уровня решения конфликтных ситуаций в процессе профессионально-педагогической деятельности»	Самооценка уровня решения конфликтов	107 респондентов

Анализ полученных результатов выглядит следующим образом:

По результатам проведенного анкетирования можно выделить три основных параметра которые мы измеряем в рамках нашего диссертационного исследования. Так например параметр «психологический микроклимат в педагогическом коллективе» по мнению опрошенных респондентов – благоприятный; второй параметр «конфликтогены», которые мы ранжировали по частоте встречаемости, и непосредственно «конфликтная компетентность» выраженная в частоте встречаемости конфликтов возникающих в диаде «педагог-ученик» и умении их разрешать.

Результаты психодиагностического обследования на констатирующем этапе эксперимента

В целом большая часть педагогического коллектива 55,0% считает, что в основном люди в коллективе хорошие, и только 11,0% респондентов многое не устраивает, данные представлены на рисунке 1.

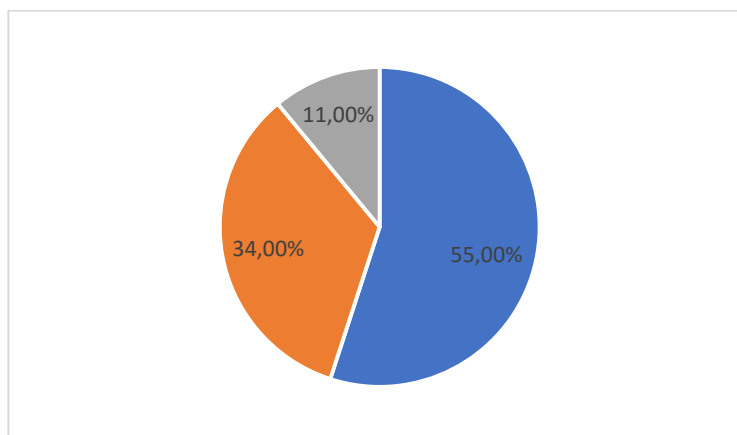


Рисунок 1 – Самооценка микроклимата в педагогическом коллективе

Кроме того, педагоги выразили высокую самооценку соблюдения норм этики в процессе профессионально-делового общения, так порядка 30% определили его как средний, 70,0% опрошенных респондентов как высокий. Данные числовые показатели представлены на рисунке 2

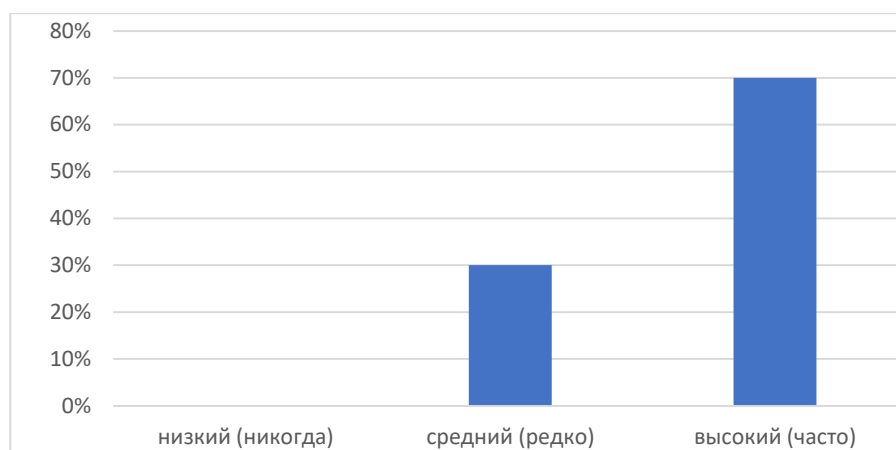


Рисунок 2 – Самооценка уровня соблюдения норм профессиональной этики педагогами

Согласно полученным данным представленным на рисунке 3. педагоги дают высокий уровень самооценки неконфликтного поведения

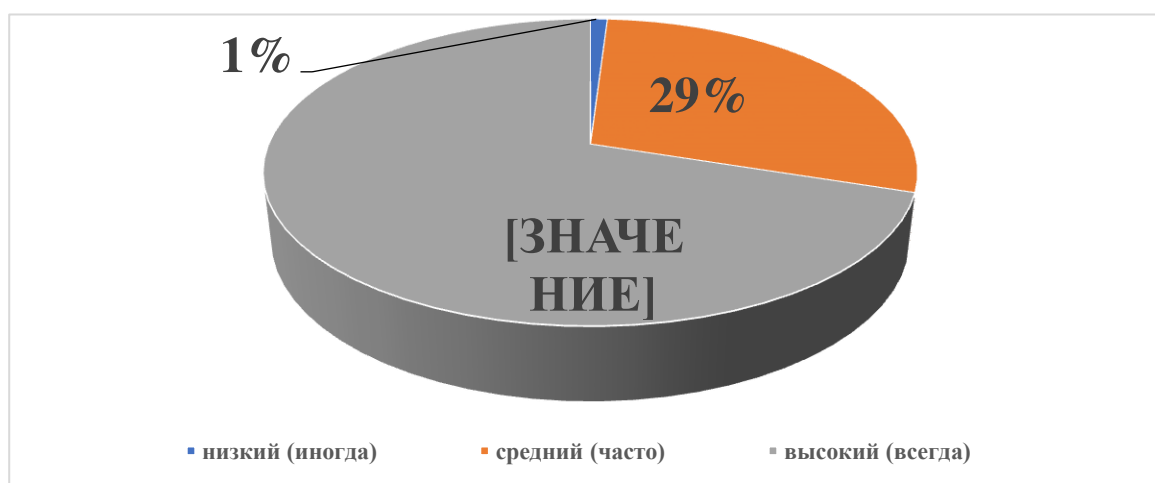


Рисунок 3 – Самооценка уровня конфликтности педагогов

Наряду с этим определены ситуации конфликтов наиболее часто распространенные в профессионально-педагогической деятельности современных педагогов образовательной организации, которые мы ранжировали по частоте их распространенности, таблица 5.

Таблица 5 – Рейтинг конфликтных ситуаций возникающих в процессе профессионально-педагогической деятельности

1	Распределение нагрузки
2	Порча имущества (кабинета, в котором учатся дети из другого класса)
3	Общение в рабочем чате
4	Заседание МО
5	Конфликты обучающихся (как внутри класса, так и между классами)
6	Борьба за авторитет
7	Некорректные высказывания
8	Разобщенность в коллективе

Причины возникновения конфликтов довольно разнообразны, так основными причинами возникновения конфликтов педагоги определили наиболее распространенные, так из таблицы видно, что на первом месте по степени конфликтности определен – распределение нагрузки, на третьем месте – вопросы рассматриваемые в рабочем чате, конфликты обучающихся, борьба за авторитет, некорректные высказывания и разобщенность в коллективе. Числовые показатели причин вызывающих конфликт, так называемые конфликтогены представлены на рисунке 4.

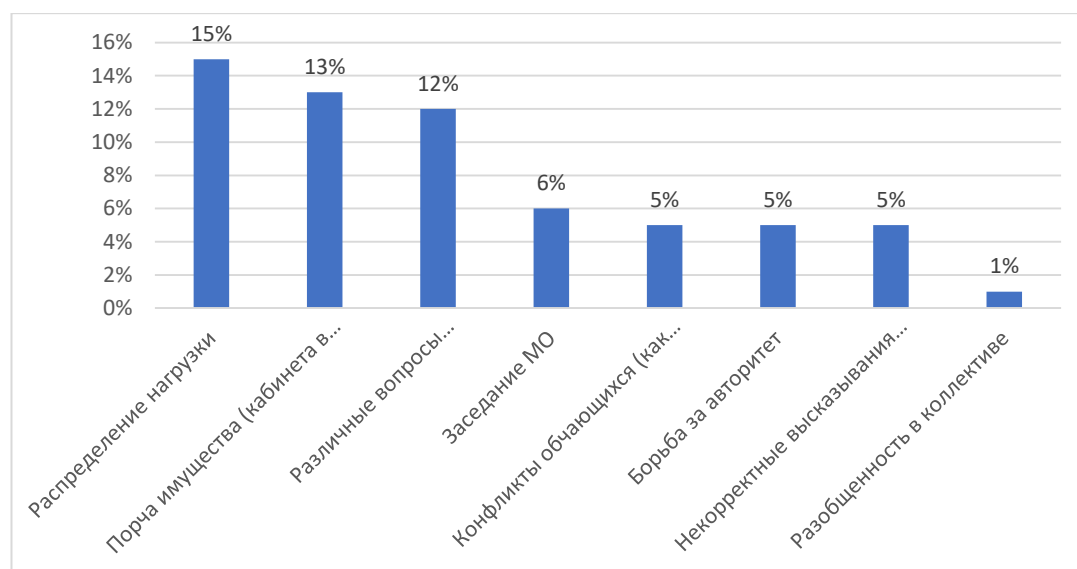


Рисунок 4 – Числовые показатели причин возникновения конфликтов в педагогическом коллективе.

Не редки конфликтные ситуации вызванные не одной, а рядом причин, сразу несколькими. Старт конфликта вызвала одна причина, а затяжной характер ему придала другая. В педагогической деятельности отражаются

общие закономерности объективной действительности, и существующей реальности.

Педагог в своей профессиональной деятельности строит межличностные отношения не только с коллективом обучающихся, но и взрослыми (коллеги, администрация). Так например, причиной возникновения межличностных конфликтов, придав им возможную меру обобщенности [18]. Одной из вероятных причин может быть «дележ общего объекта притязаний» (оспаривание материальных благ «стимулирующие выплаты», «премия», лидирующего положения, признания славы, популярности, приоритета). Ущемление чувства собственного достоинства. Источником конфликта зачастую становится не подтверждение ролевых ожиданий [6]. Обострение межличностных взаимодействий взаимоотношений может возникнуть из-за отсутствия интересного дела, перспектив, что усиливает неприязнь и маскирует эгоизм, нежелание считаться с коллегами. В основе конфликтных отношений могут лежать предметно-деловые разногласия или личная неприязнь. С одной стороны, они нередко способствуют совместной деятельности, поиску возможных путей сближения точек зрения, но с другой – могут служить простым камуфляжем, внешней оболочкой.

Причиной межличностных и межгрупповых конфликтов является расхождение норм общения и поведения. Подобная причина может вызвать конфликты между личностью и группой, представителями различных профессиональных объединений (предметные МО), возрастных (поколенческих) или иных групп. Конфликт мгновенной эмоциональной разрядки, как правило вызван накопившимися взаимными неприязненными или иными разногласиями, эмоциональным напряжением, общим подавленным психологическим состоянием, обостренным чувством справедливости, озлобленностью.

Следующая возможная причина конфликтов – это конфликты из-за относительной психологической несовместимости людей, вынужденных в силу обстоятельств ежедневно контактировать друг с другом. Конфликт ценностей [3]. Конфликты, связанные с организацией труда учителей; Конфликты, возникающие из-за стиля руководства; Конфликты, обусловленные необъективностью оценки педагогами знаний учащихся, их поведения. Конфликт «учитель-администратор» или «администратор-учитель» является очень распространенным и наиболее трудно преодолимым.

Общая характеристика взаимоотношений в исследуемом педагогическом коллективе такова: преобладающая часть опрошенных педагогических работников считают, что большая часть коллектива – хорошие люди (55%), наряду с этим отмечают, что в коллективе есть разные люди (34%), вместе с ними порядка (11%) опрошенных респондентов многое не устраивает, данные представлены на рисунке 5.

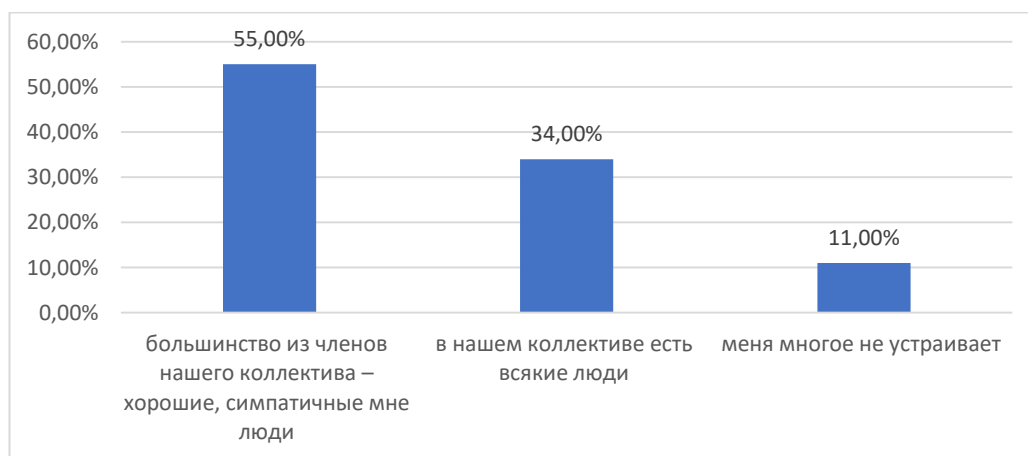


Рисунок 5 – Результаты характеристики особенностей микроклимата в педагогическом коллективе

Наряду с этим педагоги отмечают, что в целом в педагогическом коллективе царит атмосфера взаимного уважения (33,3%), однако абсолютно одинаковые числовые показатели у таких характеристик как деловая атмосфера и «каждый сам за себя» (22,2%) абсолютно одинаковые числовые

показатели у характеристик как дружеская и нездоровая (11,2%). Данные числовые показатели представлены на рисунке 6.

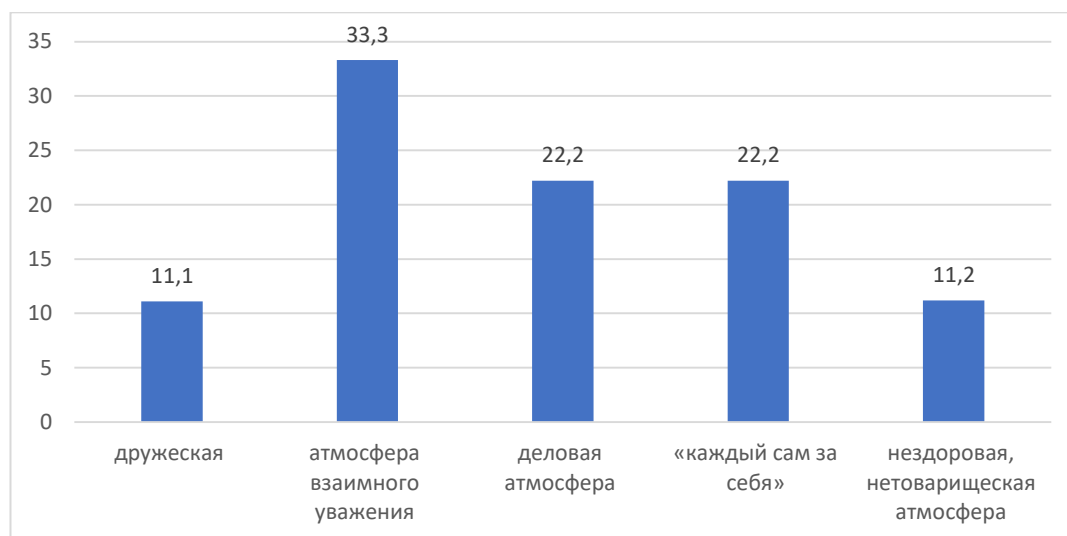


Рисунок 6 – Результаты характеристики взаимоотношений педагогов друг с другом в педагогическом коллективе

Опрошенные респонденты определили высокую степень привлекательности профессиональных качества своих коллег (66,7%), личные качества при этом отметили порядка (22,2%), наряду с этим порядка (11,2%) не придают особого значения тем или иным качествам коллег, данные представлены на рисунке 7.

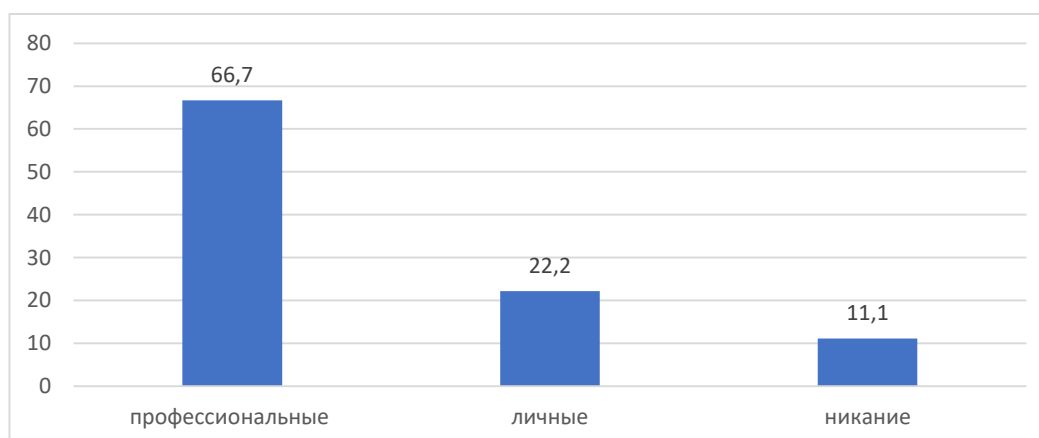


Рисунок 7 – Результаты характеристики привлекательности качеств участников педагогического коллектива

Кроме того, педагоги определили уровень приоритета общения с коллегами, числовые показатели которого представлены на рисунке 8 так, например, порядка 44,47% педагогов общаются со всеми по не многу, порядка 33,3% педагогических работников общаются с теми коллегами, с которыми непосредственно взаимодействуют в процессе работы, и только 22,2% с удовольствием общаются со всеми. Полученные числовые показатели определенным образом характеризуют специфику педагогического коллектива

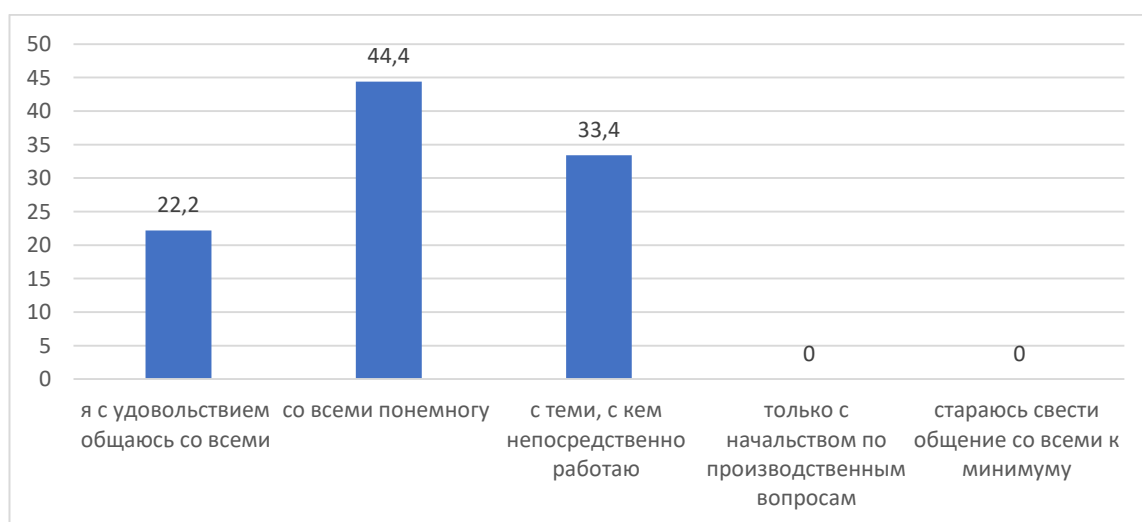


Рисунок 8 – Результаты характеристики привлекательности общения с участниками педагогического коллектива

Педагоги так же определили характерные особенности возникновения конфликта, так порядка 11,1% опрошенных педагогов либо никогда. Либо постоянно вступают в конфликт, 22,2% редко (от случая к случаю) либо вовсе стараются их избегать, 33,3% вступают в конфликт с определёнными людьми, данные числовые показатели представлены на рисунке 9.



Рисунок 9 – Характеристика особенностей возникновения конфликта

Вместе в этом педагоги отмечают, что сплочению коллектива будут способствовать мероприятия, направленные на совместное решение производственных проблем 66,7%, вопросы, решающие вопрос увеличение заработной платы – 22,2% и проведение совместного отдыха – 11,1% данные представлены на рисунке 10.

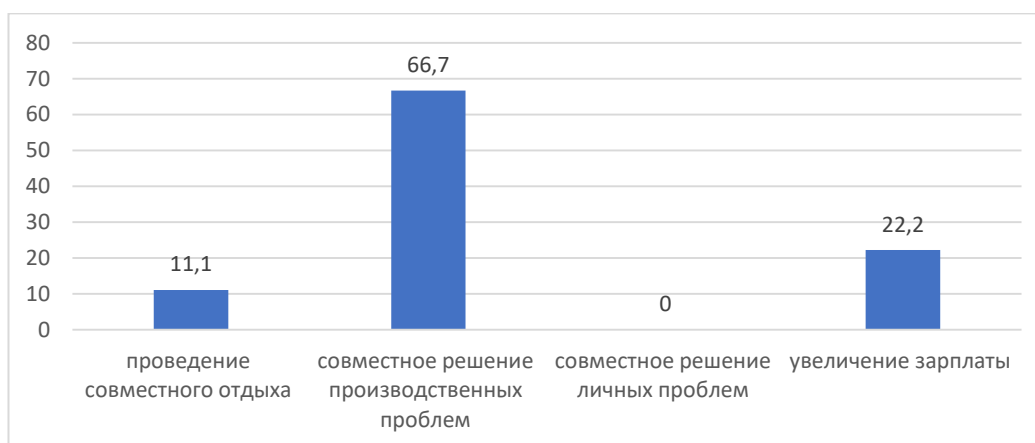


Рисунок 10 – Сплочение коллектива

2.2 Оценка компетентности педагогов в решении педагогических конфликтов различных типов.

В рамках нашего исследования мы провели анкетирование среди педагогических сотрудников образовательной организации по определению уровня конфликтной компетентности. В анкетировании приняло участие порядка 107 педагогов. Им было предложено ознакомиться с тремя основными типами конфликтных ситуаций и ответить на вопросы: как часто они сталкиваются с подобными ситуациями, и каким образом разрешают ее.

С этой целью мы разработали ситуации из опыта профессионально-педагогической деятельности демонстрирующие типичны конфликты, такие как: конфликт деятельности; конфликт повеления; конфликт отношения. Ситуации представлены в Приложении В.

По результатам проведенного исследования нами получены следующие данные, результаты которых представлены в сводной таблице 6,

Таблица 6 – Встречаемость конфликтных ситуаций в процессе педагогической деятельности разных типов: конфликт деятельности, повеления. отношения

Варианты ответов педагогов	Числовые показатели (%)		
	Конфликт деятельности	Конфликт отношения	Конфликт повеления
Никогда не сталкивался с подобной ситуацией	11,21%	19,63%	25,23%
Редко	28,04%	29,91%	28,97%
Регулярно	46,73%	33,64%	23,36%

Исходя из полученных данных можно определить рейтинг встречаемости конфликтов разных типов, так по мнению педагогических работников на первое место по частоте встречаемости можно определить конфликт деятельности, частота встречаемости которого соответствует – 46,73%, на втором месте конфликт отношения – 33,64%, на третьем месте -

конфликт поведения – 23,36%. Результаты ранжирования представлены в виде рисунка 11.

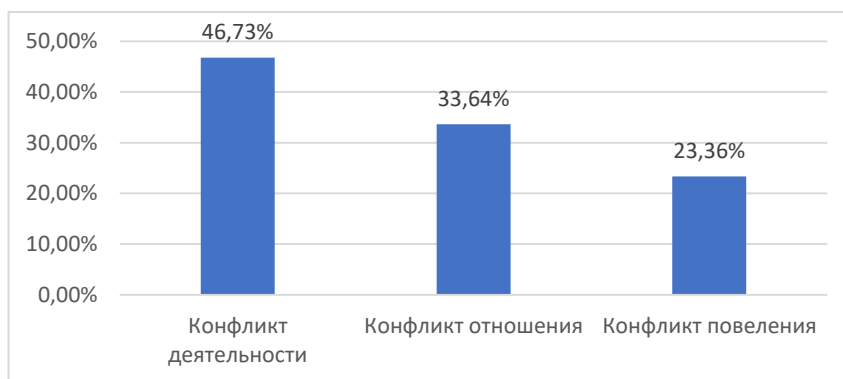


Рисунок 11 – Рейтинг встречаемости конфликтных ситуаций в педагогической практике различных типов

Наряду с этим педагоги определили собственный уровень конфликтной компетентности в решении конфликтных ситуаций различных типов. Опрошенным респондентам нужно было выбрать наиболее приемлемый для них вариант ответа из предложенного в анкете. Результаты представлены в сводной таблице 7.

Таблица 7 – Уровень конфликтной компетентности педагога при решении конфликтов различных типов

Варианты ответов педагогов	Числовые показатели (%)		
	Конфликт деятельности	Конфликт отношения	Конфликт повеления
Чувствую себя компетентным, решаю легко	34,58%	32,71%	39,25%
Испытываю дефициты компетенции в решении этих ситуации	20,56%	21,50%	13,08%
Такие конфликты трудноразрешимы, выбивают меня из колеи	16,82%	19,63%	15,89%

Исходя из полученных данных нами произведено ранжирование компетентности педагогов при решении конфликтов различного типа, так на

первом месте компетентность при решении конфликта поведения – 39,25%, на втором месте компетентность при решении конфликта деятельности – 34,58%, на третьем месте компетентность при решении конфликта отношения – 32,71%, данные чистовые показатели представлены в рисунке 12.

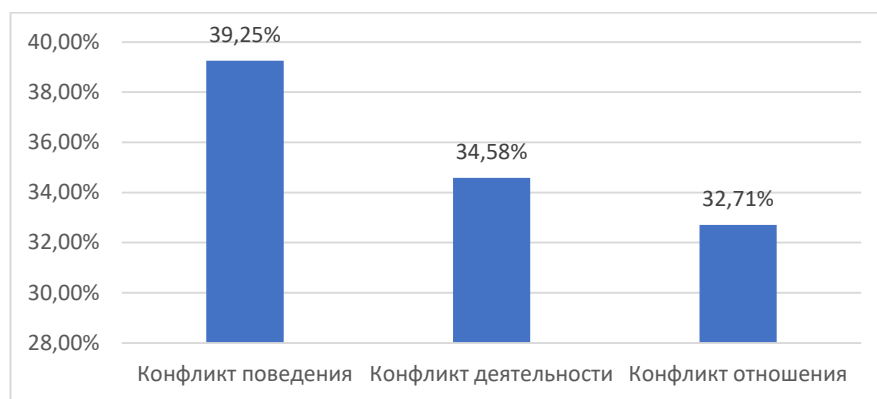


Рисунок 12 – Рейтинг конфликтной компетентности педагогов в решении конфликтных ситуаций различных типов

Анализируя полученные результаты, мы можем сделать ряд выводов:

- педагоги определили рейтинг встречаемости конфликтов различных типов в профессиональной педагогической деятельности, так наиболее встречаемые являются конфликты деятельности (46, 73%), отношения (33,64%), конфликт поведения (23,36%);
- педагоги определили уровень конфликтной компетентности в решении тех или иных типов конфликтных ситуаций: конфликт поведения (39,25%), конфликт деятельности (34,58%), конфликт отношения (32,71%);
- вместе с этим педагоги определили уровень дефицитов в решении конфликтных ситуаций различных типов, так, например, наибольшие дефициты педагоги испытывают при решении конфликтных ситуаций – конфликт отношений (21,5%), конфликт деятельности (20,56%) менее дефицитов испытывают при решении ситуаций конфликт поведения (13,08%), данные чистовые показатели представлены на рисунке 13.

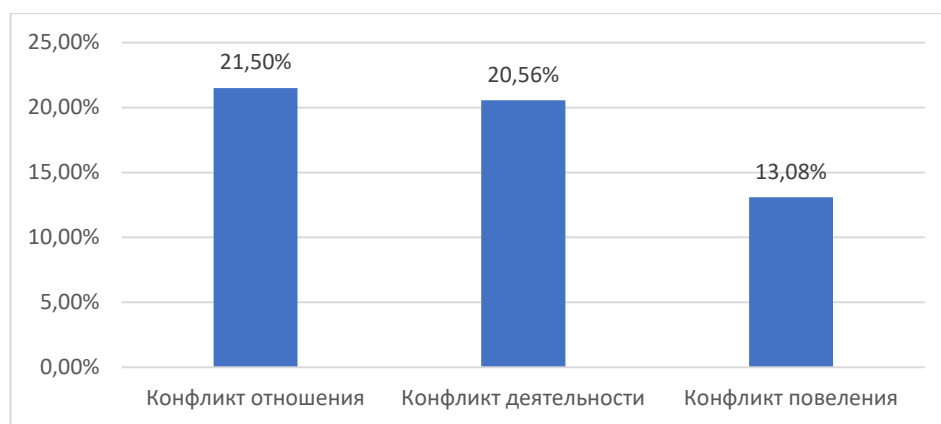


Рисунок 13 – Уровень дефицитов педагогов при решении конфликтных ситуаций различных типов.

Исходя из представленных данных диаграммы мы можно сделать заключение о том, что педагоги могут испытывать сложность в определении типа конфликтных ситуаций – конфликт отношения и конфликт деятельности, о чем свидетельствует несущественная разница в числовых показателях, порядка 1,05%, в меньшей степени педагоги испытывают затруднения в решении конфликтов поведения 13,08%.

- Педагоги нуждаются в повышении компетентности по разрешению конфликтов различного типа, которую можно организовать на базе образовательной организации без отрыва от производства, так мы предлагаем реализовать проект «Школа коммуникативной культуры».

2.3 Психологическое просвещение педагогов в рамках проекта «Школа коммуникативной культуры»

Психологическое просвещение — это направление практико-ориентированной психологии, целью которого является передача и распространение психологических знаний. Психологическое просвещение зачастую рассматривают как первичная форма приобщения людей к психологическому познанию. [16; 28].

Психологическое просвещение является неотъемлемой частью психологической культуры индивида, которая, по мнению И.В. Дубровиной, складывается из двух компонентов - психологических знаний и общей

культуры человека. Н.Н. Обозов в понятие «психологическая культура» включает три компонента: понимание и знание себя и других людей; адекватная самооценка и оценка других людей; саморегулирование личностных состояний и свойств, саморегуляция деятельности, регулирование отношений с другими людьми.

Психологическое просвещение имеет различные формы, типы и способы своей реализации. С точки зрения подхода к психологическому просвещению как психологической практике имеет смысл остановиться на таких типах психологического просвещения, которые обусловлены, с одной стороны, степенью количественного охвата целевой аудитории, с другой — степенью технической опосредованности этой деятельности.

К основным формам психологического просвещения можно отнести:

- индивидуальные (беседа),
- групповые (тематический урок, родительское собрание)

К средствам психологического просвещения относятся:

- вербальные (беседа, лекция, тематический КВИЗ, выступление по радио, на телевидении),
- публицистика (печатные и электронные СМИ),
- наглядные (плакат, буклет, памятка),
- интерактивные и т. п.
- безграничные возможности для психологического просвещения предоставляет сеть Интернет (размещение тематической информации на web-сайтах и т. п.).

Психологическое просвещение педагогов — традиционная составляющая школьной психологической практики, основная цель которого заключается в повышении психологической культуры индивида, развитие интереса к человеку, уважение особенностей личности и средствах регуляции межличностных отношений.

В соответствии с этим, повышение профессиональной психологической культуры современных учителей, на наш взгляд, включает:

- изучение индивидуальных психологических особенностей и их учёт в педагогической деятельности;
- осознание профессиональной роли и своей позиции во внутришкольном взаимодействии;
- формирование ценностного отношения ко всем участникам образовательного процесса;
- овладение психологическими технологиями, повышающими эффективность обучения;
- обеспечение социальной адаптации, эффективного взаимодействия, взаимопонимания и общения;
- обеспечение эффективности саморегуляции, самоорганизации, самоконтроля.

Ключевой организационной формой психологического просвещения педагогов могут быть: лекции и беседы; семинары и тренинги; оформленный информационный стенд; брошюра; листовка; блокнот; выставка научно-популярной литературы.

В рамках нашего исследования мы разработали программу психологического просвещения педагогов «Школа коммуникативной культуры»

Цель: повышение уровня конфликтной компетентности педагога

Задачи:

1. Ознакомил педагогов с наиболее распространенными конфликтогенами возникающими в процессе профессионально-делового взаимодействия;
2. Обучить алгоритму действий, направленных на предотвращение возникновению конфликтов;
3. Научиться решать конфликтные ситуации, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Принципы работы с участниками:

1. Принцип активности участников группы: в ходе занятий постоянно вовлекать участников тренинга в различные виды деятельности - обсуждение, проигрывание ролевых ситуаций, выполнение упражнений.
2. Принцип исследовательской позиции: в процессе работы в группе создаются такие ситуации, когда участникам необходимо найти решение проблемы.
3. Принцип объективации поведения: поведение участников группы в течение занятий переводится с импульсивного на объективированный уровень и поддерживается в ходе занятий.
4. Принцип партнёрского общения работа в группе основывается на признании ценности личности другого человека, его мнения, интересе. Все решения принимаются с максимально-возможным учётом интересов всех участников тренинга.

При организации и проведении занятий необходимо руководствоваться следующими этическими нормами:

- Участие во всех упражнениях - добровольное.
- Участникам занятий предоставляется полная информация о способах и целях тренинга.
- При проведении упражнений и игр принимаются все меры предосторожности против психических и физических травм.

Программа психологического просвещения педагогов «Школа коммуникативной культуры» состоит из трех основных разделов (блоков), которые наполнены содержательной частью, основное содержание которых представлено в таблице 8.

Таблица 8 – Содержание программы «Школа коммуникативной культуры»

1 блок	2 блок	3 блок
Диагностико-ознакомительный	Практический	Рефлексивный
Знакомство с участниками программы и выявление	Участники программы познакомились с основными	Участники программы определи уровень

дефицитов в решении педагогических конфликтов в диаде «педагог-ученик»	этическими нормами профессионально-делового общения (пунктуальность, конфиденциальность, культура общения и т.д.) и педагогического общения в образовательном процессе	сформированности навыков решения педагогических конфликтов
--	--	--

Программа «ШКК» разработана для педагогов общеобразовательной организации, слушатели которой – педагоги с различным стажем работы, возрастной категории и профессионально-предметной области. Форма работы – групповая, основное количество организованных занятий – 7, общая продолжительность каждого 1,5 академических часа. Тематическое планирование программы представлено в таблице 9. Основная характерная черта данной программы заключается том, что слушатели составляют рефератную группу, состав группы не более 15 – 20 человек.

Таблица 9 – Тематическое планирование занятий программы психологического просвещения педагогов «Школа коммуникативной культуры»

№	Мероприятия	Планируемые результаты
1 блок: Диагностико-ознакомительный		
1.1	Тренинговое занятие на знакомство с участниками программы Цель: знакомство с участниками программы Задачи: - знакомство с участниками программы; - установление контакта и комфортной психологической атмосферы с участниками;	Знакомство с участниками программы (упражнение «снежный ком» и т.д.), установление контакта и доброжелательной атмосферы.
1.2	Анкета самооценки по изучению уровня конфликтной компетентности педагога	Осознание дефицитов
1.3	Занятие «Основные способы предотвращения и разрешения педагогических конфликтов» Цель: повышение уровня коммуникативной культуры педагога. Задачи: - актуализация проблематики данного вопроса; - ознакомление с основными принципами решения педагогических конфликтов; - повышение уровня конфликтной компетентности педагога.	Знакомство с участниками программы, установление контакта и доброжелательной атмосферы. У педагогов сформируется представление о необходимости повышения уровня коммуникативной культуры и конфликтной компетентности в целом, расширится понятийный

		аппарат.
2 блок: Практический		
2.1	<p>Тренинговое занятие «Пойми меня» Цель тренинга: построение доверия внутри группы, выработка навыков взаимодействия и сплочение педагогического коллектива. Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установление контакта с группой и психологически комфортной атмосферы; - формирование и усиление общего командного духа путем коммуникации и сплочения тренинговой группы; - развитие ответственности и вклада каждого участника в решение общих задач; - получение эмоционального удовольствия от результатов работы тренинга; - осознание себя командой. 	<p>Знакомство с группой и установление контакта и доброжелательной атмосферы с участниками программы. Сплочение участников группы и установление доверительной атмосферы.</p>
2.2	<p>Открытый класс «Основы педагогической этики общения» Цель: способствовать росту профессиональной компетентности педагогов по данной проблеме. Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Познакомить педагогов с темой «Профессиональная этика». - Сформировать первичную установку на выбор конструктивных стратегий в межличностном взаимодействии. - Выработать примерные рекомендации, которые можно было бы применять в профессиональной деятельности в общении с участниками образовательного процесса. 	<p>Установление контакта и доброжелательной атмосферы с участниками программы. Расширение понятийного аппарата участников программы. Ознакомление с основными техниками профессионально-делового взаимодействия.</p>
2.3	<p>Тренинговое занятие «Обучение навыкам эффективного общения» Цель тренинга: развитие коммуникативных навыков и внутренней «раскрепощенности» (свободы), закрепление знаний о вербальном и невербальном общении, эффективных правилах взаимодействия друг с другом. Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отработать навыки убеждения • отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции • развить умение находить подход к людям • подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации. • развитие умения невербального средства общения. • обучить эффективным способам общения. 	<p>Установление контакта и доброжелательной атмосферы с участниками программы. Формирование коммуникативных навыков профессионально-делового взаимодействия.</p>
2.4	<p>Семинар-практикум «Типы педагогических конфликтов» Цель: Ознакомление с основными типами</p>	<p>Установление контакта и доброжелательной атмосферы с участниками программы.</p>

	<p>педагогических конфликтов (деятельности, отношения. поведения) «учитель-ученик»</p> <p>Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомить с основными отличительными характеристиками конфликтов «учитель-ученик»; - знакомство с конфликтами возникающими в реальной педагогической практике; - поиск путей решения конфликтных ситуаций возникающих в процессе профессионально-педагогической деятельности 	<p>Расширение понятийного аппарата участников программы.</p> <p>Ознакомление с основными типами педагогических конфликтов.</p>
2.5	<p>Тренинг «Позитивное решение педагогических конфликтов»</p> <p>Цель: помочь участникам преодолеть внутренние барьеры и страхи в процессе решения конфликтной ситуации</p> <p>Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать преимущества командной работы; - усовершенствовать общение в команде; - освоить навыки обратной связи; - получить удовольствие от совместной работы. 	<p>Установление контакта и доброжелательной атмосферы с участниками программы.</p> <p>Формирование навыков решения конфликтных ситуаций возникающих в профессии профессиональной деятельности в диаде «педагог-педагог» и «педагог-ученик</p> <p>Закрепить навыки безоценочного отношения к сторонам конфликтной ситуации</p>
3 блок: Рефлексивный		
3.1	<p>Контрольный срез по окончании цикла занятий анкетирование «Изучение уровня результативности программы психологического просвещения педагогов» Обратная связь от слушателей программы, необходимо ответить на вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что для вас было новым в данной программе 2. Какие занятия вам больше всего понравились 3. Ваши предложения по улучшению содержания программы. 	<p>Установление контакта и доброжелательной атмосферы с участниками программы.</p> <p>У педагогов сформировано представление о необходимости профилактики педагогических конфликтов и позитивных способах их разрешения</p>

По результатам прохождения программы «ШКК» педагоги повысят уровень конфликтной компетентности, и психологической культуры в целом. Педагоги ознакомятся с основными типами конфликтогенов возникающих в процессе профессионально делового взаимодействия, обучатся алгоритму предотвращения возникновения конфликтов, кроме того педагогические работники освоят основные способы разрешения конфликтов. Содержание

занятий, проведенных в рамках программы «Школа коммуникативной культуры» представлены в Приложении Д.

2.4 Оценка результативности психологического просвещения педагогов в рамках программы «Школа коммуникативной культуры»

Описание критериев оценки, проведенной профилактической работы основным инструментом которой являются средства психологического просвещения педагогов имеет некоторую сложность, связанную с тем, что результативность внедряемой программы, а именно достоверный результат оценки ее эффективности может быть получен спустя некоторое время, так как любой процесс профилактики имеет пролонгированный характер. Результативность (эффективность) профилактической деятельности – многоплановое явление.

Определение критериев ее результативности имеет большое значение, как для научной, так и для практической стороны деятельности. В первом случае они служат важнейшим инструментом для исследования результативности проводимых мероприятий, во втором – являются системой ориентиров, нацеливающих на достижение конкретных и действенных результатов в профилактической работе, а потому могут выступать в качестве стандартов и системы нормативов.

Для оценки результативности реализованной программы «Школа коммуникативной культуры» психологического просвещения педагогов мы использовали ряд критериев, таких как:

- Субъективная оценка (конфликтной) компетентности педагога;
- Знание конфликтогенов профессионально-делового общения (взаимодействия);
- Знание основных типов педагогических конфликтов;
- Навыки решения педагогических конфликтов (деятельности, поведения, отношения) в диаде «педагог-ученик».

Для того, чтобы определить результативность программы психологического просвещения педагогов «ШКК» по профилактике конфликтных взаимоотношений возникающих в процессе осуществления профессионально-педагогической деятельности, необходимо проанализировать данные диагностических исследований.

В итоговой диагностике приняло участие порядка 15 респондентов – слушатели программы, которым было предложено ответить на вопросы анкеты «Изучение уровня результативности программы психологического просвещения педагогов», представленной в Приложении Г. Результаты представлены на рисунке 14.

Мы соотнесли баллы шкалы анкеты с уровнями: 0 - 2 – очень низкий, 3 - 5 – достаточно-низкий, 6 - 8 средний, 9 – 10 высокий уровень. Так по результатам анкетирования были получены следующие данные: если в начале программы диапазон баллов был от 1-10, то после программы педагоги ставили баллы от 6 – 10, где от 0 - 2 очень низкий, от 3 - 5 достаточно низкий, от 6 - 8 средний, от 9 - 10 высокий. Полученные данные говорят о положительной динамике в формировании конфликтной компетентности педагогов средствами психологического просвещения.

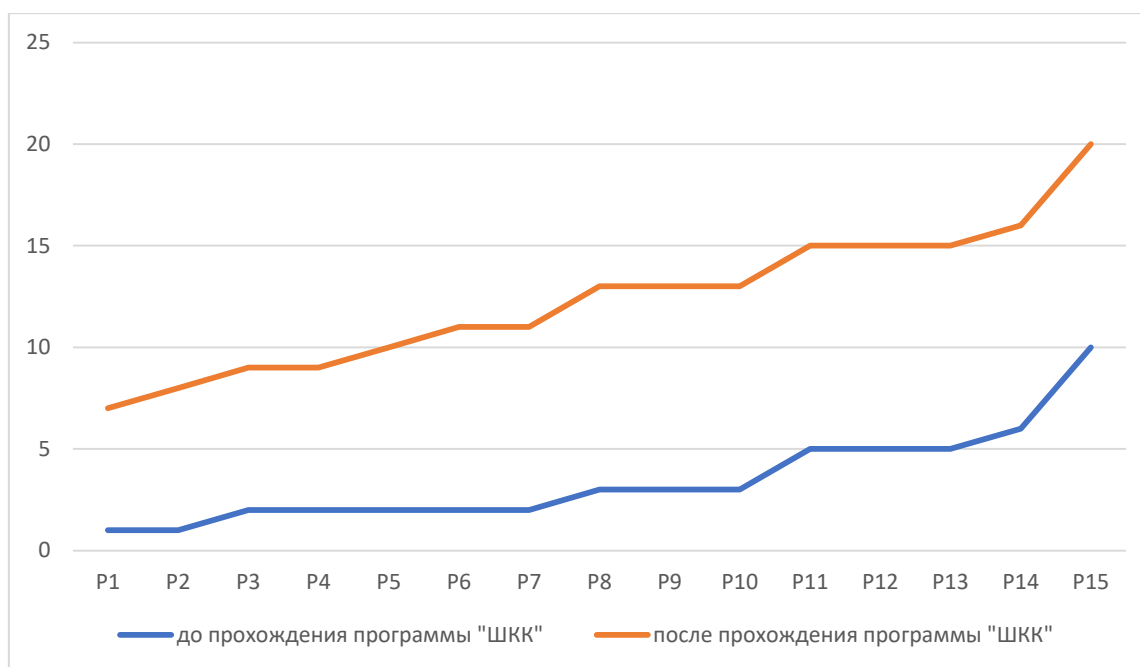


Рисунок 14 – График динамики уровня конфликтной компетентности педагогов по результатам прохождения программы (самооценка)

Наряду с эти педагоги определили высокую степень актуальности полученных знаний 66,6%, и мы это рассматриваем как инструмент дальнейшего исследования по выявлению оных, которые в свою очередь являются основной из причин возникновения конфликтов. Как средний уровень актуальности программы определили 19,9%., как достаточно низкий 13,3% Данные числовые показатели подтверждает референтность группы участников программы, которую составляют педагоги не только начинающие свою профессиональную деятельность педагоги, но и стажисты. Кроме того это подтверждает факт востребованности программы и то, что в нее попали не случайные люди, а профессионалы которые желают повысить уровень психологической культуры, рисунок 15.

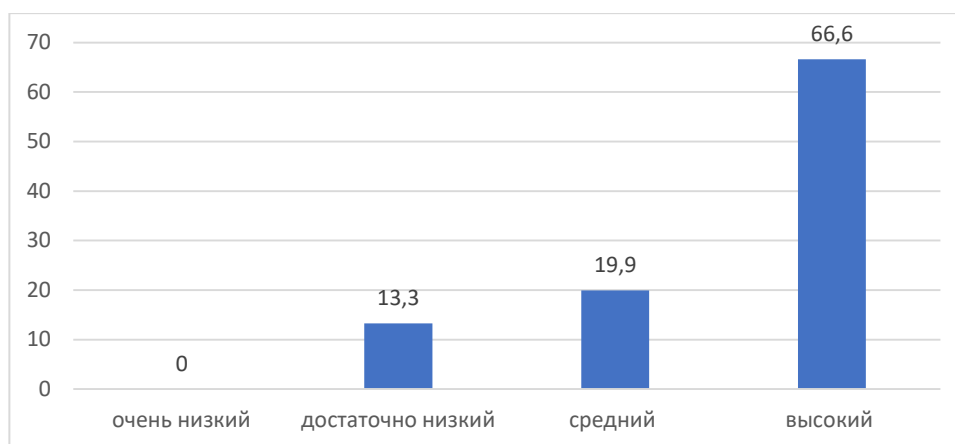


Рисунок 15 – Определение уровня актуальности полученных знаний о конфликтогенах возникающих в процессе профессионально-делового взаимодействия

Слушатели программы определили высокий уровень важности полученных знаний 59,9%, как средний 33,3%, достаточно низкий 6,6%. Полученные данные отражают степень вовлеченности в профессиональную деятельность и личностное развитие современными педагогами. Данные представлены на рисунке 16.

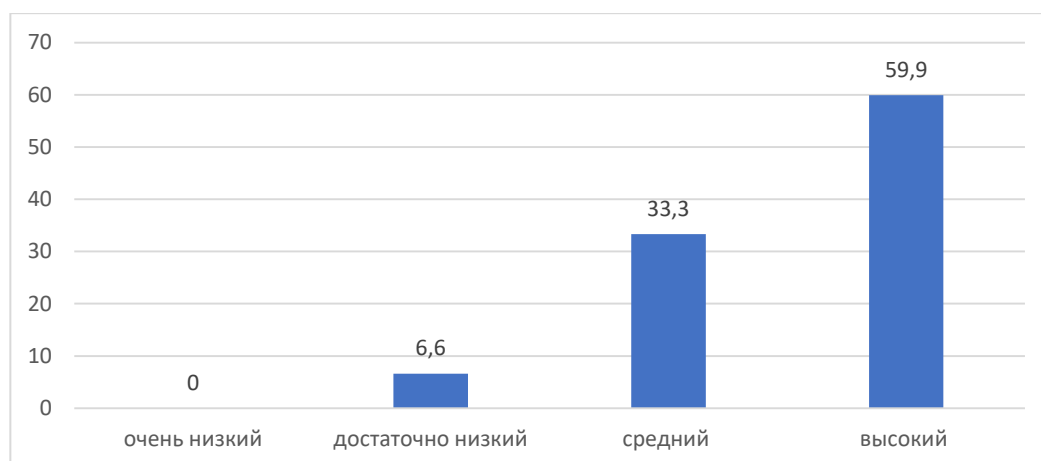


Рисунок 16 – Определение уровня важности полученных знаний об основных типах педагогических конфликтов

Практическую значимость полученных знаний в рамках программы «ШКК» эквивалентом которой мы считаем форсированность навыков решения педагогических конфликтов в диаде «педагог-ученик». Слушатели

определили, как высокий – 26,6%, достаточно высокий – 46,6, средний 13,3%, достаточно низкий – 13,3% рисунок 17.

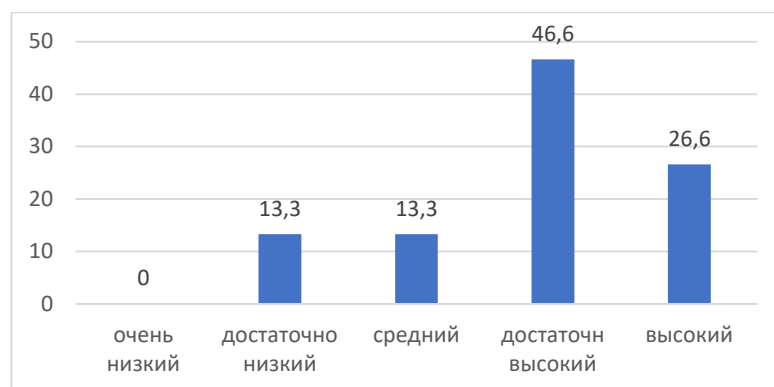


Рисунок 17 – Определение уровня сформированности навыков решения педагогических конфликтов в диаде «педагог-ученик»

Полученные результаты мы рассматриваем как отражение оптимального сочетания предложенных форм и техник работы с целевой аудиторией педагогов посетивших занятия организованные в рамках программы психологического просвещения педагогов «Школа коммуникативной культуры», вместе с тем мы понимаем необходимость индивидуализации программы и полученные низкие числовые показатели нам об этом свидетельствуют.

Кроме того, мы получили положительные отзывы от слушателей программы, которые отражают в той или иной степени высокий уровень ее результативности.

Выводы по главе II

1. Эмпирическое исследование проводилось на базе МАОУ СШ№150 г. Красноярска в настоящем исследовании приняли участие 107 педагогов школы, в возрасте от 21-65 лет, имеющих высшее педагогическое образование, средний возраст участников составляет порядка 47 лет. Средний стаж педагогической деятельности – 17 лет.
2. В качестве методов исследования выступили психологическое тестирование и методы математической статистики. Были использованы следующие методики: «Профессионально-личностный опросник» (В.Е.Петровой) определения уровня самооценки соблюдения этических норм педагогами в процессе профессионально делового общения, а так же выявления конфликтогенных ситуаций; опросник «Самооценка отношения учителя к ученикам» (Е.И. Серeda) определение уровня самооценки конфликтности педагога; анкета «Самооценка педагога уровня решения конфликтных ситуаций в процессе профессионально-педагогической деятельности» в диаде «учитель-ученик» , использовалась нами для определения частоты встречаемости подобных ситуаций и способах их разрешения.
3. В целом, в данном педагогическом коллективе сложилась благоприятная психологическая атмосфера, так (33,3%) считают, что в коллективе атмосфера взаимного уважения, что подтверждают (22,2%) деловая атмосфера, (11,1%) характеризуют ее как дружескую. Вместе с тем порядка (55%) считают, что люди в коллективе хорошие, (34%) в коллективе есть разные люди, (11%) указывают на то, что их многое не устраивает. По некоторым показателям, таким как самооценка уровня соблюдения норм этики и неконфликтного поведения, получены «высокие» результаты на, что указывают числовые показатели (70%). Вместе с этим определены конфликтогены, обуславливают наличие конфликтов в процессе профессионально-делового взаимодействия в диаде «педагог-педагог». Так

например порядка (33,3%) определяют возникновение конфликта только с определёнными людьми, (22,2%) вступают в конфликт от случая к случаю или избегают их, (11,1%) не вступают в конфликт или постоянно конфликтуют.

4. Педагоги определили характер возникновения педагогических конфликтов в диаде «педагог-ученик» так наиболее часто встречаемые конфликты – «конфликт деятельности» (46,73%) и в меньшей степени «конфликт повеления» (23,36%). При этом педагоги определили высокий уровень решения данных конфликтов, (39,25%) «конфликт поведения», выявили дефициты в решении «конфликт отношения» (21,5%) и «конфликт деятельности» (20,56%).

5. Разработана и апробирована программа психологического просвещения педагогов цель которой заключается в повышении уровня конфликтной компетентности современного педагога и психологической культуры в целом. Участниками программы стали педагогические сотрудники школы в общем количестве 15 человек, они посетили все семь запланированных занятий в рамках программы. Так на период вхождения в программу порядка 86,5% педагогов определили низкий уровень конфликтной компетентности, порядка 6% респондентов определили средний и высокий уровень, то после прохождения программы низкий уровень составляет 0%, порядка 33,3 % определяют ее как средний, 66,6% - высокий уровень. Вместе с тем, порядка 66,6% - участников считают актуальными знания полученные в рамках программы, порядка 59,9% определяют высокую важность полученных знаний. 46,6% определяют высокую степень сформированности полученных навыков в решении педагогических конфликтов в диаде «педагог-ученик». Вместе с тем от слушателей программы были получены самые положительные отзывы, что говорит о ее результативности.

Заключение

В рамках данной исследовательской работы был произведен аналитический обзор литературы и теоретическое углубление по данной проблематике. Изучение конфликтов является предметом исследования различных ученых, таких как А. Я. Анцупов, А. И. Шпилов, Н. В. Гришина, А. В. Дмитриев, Е. А. Замедлина, Л. Г. Король, И. В. Малимонов, Д. В. Рахинский, А.Я. Кибанов, Т. В. Кузьмина, Ю. Ф. Лукин.

Изучением конфликтов в трудовых коллективах занимались Е. В. Александрова, О. Ю. Калмыкова, Н. В. Соловова, К. Клок, Д. Голдсмит, Н. С. Малахова, В. Н. Шаленко.

Конфликтам в педагогических коллективах также посвящены работы С. С. Андреевой, С. В. Баныкиной, Е. А. Задорожной, Л. Г. Карповой, Р. В. Овчаровой, А. П. Панфиловой, С. Л. Фоменко.

Методы профилактики конфликтов рассматривали в своих работах Е. М. Аношина, В. Р. Бильданова, А. Х. Зейналабдинова, З. М. Курбонова, Ю. В. Марков.

Современная школа – пространство повышенной социальной напряженности, в котором конфликты (межличностные, межгрупповые, внутриличностные и педагогические в том числе) - не редкость. Сама по себе профессиональная деятельность педагога, является одной из самых эмоционально напряженных и не популярных.

На основании теоретического анализа по проблеме исследования: профилактика педагогических конфликтов средствами психологического просвещения, было проведено экспериментальное исследование, целью которого является разработка и апробация программы «Школа коммуникативной культуры» направленной на развитие конфликтологической компетентности современных педагогов.

В исследовании приняли участие 107 педагогов школы, в возрасте от 21-65 лет, имеющих высшее педагогическое образование, средний возраст

участников составляет порядка 47 лет. Средний стаж педагогической деятельности – 17 лет.

В ходе констатирующего эксперимента было установлено, что в целом, в данном педагогическом коллективе сложилась благоприятная психологическая атмосфера, так (33,3%) считают, что в коллективе атмосфера взаимного уважения, что подтверждают (22,2%) деловая атмосфера, (11,1%) характеризуют ее как дружескую. Вместе с тем порядка (55%) считают, что люди в коллективе хорошие, (34%) в коллективе есть разные люди, (11%) указывают на то, что их многое не устраивает. По некоторым показателям, таким как самооценка уровня соблюдения норм этики и неконфликтного поведения, получены «высокие» результаты на, что указывают числовые показатели (70%). Вместе с этим определены конфликтогены, обуславливают наличие конфликтов в процессе профессиоанльно-делового взаимодействия в диаде «педагог-педагог». Так например порядка (33,3%) определяют возникновение конфликта только с определёнными людьми, (22,2%) вступают в конфликт от случая к случаю или избегают их, (11,1%) не вступают в конфликт или постоянно конфликтуют. Педагоги определили характер возникновения педагогических конфликтов в диаде «педагог-ученик» так наиболее часто встречаются конфликты – «конфликт деятельности» (46,73%) и в меньшей степени «конфликт повеления» (23,36%). При этом педагоги определили высокий уровень решения данных конфликтов, (39,25%) «конфликт поведения», выявили дефициты в решении «конфликт отношения» (21,5%) и «конфликт деятельности» (20,56%). Данные самооценки педагогами послужили материалом для разработки программы психологического просвещения педагогов. После прохождения программы 19,3 % педагогов определяли как достаточно низкий уровень коммуникативную компетентность, 33,3 % на среднем уровне, 46,6% - высокий уровень. Порядка 66,6% - участников программы считают актуальными знания ,59,9% определяют высокую

важность полученных знаний, 46,6% определяют высокую степень сформированности полученных навыков в решении педагогических конфликтов в диаде «педагог-ученик».

Профилактика конфликтов в профессионально-педагогическом коллективе средствами психологического просвещения – целенаправленное воздействие на процесс конфликта, осмысленное воздействие на конфликтное поведение с целью достижения желаемых результатов.

Эффективными методами предупреждения и конструктивного разрешения и управления конфликтами в том числе, являются переговоры, посредничество, тренинговые методы, а также комплекс психологических методов.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что задачи, сформулированные в работе, решены, гипотеза подтверждена, цель достигнута.

Библиография

1. Андреев В.И. Педагогическая этика – Казань: Центр инновационных технологий, 2012. – 272 с
2. Андриади И.П. Основы педагогического мастерства. Учебное пособие для студентов сред. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 1999. – 160с.
3. Анастаси А. Психологическое тестирование: Книга 1; Пер. с англ./ Под ред. К.М. Гуревича, В.И. Лубовского. – М.: Педагогика, 2000. – 320 с.
4. Баева И.А. Психологическая безопасность образовательной среды: Теоретические основы и технологии создания: диссертация доктора психологических наук, Спб.: 2002. 386с.
5. Бакштановский В. И., Согомонов Ю. В., Чурилов В. А. Этика политического успеха./Научно-публицистическая монография. Тюмень Центр прикладной этики 1997. 747 с.
6. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 2008. – 150с.
7. Бочарова Ю.Ю. Профессиональное сознание, профессиональное поведение, профессиональная деятельность: о предмете практического обучения (сравнительный анализ зарубежных руководств по практике)// Вестник Череповецкого государственного университета. – 2012. - № 4. – С. 75-79.
8. Бочарова Ю.Ю. Профессиональное сообщество как субъект высшего образования// Сибирский педагогический журнал. – 2014. - №1. – С. 70 – 76..
9. Веккессер М.В. Профессиональная этика в педагогической деятельности: учеб. пособие – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2017. – 120 с.
10. Викторук Е.Н. Этика, поэтика, метафизика сознания: опыт философского смыслополагания (коллективная монография). - Красноярск, 2011.

11. Викторук, Е.Н. Неклассические модели этической аргументации автореф. дис. ... д-ра филос. наук: 09.00.05 / Рос. гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург, 2004. — 35 с.
12. Викторук Е.Н. Профессиональная этика в психолого-педагогической деятельности: лекции и материалы к семинарским занятиям : учебное пособие для студентов и магистрантов / Е. Н. Викторук, Л. В. Довыденко, О. С. Ардюкова. - Красноярск : КГПУ им. В. П. Астафьева, 2014. - 84 с. – ISBN 978-5-85981-862-4 : 120.00 р. - Текст : непосредственный.
13. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.:Питер, 2018. - 544с.
14. Гумницкий, Г. Н. Основы этики : моногр. / Г. Н. Гумницкий ; Иван гос. политехн. ун-т ; предисл. д-ра филос. наук М. Г. Зеленцовой. — 2-е изд., испр. и доп. — Иваново, 2016. — 132 с.
15. Дискуссии. Проблемы конфликтологии. // Социологические исследования. 1993. - № 9.- С. 52-57.
16. Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / А. В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2010. – 320 с.
17. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. – М., 1999; Общение как педагогическая проблема // Сб. научных трудов / Под ред. А.В. Мудрика. – М., 1974; Шмелёв А.Г. Острые углы семейного круга . – М.,1999
18. Дубровина И. В Психология: учебное пособие. - Москва : Academia, 2011. - 460с.
19. Егидес А.П. Психология конфликта - М.: «Синергия», 2013, - 320с.
20. Живага, А. Ю. Управление конфликтами и стрессами в организации : учебное пособие / А. Ю. Живага. – Южно-Сахалинск : СахГУ, 2019. – 108 с. ISBN 978-5-88811-587-9
21. Замедлина, Е. А. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / Е. А. Замедлина. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 141 с.

22. Карвасарский Б.Д. Неврозы. Руководство для врачей. М., 2010.
23. Климов Е.А. Конфликтующие реальности в работе с людьми. Учеб. пособие –М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО "МОДЕК", 2011. – 192с.
24. Козер Л.А. Функции социального конфликта. М: Идея-Пресс, Дом интеллектуал книги, 2000. – 205с.
25. Ковалёв В.В. Психиатрия детского возраста (Руководство для врачей). М., 2011
26. Лакосина Н.Д., Ушаков Г.К. Медицинская психология. М., 2000
27. Лебедева И.А. Профессиональная этика педагогических работников. Издательство: ГАПОУ МО «КТК» г. Кола., 97с.
28. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами [Текст] : учеб. для вузов / Ю. Ф. Лукин. – М. : Академический Проект; Гаудеамус, 2017. – 800 с.
29. Магнуссон Д. Ситуационный анализ: Эмпирические исследования соотношений выходов из ситуаций // Психологический журнал. 1983. Т.4. №2. С.28-33
30. Мерсиянова И.В. Самоорганизация и проблемы формирования профессиональных сообществ в России. –М.: НИУ ВШЭ, 2011. – 188с.
31. Мещеряков Б. Г., Зинченко В. П. Большой психологический словарь – СПб. : Прайм-Еврознак, 2013. – 632 с.
32. Молокоедов А. В., Слободчиков И. М., Удовик С. В. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности. –М.: ООО Левъ, 2018.
33. Мухаметова Н.М., Цириг Р.А., Репин С.А. Исследование конфликтогенных факторов образовательной среды при подготовке выпускников ВУЗа с ограниченными возможностями здоровья // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 2-2. ;
URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=23265> (дата обращения: 12.03.2023).

34. Обозов Н.Н. Психологическое консультирование: (Метод. пособие) - СПб.:1993. - 49с.
- Поливанова К.Н. Что современно в современном детстве? / доклад на конференции АНО ВШЭ 03.02.2016 <https://childresearch.ru/k-n-polivanova-chto-sovremennogo-v-sovremennom-detstve/> (дата обращения: 12.03.2023).
35. Росенко, М.Н.. Основы этических знаний, под ред. профессора Изд. "Лань", 1998.
36. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. –М., 1991.
37. Ситяева Л. П. Профессиональная этика [Текст]: учеб. пособие / Л. П. Ситяева, Н. Н. Остапенко, Н. М. Коржевская. Екатеринбург: Изд-во ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2009. 106 с. ISBN 978-5-8050-0366-1
38. Симбирцева Н.А. Какая она – современная педагогика? (по поводу Манифеста «Гуманистическая педагогика: XXI век») // Приглашаем к дискуссии. - №1. – 2015. – С. 98-102.
39. Сьюй Цзиньли. Управление инновационными конфликтами в российских организациях: автореф. дис. ... канд. соц. наук: 22.00.08 / Сьюй Цзиньли. – Москва, 2010. – 126 с.
40. Темина С.Ю. Конфликты школы или «школа конфликтов»? (Введение в конфликтологию образования). – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. – 144 с.
41. Хохлов, А. С. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / А. С. Хохлов. – Самара : СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. – 312 с.
42. Цветков, В. Л. Психология конфликта. От теории к практике [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / В. Л. Цветков. – М. : ЮНИТИДАНА, 2015. – 183 с.
43. Шейнов В.П. Искусство управлять людьми. Минск, 2008.
44. Шейнов В.П. Управление конфликтами. СПб. Питер, 2014 – 276

45. Ясвин В.А. Образовательная среда: от моделирования к проектированию.М.,2001

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Анкета

по изучению психологического микроклимата в коллективе

Уважаемый коллега!

Просим Вас принять участие в исследовании, целью которого является совершенствование психологического климата и развитие деловых отношений в коллективе нашей образовательной организации. Для ответа на вопросы необходимо:

- внимательно прочитать варианты ответов.
- выбрать один из них, наиболее соответствующий вашему мнению и поставить знак «+» напротив него.
- если ответ не предлагает вариантов, напишите свой ответ как можно полнее или, если Вы затрудняетесь, поставьте прочерк.

1. С каким из приведенных ниже утверждений Вы больше всего согласны?

- А) большинство из членов нашего коллектива – хорошие, симпатичные мне люди
- Б) в нашем коллективе есть всякие люди
- В) меня многое не устраивает

2. Вам нравится работать в нашем коллективе?

- А) да, меня все устраивает
- Б) не знаю, не задумывался над этим
- В) меня многое не устраивает

3. Охарактеризуйте атмосферу, присущую коллективу.

- А) дружеская
- Б) атмосфера взаимного уважения
- В) деловая атмосфера
- Г) «каждый сам за себя»
- Д) нездоровая, нетоварищеская атмосфера

4. Как часто, Вы считаете, надо устраивать совместные праздники и вечера досуга?

- А) как можно чаще
- Б) 1-2 раза в год
- В) я не люблю подобных мероприятий

5. Считаете ли вы, что было бы лучше, если бы члены нашего коллектива жили близко друг от друга?

- А) да, конечно
- Б) скорее да, чем нет
- В) не задумывалась над этим
- Г) скорее да, чем нет
- Д) нет

6. Вы бы сменили место работы, если бы представилась возможность? По какой причине? _____

7. Если бы Вы вынужден были поменять работу, стремились бы Вы к общению с членами нашего коллектива?

- А) да, конечно
- Б) затрудняюсь ответить
- В) нет

8. Как Вы считаете, что могло бы повлиять на большее сплочение нашего коллектива?

- А) проведение совместного отдыха
- Б) совместное решение производственных проблем
- В) совместное решение личных проблем
- Г) увеличение зарплаты

9. Какие качества членов нашего коллектива привлекают Вас больше всего?

- А) профессиональные
- Б) личные
- В) никакие

10. С кем из членов коллектива Вы общаетесь больше всего?

- А) я с удовольствием общаюсь со всеми
- Б) со всеми понемногу
- В) с теми, с кем непосредственно работаю
- Г) только с начальством по производственным вопросам
- Д) стараюсь свести общение со всеми к минимуму

11. Как Вы считаете, легко ли новые люди вливаются в наш коллектив?

- А) достаточно легко
- Б) они долго держаться особняком
- В) не знаю, не задумывалась над этим

12. Могли бы вы дать достаточно полную характеристику деловых и личностных качеств большинства членов коллектива?

- А) да
- Б) пожалуй, да

- В) не знаю, не задумывалась над этим
- Г) пожалуй, нет
- Д) нет

13. Оцените сплоченность коллектива вашей школы по 5-ти бальной шкале.
Min 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5max

14. Как часто у Вас бывают конфликты с кем-то из членов нашего коллектива?

- А) никогда
- Б) редко, от случая к случаю
- В) с определенными людьми
- Г) стараюсь избегать людей, с которыми может возникнуть конфликт
- Д) постоянно

15. По денной шкале укажите, пожалуйста, свой возраст.

- А) до 25 лет
- Б) 26-40 лет
- В) 41-55
- Г) старше 55 лет

16. Укажите продолжительность Вашей работы в коллективе.

- А) менее года
- Б) 1-3 года
- В) 4-10 лет
- Г) более 10 лет

Благодарим Вас, за участие в анкетировании!

Анкета анонимная, результаты будут обработаны в обобщенном виде.

Анкета
изучение уровня соблюдения этических норм в профессиональной
деятельности

Уважаемый коллега!

Просим Вас принять участие в исследовании, целью которого является совершенствование работы в нашей образовательной организации.

- ✓ внимательно прочитайте вопрос
- ✓ обведите один вариант ответа (от 0 до 10 баллов), наиболее соответствующий вашему мнению, где 0 – «нет, никогда», 10 – «да, всегда»

- 1) Вы проявляете интерес и внимание к людям (сотрудникам, родителям)
0--1--2---3---4---5---6---7---8---9---10
- 2) Вы корректно даёте указания своим ученикам, коллегам, подчиненным
0--1--2---3---4---5---6---7---8---9---10
- 3) Вы знаете всех коллег, подчиненных по именам
0--1--2---3---4---5---6---7---8---9---10
- 4) Вы в служебных отношениях развиваете и поддерживаете чувство личного достоинства каждого коллеги, инициативу и творческий подход к делу
0--1-2---3---4---5---6---7---8---9---10
- 5) Вы умеете приветствовать людей
0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10
- 6) Вы умеете слушать людей 0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10
- 7) Свои должностные обязанности выполняете добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы образовательной организации 0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10
- 8) Вы проявляете терпимость и уважение к обычаям и традициям, культурным особенностям различных этнических, социальных групп, способствующие межнациональному и межконфессиональному согласию
0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

9) Вы воздерживаетесь от поведения, которое могло бы спровоцировать возникновение конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету образовательной организации

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

10) *Какие ситуации вы считаете конфликтными в нашем коллективе* (напишите свой вариант ответа)_____

Благодарим, Вас за участие в анкетировании!

Анкета анонимная, результаты будут обработаны в обобщенном виде.

Анкета
по изучению уровня конфликтной компетентности педагога

Уважаемый коллега, просим Вас принять участие в исследовании, целью которого является совершенствование психологического климата в образовательной организации. Для ответа на вопросы необходимо:

- внимательно прочитать вопрос и предложенные варианты ответов.
- выбрать один из наиболее соответствующий вашему мнению и поставить знак «+» напротив него (в двух позициях: как часто сталкиваетесь и каким образом его решаете)

1. Конфликт произошел между молодым учителем рисования и учеником четвертого класса по поводу оценки за работу в классе (на уроке). Во время урока нужно было нарисовать рисунок «Ваза с цветами». Учитель оценил выполненную работу на удовлетворительную оценку (3 балла), так как не соблюдены пропорции предметов, композиция, цветовая гамма, нет четких линий предметов. Ученик настаивает на том, что это как минимум на отлично (пять баллов). Как часто вы сталкиваетесь с подобной ситуацией?

А) Никогда не сталкивался с подобной ситуацией
Б) Редко
В) Регулярно
Г) Затрудняюсь ответить

"Насколько трудна такая ситуация для Вас?"

А) Чувствую себя компетентным, решаю легко
Б) Испытываю дефициты компетенции в решении этих ситуации
В) Такие конфликты трудноразрешимы, выбивают меня из колеи
Г) Затрудняюсь ответить

2. Конфликт произошел на уроке информатики между ученицей седьмого класса и учителем. Во время урока обучающиеся выполняли самостоятельную работу, одна из учениц демонстративно ничего не делала и мешала другим. Учитель попросил не мешать остальным и выполнить эту работу в другое время, ученица проигнорировала данное предложение. По окончании урока учитель сказал, что не ожидал такого к себе отношения. Как часто вы сталкиваетесь с подобной ситуацией?

А) Никогда не сталкивался с подобной ситуацией
Б) Редко
В) Регулярно
Г) Затрудняюсь ответить

"Насколько трудна такая ситуация для Вас?"

А) Чувствую себя компетентным, решаю легко
Б) Испытываю дефициты компетенции в решении этих ситуации
В) Такие конфликты трудноразрешимы, выбивают меня из колеи
Г) Затрудняюсь ответить

3. Конфликт произошел на уроке литературы между опоздавшими на него учениками и учителем. Инициативная группа класса давно готовились к уроку (заранее выучили стихи, приготовили презентацию). Посередине урока в класс демонстративно входят одноклассники, в руках у них еда: пицца и сок, они продолжают есть и усаживаются на свои места. Громко между собой переговариваются: «Слушай кажется сегодня в пицце мало начинки и сок очень теплый, я не наелся». Учительница сделала им замечание, на которое они не отреагировали. Как часто вы сталкиваетесь с подобной ситуацией

А) Никогда не сталкивался с подобной ситуацией
Б) Редко
В) Регулярно
Г) Затрудняюсь ответить

"Насколько трудна такая ситуация для Вас?"

А) Чувствую себя компетентным, решаю легко
Б) Испытываю дефициты компетенции в решении этих ситуации
В) Такие конфликты трудноразрешимы, выбивают меня из колеи
Г) Затрудняюсь ответить

Анкета «Изучение уровня результативности программы психологического просвещения педагогов»

Уважаемый коллега!

Просим Вас принять участие в исследовании, целью которого является совершенствование программы «ШКК».

- ✓ внимательно каждый вопрос
- ✓ обведите один вариант ответа (от 0 до 10 баллов), наиболее соответствующий вашему мнению, где 0 – «низкий», 10 – «очень высокий»

1. Определите собственный уровень конфликтной компетентности до прохождения программы «ШКК» 0--1--2---3---4---5---6---7---8---9---10

2. Определите собственный уровень конфликтной компетентности после прохождения программы «ШКК» 0--1--2---3---4---5---6---7---8---9---10

3. Определите уровень актуальности полученных знаний о конфликтогенах возникающие в процессе профессионально-делового общения (взаимодействия); 0--1--2---3---4---5---6---7---8---9---10

4. Определите уровень важности полученных знаний об основных типах педагогических конфликтах; 0--1--2---3---4---5---6---7---8---9---10

5. Определите уровень сформированности навыков решения педагогических конфликтов (деятельности, поведения, отношения) в диаде «педагог-ученик». 0--1--2---3---4---5---6---7---8---9---10

6. Ваши впечатления, пожелания по улучшению программы «ШКК» _____

Занятие на тему: «Обучение навыкам эффективного общения»

Цель тренинга: развитие коммуникативных навыков и внутренней «раскрепощенности» (свободы), закрепление знаний о вербальном и невербальном общении, эффективных правилах взаимодействия друг с другом.

Задачи:

- отработать навыки убеждения
- отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции
- развить умение находить подход к людям
- подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.
- развитие умения невербального средства общения.
- обучить эффективным способам общения.

Материалы и оборудование: компьютер; проектор /презентация «Обучение навыкам эффективного общения», краски, кисточки, ситуации, мяч, свисток

Ход тренинга:

Упражнение «Давайте поздороваемся»

Цель: снятие мышечного напряжения, переключение внимания.

Участники по сигналу ведущего начинают хаотично двигаться по комнате и здороваются со всеми, кто встречается на их пути. Здороваться надо определенным образом:

- 1 хлопок — здороваемся как мужчины;
- 2 хлопка — здороваемся как близкие люди;
- 3 хлопка — здороваемся как женщины.

Упражнение «Комплимент» в кругу

Цель: отработка навыков эмпатии и новых способов поведения; формирование умения делать комплименты и создавать позитивные установки друг на друга.

Ведущий: Умение увидеть сильные стороны, положительные качества у любого человека и, главное, найти нужные слова, чтобы сказать ему об этом, - вот что необходимо для приятного и продуктивного общения.

Давайте попробуем проверить, насколько мы доброжелательны друг к другу, умеем видеть хорошее в другом и говорить об этом".

Все участники сидят в кругу, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится и он хочет сказать об этом, т.е. сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева от него. Во время высказывания все остальные участники должны внимательно слушать выступающего.

Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент и т.д. по кругу, до тех пор, пока все участники тренинга не сделают комплимент партнеру.

Обсуждение: Что было легче: делать комплимент или отвечать на него?

Что для Вас означает понятие «эффективное общение» и как оно реализуется в педагогическом процессе?

Понятие «общение»

Что же такое общение? Психологический словарь трактует термин «общение» как «сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии, восприятие и понимание другого человека». (Психологический словарь, 1985, с.213). Только при помощи общения люди могут делиться друг с другом радостью, горем, передавать информацию.

В процессе взаимодействия человека с человеком важным оказывается все: *что* мы говорим, *как* мы говорим, каким образом воспринимаем информацию партнера по общению.

Упражнение «Что такое общение...»

Ведущий: Только что вы услышали сложный термин и вероятно не запомнили и поэтому давайте для себя выясним, что же для каждого означает «общение» одним словом или фразой. Высказывание участников. (Контакт-Беседа-Встреча-Разговор-Переговоры-Обмен информацией-Процесс восприятия и познания друг друга-Прием информации-Передача информации-Самовыражение-Поддержка-Взаимопонимание-Сплочение).

Средства общения.

Ведущий: Говоря об общении, следует вспомнить о средствах общения. Традиционно все средства общения делят на *вербальные, невербальные и паралингвистические*. К *вербальным* средствам относят слова, которые мы произносим в процессе общения; к *невербальным* – жесты, мимику, дистанцию, позиции общения, позы и др.; к паралингвистическим - тембр, темп голоса, интонацию, паузы и т. д. Более подробно остановимся на вербальных средствах общения. **Вербальная коммуникация** - процесс двустороннего речевого обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

Упражнение «Что за окном?»

Цель: пробудить интерес участников к получению последующей информации о «визуалах», «аудиалах», «кинестетиках».

Ведущий: Посмотрите в окно, и одной короткой фразой ответьте, что же происходит за окном, нужно высказать свое впечатление одним предложением, начинающихся с фразы «Я ВИЖУ, Я СЛЫШУ или Я ЧУВСТВУЮ». Например: «Я чувствую дыхание приближающейся весны» («Я слышу дуновение ветра». «Я вижу высокие березы»). Участники высказываются по кругу.

Ведущий: У каждого участника было свое впечатление, и каждый высказал его в удобной для него форме. Кто-то начал высказывание со слов: «Я вижу», кто-то сказал «Я слышу», а кто-то: «Я чувствую».

Типы людей в нейролингвистическом программировании.

Ведущий: нейролингвистическом программировании выделяют три типа людей с характерными для каждого из них особенностями взаимодействия с другими людьми: «*визуалы*», «*аудиалы*», «*кинестетики*». К «*визуалам*» относятся люди, воспринимающие большую часть информации с помощью зрения. Люди, воспринимающие большую часть информации через слуховой анализатор, относятся к «*аудиалам*». Те, чьим ведущим каналом восприятия информации являются чувства, ощущения, называются «*кинестетиками*». Некоторые авторы выделяют еще и четвертый тип – «*дискрететы*». «*Дискрететы*» - это те, кто воспринимает информацию через логическое осмысление с помощью цифр, знаков, логических выводов.

Каждому типу людей присущи определенные черты, проявляющиеся в речи, позах, взглядах, поведении в конфликтных ситуациях и др. Как правило, в жизни редко встречаются представители «чистой» категории. Однако доминирование восприятия информации через один из каналов позволяет говорить о принадлежности человека к одной определенной категории. Умение определять ведущий тип восприятия мира у собеседника и знание особенностей его внешних проявлений необходимо педагогу для построения эффективного общения. Перечисленные в *таблице* характерные черты «аудиалов», «визуалов», «кинестетиков» и «дискретов» могут помочь определить ведущий тип восприятия, лучше понять собеседника и наладить конструктивное общение с ними.

Так, для «*визуалов*» чаще всего характерна прямая расправленная поза с чуть приподнятыми головой и плечами, высокий и чистый голос, быстрая громкая речь. Как, правило, «*визуалы*» тщательно конспектируют сказанное учителем. В случае если им необходимо заполнить анкету или письменно ответить на вопросы, инструкция по заполнению документа должна быть предоставлена в письменном виде.

Взрослые и дети, относящиеся к категории «*аудиалов*», встречаются довольно редко. Обычно они могут выполнять данную им устно инструкцию сразу же и правильно. В беседе с ними для педагога важно, чтобы аудиалы сами проговорили свою проблему вслух, что, в свою очередь, может послужить удачным отправным моментом для ее разрешения. Включению таких людей в диалог с могут послужить такие фразы, как «Давайте поговорим...», «Выслушайте меня...».

Поскольку для «*кинестетиков*» характерны энергичность, неусидчивость, трудности при необходимости длительное время удерживать внимание на одном объекте, людям, относящимся к данной категории, тяжело выдерживать продолжительные собрания, длительные монологи.

Общаясь с «*дискретами*», педагогу желательно приводить факты, цифры и следить за логичностью своих выводов.

Умение распознавать различные типы людей, в зависимости от доминирующего канала восприятия, и говорить людьми на их языке, используя их активный словарь - важный фактор успешного общения педагога со всеми участниками образовательного процесса.

Упражнение «Репка»

Цель: Закрепить в памяти материал, полученный в ходе мини- лекции об особенностях «аудиала», «визуала», «кинестетика».

Содержание:

Ведущий: Группа делится на три подгруппы: каждый участник получает раздаточный материал под названием «Активный словарь «аудиала», «визуала», «кинестетика». Каждая подгруппа получает карточку с названием одной из ведущих систем восприятия: «аудиал», «визуал», «кинестетик». Ваша задача - пересказать своими словами известную сказку «Репка» от имени представителя той преобладающей системы, которая зафиксирована на карточке («аудиал», «визуал», «кинестетик»).

На подготовку вам дается 5 минут, после этого представители каждой подгруппы по очереди читают свои «произведения», а остальные участники отгадывают, от имени кого написана сказка.

Обсуждение:

- Насколько трудно или легко было выполнять данное упражнение?
- Можете ли сейчас назвать представителей различных модальных систем среди своих воспитанников или коллег?
- Сможете ли использовать полученные знания в своей работе?

Паттерны поведения людей с различным доминирующим типом восприятия

Внешние проявления поведения	«Визуалы»	«Кинестетики»	«Аудиалы»	«Дискретны»
Слова	Яркий, взгляд, перспектива, красочный, фокус, кажется, вижу	Прочный, теплый, спокойный, чувствую, схватывание, прикосновение, мягкий.	Тон, громкий, находит отзвук, звучит как, благозвучный, слышу, шумит, притих	Говоря на языке цифр, разумный, логический, знаю, понимаю, ситуация, требует, аргументы.
Поза	Прямая, расправленная, голова и	Искривленная, согнутая, голова и плечи	Голова наклонена вбок	Скрещенные на груди руки, прямая осанка,

	плечи приподняты	опущены		поднятая голова
Телодвижения	Движения скованы, судорожны	Движения свободные, плавные	Движения то скованы, то свободны	Движения не гибкие
Дыхание	Высокое, грудное	Низкое, брюшное	В полном объеме	Ограниченное
Тембр, сила, темп голоса	Высокий, чистый, быстрый, громкий	Низкий, медленный, мягкий	Мелодичный, ритмичный, меняющийся	Монотонный, прерывистый, густой
Направление взгляда	Над окружающим и	Под окружающими (снизу вверх)	Глаза опущены	Смотрит над толпой
Особенности взгляда	Посмотрит, чтобы услышать	Скорее прикоснется, нежели посмотрит	Чтобы услышать не смотрит	Никакого зрительного контакта
Поведение в конфликте (категории В.Сатир)	Обвинитель, принимает агрессивную позу, показывая пальцем. В случае неудачи может чувствовать себя неуспешным.	Умиротворитель, во всем обвиняет себя. Может чувствовать себя беспомощным.	ОтвлекаТЕЛЬ, переводит конфликт в другую плоскость. Может чувствовать, что никому нет до него дела.	Компьютер, много и нудно говорит. Может чувствовать себя уязвимым.

«Активный словарь «аудиала», «визуала», «кинестетика»

Используемые слова, выражения	«Визуалы»	«Кинестетики»	«Аудиалы»
Существительные	Видение, горизонт, перспектива, иллюзия, экран	Тяжесть, дыхание, чувства, напряжение, вес, нагрузка, удар, давление, прикосновение, движение,	Тон, слово, крик, интонация, симфония, речь, шепот, голос, болтовня, монолог, диалог, эхо, музыка,

		температура	ритм, мелодия, песня
Прилагательные и причастия	Четкий, блестящий, яркий, ясный, цветной, пестрый, гигантский, большой, маленький, светящийся, открытый, закрытый, изолированный, удаленный, узкий	Чувствительный, сентиментальный, осязаемый, раздраженный, душевный, невыносимый, спокойный, парализованный, крепкий, прочный, твердый, вялый, мягкий, холодный, ледяной, горячий	Говорящий, глухой, немой, болтливый, шумный, молчаливый, мелодичный, неслыханный, громкий, тихий, благозвучный
Глаголы	Видеть, представлять, появляться, замечать, освещать, затемнять, описывать, фокусировать, различать, казаться, иллюстрировать и т.д.	Касаться, трогать, поражать, давить, осязывать, стучать, мять, брать, смягчать, сжимать, держать, ощущать, шевелиться.	Слушать, орать, молчать, рычать, чавкать, кричать, шуметь, усиливать, гармонировать, звонит, звать, объявлять, опрашивать, выражать, обсуждать, излагать
Словосочетания	Точка зрения, угол зрения, быть на виду и т.д.	Воспользоваться случаем, стоять на своем, чувствовать проблему и т.д.	Находит отзвук, звучит как, напрягать слух
Выражения	Видеть в «розовых очках», «пролить свет», показать в истинном свете, на первый взгляд и т. д.	«Сдвигать камень», «развязать проблему», «вбивать клин», «наложить лапу», «резать подметки на ходу» и т. д.	Говоря другими словами, «задавать тон», «медведь на ухо наступил» и т.д.

Техника "Я – высказывания".

Ведущий: еще одним из эффективных навыков общения может быть применение техники "Я – высказывания", особенно если вы хотите избежать каких-то мелких конфликтов, неприятных ситуаций.

Искреннее свободное название своих чувств с позиции осознания собственной ответственности за то, что происходит с вами, не может ни кого

обидеть и вызвать агрессию, поэтому напряжение ситуации спадает, а ваш партнёр как минимум просто теряется от неожиданности. "Я – высказывание" может и не дать мгновенного эффекта, но став вашей привычкой, многое изменит в вашем общении с воспитанниками детского дома.

Ведущий: Для освоения данной техники важно научиться хорошо осознавать происходящее с Вами прямо сейчас, в данный момент.

Рассмотрим схему "Я – высказывания".

1. Описание ситуации, вызвавшей напряжение:

"Когда это происходит..."

2. Точное название своего чувства в этой ситуации:

- "Я чувствую...(недоумение, раздражение, беспомощность и т.д.)"
- "Я не знаю как реагировать..."

3. Название причин этого чувства:

- "Потому что..."
- "Ведь я..."

• **Упражнение «Я-высказывание»**

Ведущий: По этой схеме попробуйте сформулировать "Я – высказывание" вместо "Ты – высказывания" в следующих ситуациях. Педагогам предлагается несколько ситуаций из жизни воспитанников детского дома.

"Ты – высказывания":

1. Ты опять опоздал с прогулки. Больше никуда не пойдёшь!
2. Ты постоянно уходишь с последних уроков. Ты бездельник и прогульщик.
3. Ты опять зашёл в грязных ботинках. Тебя совершенно не волнует, что коридор недавно вымыли.
4. Ты всегда грубишь педагогам, когда от тебя требуют соблюдения правил.
5. "Ты должен хорошо учиться!"
6. "Ты должен соблюдать правила!"
- 7. "Ты должен делать то, что говорит воспитатель!"
- 8 «Ты опять опоздал на обед!»
- 9. «Быстро заправь постель!»
- 10. «Перестань ругаться матом!»
- 11. «Сегодня ты будешь сидеть дома за двойку»
- 12. «Ты не пойдёшь на футбол»

Рекомендации педагогическим работникам для организации эффективного, бесконфликтного, конструктивного взаимодействия с детьми и подростками.

Как погасить возбуждённого подростка? Как успокоить и сбалансировать его психику? Как снять нарождающийся конфликт во взаимодействиях с ним?

Предлагаю эффективный приём: известно, что кроме потребности в самоутверждении, у подростков усиливается потребность в общении. Они много говорят друг с другом, причём, предметом разговора часто выступает

их собственное "Я": как я отношусь к тому или иному человеку, какой я – сильный или слабый? Разговаривайте чаще с подростками. Предметом разговора могут стать темы интересные для подростка, его переживания, характер, привычки, желания, потребности. Говорите спокойно, мягко, ровным, умиротворяющим голосом. Не читайте морали, не учите жизни! Звук вашего голоса, ваше доброжелательное и открытое лицо станут эффективным психотерапевтическим средством для воспитанника. Уже через месяц – два вы сможете заметить положительные изменения в поведении подростка: он станет спокойнее, сдержаннее. И, как следствие, будет реже нарушать дисциплину, начнёт учиться лучше.

Остановите монолог, организуйте диалог.

Как организовать диалог? Чтобы между воспитателем и подростком возникло диалоговое взаимодействие, выполняйте следующие условия:

- - Если вы задаёте вопрос, подождите, пока ваш подросток не ответит на него.
 - - Высказав своё мнение, поинтересуйтесь мнением ребят.
 - - Если вы не согласны, аргументируйте. Поощряйте поиск аргументов подростка.
 - - Делайте паузы во время беседы. Не разрешайте себе захватывать всё "коммуникативное пространство".
 - - Чаще повторяйте фразы: "Как ты сам думаешь?", "Мне интересно твоё мнение. Почему ты молчишь?", "Ты согласен со мной? Почему? Докажи, что я не права".
-
- проявляйте терпимость: не прерывайте ребёнка, не мешайте; прежде чем что-то сказать, хорошо подумайте, убедитесь, что вы хотите сказать именно это; помните, что ваша задача как слушающего – помочь ребёнку в выражении, высказывании своих проблем;
 - не давайте советов: помните, что лучшие решения в конфликте – это те, к которым участники приходят сами, а не те, которые им кто-то подсказал.
 - не обвиняйте – не говорите, что всё произошло из-за недостатков ребёнка, и не обвиняйте кого-то ещё в том, что случилось;
 - не придумывайте – не говорите ребёнку, что вы думаете о том, каковы его мотивы и желания, раньше, чем он сам о них что-то скажет;
 - не защищайтесь – сначала расскажите о своих действиях, мыслях и чувствах; сделайте это открыто и достаточно полно, и только после этого можете ждать, что то же самое сделает и ребёнок;
 - не характеризуйте – не описывайте личность ребёнка, тем более говоря "ты невнимателен, эгоистичен, неопытен, молод и т.п., старайтесь говорить о том, что вас беспокоит по существу;
 - не обобщайте – избегайте использования слов "всегда", "никогда" в описании поведения ребёнка, приводите в пример конкретные факты и ситуации, которые вы оба с ребёнком хорошо помните.

Покажите ребёнку, что вы его поняли. Перескажите своими словами его мысли, начиная со слов "Как я тебя поняла...", "По-твоему мнению...", "Ты считаешь...", "Ты, наверное, расстроен тем, что..."

Попробуйте вместе с ним определить, что следует делать. Лучше, если это будут "пошаговые" действия (во-первых, во-вторых и т.д.)

Утолите "тактильный голод" ребёнка – обнимите, прижмите его к себе, потормошите. Это способствует появлению у него чувства защищённости, уверенности в себе.

Ведущий: Теперь немного вспомним о невербальных средствах общения.

Невербальная коммуникация — это сторона общения, состоящая в обмене информацией между людьми без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме. Такие средства невербального общения как: мимика, жесты, поза, интонация и др. выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнёров по общению. Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменять свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата. Я подобрала слайды с наиболее распространенными жестами и позами. Посмотрите их.

Слайд 1 Это чисто женский жест. Обычно так скручивают ноги скромные и неуверенные в себе девушки. Вряд ли тут подойдет сильный напор. Для того, чтобы разговорить такого человека, нужно быть открытым и дружелюбным.

Упражнение «Парное рисование»

Цели: развитие саморегуляции, произвольности поведения, умения работать по правилам, развитие способности конструктивного взаимодействия. Техника проводится в парах.

Ведущий: «Сейчас мы будем рисовать в парах. Двое рисуют на одном листе бумаги. При этом есть очень важное условие: нельзя заранее договариваться о том, что это будет за рисунок, нельзя разговаривать в процессе работы. Начинаем по сигналу».

Упражнение «Подарок»

Цель: развитие навыков невербальной коммуникации

Ведущий: Пусть каждый из вас по очереди сделает подарок своему соседу слева (по часовой стрелке). Подарок надо сделать ("вручить") молча (не

вербально), но так, чтобы ваш сосед понял, что вы ему дарите. Тот, кто получает подарок, должен постараться понять, что ему дарят. Пока все не получают подарки, говорить ничего не надо. Все делаем молча».

Когда все получают подарки (круг замкнется), тренер обращается к тому участнику группы, который получил подарок последним, и спрашивает его о том, какой подарок он получил.

Метафора общения.

Один человек заблудился в лесу, и хотя он направлялся по нескольким тропинкам, каждый раз надеясь, что они выведут его из леса, все они приводили его обратно в то же место, откуда он начинал.

Еще оставалось несколько тропинок, по которым можно было попробовать пойти, и человек, усталый и голодный, присел, чтобы обдумать, какую из тропинок теперь выбрать. Когда он размышлял над своим решением, он увидел, как к нему идет другой путешественник. Он крикнул ему: «Вы можете мне помочь? Я заблудился». Тот вздохнул с облегчением: «Я тоже заблудился». Когда они рассказали друг другу о том, что с ними случилось, им стало ясно, что они уже прошли по многим тропинкам. Они могли помочь друг другу избежать неверных тропинок, которыми кто-то из них уже прошел. Скоро они смеялись над своими злоключениями и, забыв об усталости и голоде, вместе шли по лесу.

Ведущий: Жизнь похожа на лес; иногда мы теряемся и не знаем, что делать, но если мы будем делиться своими переживаниями и опытом, путешествие станет не таким уж плохим и мы будем иногда находить лучшие тропинки, лучшие пути.

Рефлексия

- Какие трудности возникли у вас в ходе тренинга?

- Что понравилось, что не понравилось?

Ведущий: Спасибо всем за участие, искренность. Желаю вам всегда понимать себя и других. Удачи!

"Ты – высказывания":

1. Ты опять опоздал с прогулки. Больше никуда не пойдёшь!

2. Ты постоянно уходишь с последних уроков. Ты бездельник и прогульщик.

3. Ты опять зашёл в грязных ботинках. Тебя совершенно не волнует, что полы в коридоре недавно вымыли.

4. Ты всегда грубишь педагогам, когда от тебя требуют соблюдения правил.

5. "Ты должен хорошо учиться!"

6. "Ты должен соблюдать правила!"

7. "Ты должен делать то, что говорит твой учитель!"

8 «Ты опять опоздал на занятие!»

9. «Быстро наведи порядок!»

10. «Перестань ругаться матом!»

11. «Сегодня ты будешь сидеть дома за двойку»

12. «Ты не пойдешь на футбол!»

Паттерны поведения людей с различным доминирующим типом восприятия

Внешние проявления поведения	«Визуалы»	«Кинестетики»	«Аудиалы»	«Дискретны»
Слова	Яркий, взгляд, перспектива, красочный, фокус, кажется, вижу	Прочный, теплый, спокойный, чувствую, схватывание, прикосновение, мягкий.	Тон, громкий, находит отзвук, звучит как, благозвучный, слышу, шумит, притих	Говоря на языке цифр, разумный, логический, знаю, понимаю, ситуация, требует, аргументы.
Поза	Прямая, расправленная, голова и плечи приподняты	Искривленная, согнутая, голова и плечи опущены	Голова наклонена вбок	Скрещенные на груди руки, прямая осанка, поднятая голова
Телодвижения	Движения скованы, судорожны	Движения свободные, плавные	Движения то скованы, то свободны	Движения не гибкие
Дыхание	Высокое, грудное	Низкое, брюшное	В полном объеме	Ограниченное
Тембр, сила, темп голоса	Высокий, чистый, быстрый, громкий	Низкий, медленный, мягкий	Мелодичный, ритмичный, меняющийся	Монотонный, прерывистый, густой
Направление	Над окружающим	Под окружающими	Глаза опущены	Смотрит над толпой

взгляда	и	(снизу вверх)		
Особенности взгляда	Посмотрит, чтобы услышать	Скорее прикоснется, нежели посмотрит	Чтобы услышать не смотрит	Никакого зрительного контакта
Поведение в конфликте (категории В.Сатир)	Обвинитель, принимает агрессивную позу, показывая пальцем. В случае неудачи может чувствовать себя неуспешным.	Умиротворитель, во всем обвиняет себя. Может чувствовать себя беспомощным.	ОтвлекаТЕЛЬ, переводит конфликт в другую плоскость. Может чувствовать, что никому нет до него дела.	Компьютер, много и нудно говорит. Может чувствовать себя уязвимым.

«Активный словарь «аудиала», «визуала», «кинестетика»

Используемые слова, выражения	«Визуалы»	«Кинестетики»	«Аудиалы»
Существительные	Видение, горизонт, перспектива, иллюзия, экран	Тяжесть, дыхание, чувства, напряжение, вес, нагрузка, удар, давление, прикосновение, движение, температура	Тон, слово, крик, интонация, симфония, речь, шепот, голос, болтовня, монолог, диалог, эхо, музыка, ритм, мелодия, песня
Прилагательные и причастия	Четкий, блестящий, яркий, ясный, цветной, пестрый, гигантский, большой, маленький, светящийся, открытый, закрытый,	Чувствительный, сентиментальный, осязаемый, раздраженный, душевный, невыносимый, спокойный, парализованный, крепкий, прочный, твердый, вялый,	Говорящий, глухой, немой, болтливый, шумный, молчаливый, мелодичный, неслышанный, громкий, тихий, благозвучный

	изолированный, удаленный, узкий	мягкий, холодный, ледяной, горячий	
Глаголы	Видеть, представлять, появляться, замечать, освещать, затемнять, описывать, фокусировать, различать, казаться, иллюстрировать и т.д.	Касаться, трогать, поражать, давить, ощупывать, стучать, мять, брать, смягчать, сжимать, держать, ощущать, шевелиться.	Слушать, орать, молчать, рычать, чавкать, кричать, шуметь, усиливать, гармонировать, звонит, звать, объявлять, опрашивать, выражать, обсуждать, излагать
Словосо- четания	Точка зрения, угол зрения, быть на виду и т.д.	Воспользоваться случаем, стоять на своем, чувствовать проблему и т.д.	Находит отзвук, звучит как, напрягать слух
Выраже- ния	Видеть в «розовых очках», «пролить свет», показать в истинном свете, на первый взгляд и т. д.	«Сдвигать камень», «развязать проблему», «вбивать клин», «наложить лапу», «резать подметки на ходу» и т. д.	Говоря другими словами, «задавать тон», «медведь на ухо наступил» и т.д.

Тренинг на тему: «Позитивное решение педагогических конфликтов.»

Цель: помочь участникам преодолеть внутренние барьеры и страхи перед кризисной ситуацией; популяризация тренинга как формы обучения и методы развязывания конфликтов; развитие навыков доверительного общения участников тренинга; активизация творческого поиска и опыта участников тренинга; создание доброжелательной, доверительной атмосферы в группе.

В ходе тренинга решаются следующие задачи:

- продемонстрировать преимущества командной работы;
- усовершенствовать общение в команде;
- освоить навыки обратной связи;
- получить удовольствие от совместной работы.

Методы, применяемые в программе данного тренинга: дискуссии, ролевые игры, психогимнастические упражнения и тестирование. Основное

направление их использования и интерпретации - это создание сплоченной группы, ориентированной на совместную работу.

Ход тренинга:

- Здравствуйте! Сегодня мы проведем нашу встречу в форме тренинга. Тренинг – это обучение опытом. Он предусматривает то, что присутствующие имеют возможность поделиться и обменяться между собой знаниями и проблемами, а также поработать вместе для поиска решения. Это чудесная форма для налаживания общения, профилактики конфликтов, ведь не секрет, что бывают недопонимание между коллегами и сотрудниками. Что же такое конфликт? Конфликт – это встреча двух и более разных мнений, при которой ни одна из конфликтующих сторон не принимает позицию другой стороны.

- А почему происходят недопонимания и конфликты? Люди разные, с разным опытом, разными убеждениями, принципами, которые иногда мешают видеть другого человека, понимать его чувства и интересы.

- Наш тренинг будет посвящен навыкам видеть и слышать человека, прислушиваться к его мыслям. Тренинговая форма работы требует доверия к группе, поэтому нам нужно выработать общие правила для работы.

Правила:

- Правило «здесь и теперь». Важно, чтобы разбирались процессы, мысли и чувства, возникающие в группе в данный момент. Таким образом, участников приучают сосредотачивать внимание на себе и на происходящем вокруг них в настоящее время. То, как проявляет себя человек «здесь и сейчас» показывает, как он ведет себя «по жизни». И на это стоит обращать внимание участников тренинга.

- Правило искренности и открытости. Необходимо добиваться того, чтобы члены группы не лицемерили и не лгали. Признак сильной и здоровой личности - это определенная открытость окружающим своим чувствам по поводу происходящего. Это основа эффективного межличностного взаимодействия. Естественно, в начале работы группы этого добиться невозможно. Не всегда нужно добиваться полного раскрытия участников группы, ведь им предстоит продолжать работать вместе. Но каждый из них должен чувствовать себя защищенным и иметь право раскрыться в той мере, в какой он считает нужным для данного момента.

- Правило «Я». В группе запрещается использовать рассуждения типа: «У всех такое мнение...», «Мы считаем...» и т.п. Эти высказывания перекладывают ответственность за чувства и мысли конкретного человека на несуществующее «мы». Все высказывания должны строиться с

использованием «я». Тем самым, мы учим человека брать ответственность на себя и принимать себя таким, каков он есть.

- Правило активности. В группе не должно быть пассивных наблюдателей. В отработку упражнения включаются все участники. Если они отказываются принимать участие, стоит уделить внимание обсуждению мотивации их целей присутствия на тренинге.

- Правило конфиденциальности. Все, что говорится в группе относительно участников, должно оставаться внутри группы. Это естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия. Но конкретные приемы, знания, техники могут и должны использоваться вне группы в профессиональной деятельности, в повседневной жизни.

- Правила приняты. Спасибо. Каждый участник должен их придерживаться.

Упражнение «Путаница»

Цель: Повысить тонус группы и сплотить участников.

Ход упражнения: Участники встают в круг и протягивают правую руку к центру. По сигналу ведущего каждый игрок находит себе «партнера по рукопожатию» (число игроков должно быть четным). Затем все вытягивают левую руку и также находят себе «партнера по рукопожатию» (очень важно, чтобы это не был тот же самый человек). И теперь задача участников состоит в том, чтобы распутаться, т.е. снова выстроиться по кругу, не разъединяя рук. Задачу можно усложнить, запретив всякое словесное общение.

Упражнение. «Мое представление конфликта»

- Сейчас каждый подумает и для себя решит, как вы понимаете, что такое конфликт?! Но писать мы будем не просто, а на каждую букву слова.

К –

О –

Н –

Ф –

Л –

И –

К –

Т –

Рефлексия: каких больше характеристик конфликта – положительных или отрицательных?

- А теперь предлагаю всем по очереди продолжить предложение «Конфликт для меня – это...».

Упражнение «Плюсы и минусы конфликта».

- На конфликт, как, наверное, и на любое явление действительности можно посмотреть с разных точек зрения и найти свои плюсы и минусы.

Участники делятся на две группы. Первой команде нужно будет в режиме мозгового штурма записать как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, второй команде, соответственно, – описать негативные последствия конфликтов.

Рефлексия: сложно было выполнять упражнение? Как вы думаете, что легче написать – «+» или «-»?

Н.В.Клюева предлагает характеристику конфликта:

Конструктивные стороны конфликта:

Конфликт вскрывает «слабое звено» в организации, во взаимоотношениях (диагностическая функция конфликта).

Конфликт дает возможность увидеть скрытые отношения.

Конфликт дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение.

Конфликт – это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное.

Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие организации.

Конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом

Деструктивные стороны конфликта:

Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям.

Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины. В целом ухудшается социально-психологический климат.

Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений.

Представление о победителях или побежденных как о врагах.

Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

Упражнение «Тонкая бумага».

Раздаются тонкие листы бумаги формата А-4. Участникам предлагается взять лист в руки, закрыть глаза и выполнять команды: Сложите листок пополам,

разгладьте место сгиба и по линии сгиба вырвите клочок бумаги; Снова сложите листок пополам и повторите процедуру.

И так до тех пор, пока участники смогут складывать лист и вырывать клочки бумаги по линии сгиба. Когда останутся маленькие, многократно сложенные листки, предложите развернуть их и вернуть листки в исходное положение – перед собой. Затем предложите группе открыть глаза.

Обратите внимание участников, что первоначально у всех листы были совершенно одинаковыми, и каждый из них выполнял одни и те же команды ведущего, тем не менее, узор у всех получился разный. Спросите, почему так получилось? Выслушайте ответы.

Рефлексия: Подведите к выводу, что каждый человек уникален и этим он представляет ценность для других.

Упражнение «Два сердца».

Инструкция. «Вы сейчас все - профессиональные хирурги крупной американской клиники. Каждый из вас ведет своего пациента, которому необходима срочная пересадка сердца. Но ситуация осложняется тем, что сейчас в клинике в наличии только два сердца, годных к пересадке. После обсуждения, которое вы проведете так, как считаете нужным, вам необходимо принять решение, каким двум пациентам будет сделана операция по пересадке сердца. Решение необходимо обосновать и сообщить родственникам всех пациентов».

Краткие характеристики пациентов:

- женщина, китаянка, 35 лет, руководитель группы врачей, занимающихся разработкой лекарства против СПИДа;
- женщина, бельгийка, 32 года, врач-кардиолог, на ее счету сотни успешных операций на сердце;
- мужчина, американец, отец троих детей в возрасте трех, пяти, семи лет, воспитывает детей один;
- японская девочка 12 лет, выдающаяся пианистка;
- врач-онколог, женщина, 33 года, под ее руководством разрабатывается эффективное лекарство против рака крови;
- русский мальчик, 11 лет, за него ходатайствует крупный российско-американский медицинский центр;
- афроамериканец, олимпийский чемпион по бегу, 25 лет;
- девушка, 19 лет, на ее иждивении двое младших братьев восьми и десяти лет. Дочь умершего сенатора США;

- священник, 50 лет, известный проповедник, пользующийся заслуженным уважением в Канаде и США.

Обсуждение.

1. Каким образом учитывалась система ценностей игроков при принятии решения?
2. Участники в большей степени ориентировались на прагматичный или гуманистический подход?
3. Кому было важно любой ценой отстоять своего пациента и добиться, чтобы именно ему была проведена пересадка сердца? Что для этого было сделано, какие аргументы применялись, насколько они были действенны?
4. Кто уступил коллегам в выборе пациента для пересадки сердца, чем обосновано такое решение?
5. Кто взял на себя ответственность за доведение результата обсуждения до родственников пациентов, которым не планировалась пересадка сердца?
6. Каким образом распределялись роли в ходе групповой дискуссии? И с какой ролью было легче справиться?

Методические замечания. Упражнение (помимо содержательной нагрузки) имеет определенный эмоциональный фон. Оно достаточно жестко по форме и отражает реальную зарубежную врачебную практику. Вместе с тем упражнение дает, как правило, значительный обучающий и воспитательный эффект (работа с системой ценностей). По его завершении необходимо обозначить и подчеркнуть игровой характер ситуации, избегая эмоционального заострения участников на негативных переживаниях. Роль родственников выполняют свободные от игры участники и сам преподаватель.

Упражнение «Я – сильный, я – слабый».

Ведущий. Я предлагаю вам проверить, как слова и мысли влияют на состояние человека. С этой целью мы выполним следующие упражнения, для которого необходимо разбиться на пары.

(Помощь одного из участника).

- Вытяни, пожалуйста, вперед руку. Я буду опускать твою руку вниз, нажимая на нее сверху. Ты должен удерживать руку, говоря при этом громко и решительно: «Я сильный!» Теперь делаем то же самое, но ты должен говорить: «Я слабый», произнося это с соответствующей интонацией, то есть тихо, уныло...

- Вот видите, как поддерживающие слова помогают нам справиться с трудностями и побеждать.

Рефлексия: как вы понимаете это упражнение? Как оно связано с нашей темой?

Упражнение «Конфликтные ситуации»

Участникам тренинга предлагается разделить на подгруппы. Каждая подгруппа вытягивает карточки, на которых написаны конфликтные ситуации. Из каждой ситуации необходимо найти выход, найти пути решения конфликта.

Ситуации:

*Помощник воспитателя выполняет свою работу (моет посуду на кухне, т.д.), а воспитателю необходимо срочно выйти из группы (поговорить по телефону). Она попросила присмотреть за детьми пом. воспитателя, но та ей отказала. Между ними завязался спор. Как быть в данной ситуации?

*Воспитатель попросила посидеть с детьми пом.воспитателя во время тихого часа, а сама вышла из группы. Тихий час прошел, а воспитатель не вернулась в группу. Нужно идти получать полдник, а детей не с кем оставить. В этот момент в группу зашел специалист, и пом. воспитатель попросила посидеть с детьми, чтобы сходить и получить полдник. Когда в группу вернулся воспитатель, между пом. восп. и воспитателем завязался конфликт. На что воспитатель ответила пом. воспитателя.: «Ты должна помогать нам, когда нам это необходимо». Как поступить в данной ситуации?

*В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

*Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрек: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства». Проведите анализ межличностного взаимодействия.

*Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Решение?

*Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...Как бы вы поступили на месте руководителя?

*На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника». Как поступить в данной ситуации, чтобы избежать конфликта?

Упражнение «Коллега – образ.

Вспомните одного из своих коллег. Какое определение из предложенных здесь могло бы подойти для характеристики его личности (отметьте несколько качеств):

тревожный – спокойный

разбросанный – целеустремленный

замкнутый – общительный

легкомысленный – серьезный

возбудимый – уравновешенный

уступчивый – принципиальный

«выскочка» - скромный

вспыльчивый – сдержанный

лицемерный – искренний

пессимист – оптимист

безвольный – волевой

глупый – умный

агрессивный – миролюбивый

ранимый – невозмутимый

грубоватый – тактичный

ленивый – трудолюбивый

черствый – отзывчивый

злой – добрый

пассивный – активный

самовлюбленный – самокритичный

- Если вы не можете оценить коллегу только при помощи двухфакторной оценки («глупый – умный»), тогда напротив каждой характеристики поставьте определенный балл, исходя из шестибалльной системы. Попробуйте оценить, таким образом, 5-7 своих коллег).

Упражнение «Коллаж».

Участникам предлагается большое количество вырезок картинок, фраз, слов, фотографий, из которых они должны выбрать те, которые, по их мнению, наиболее точно и полно характеризуют конфликт.

Затем на ватмане наклеивают, чтобы получился коллаж.

В конце упражнения рассказывают и объясняют, почему именно так они его сделали, почему именно эти картинки (фотографии, слова, фразы) они выбрали, и почему не выбрали оставшиеся вырезки.

Притча

Буддийская притча «Забирайте своё себе»

Однажды Будда проходил со своими учениками мимо деревни, в которой жили противники буддистов. Жители деревни выскочили из домов, окружили Будду и учеников, и начали их оскорблять. Ученики тоже начали распалаться и готовы были дать отпор, однако присутствие Будды действовало успокаивающе. Но слова Будды привели в замешательство и жителей деревни, и учеников.

Он повернулся к ученикам и сказал:

– Вы разочаровали меня. Эти люди делают своё дело. Они разгневаны. Им кажется, что я враг их религии, их моральных ценностей. Эти люди оскорбляют меня, и это естественно. Но почему вы сердитесь? Почему вы позволили этим людям манипулировать вами? Вы сейчас зависите от них. Разве вы не свободны?

Жители деревни не ожидали такой реакции. Они были озадачены и притихли. В наступившей тишине Будда повернулся к ним:

– Вы всё сказали? Если вы не всё сказали, у вас ещё будет возможность высказать мне всё, что вы думаете, когда мы будем возвращаться.

Люди из деревни были в полном недоумении, они спросили:

– Но мы же оскорбляли тебя, почему же ты не сердишься на нас?

– Вы – свободные люди, и то, что вы сделали, – ваше право. Я на это не реагирую.

Я тоже свободный человек. Ничто не может заставить меня реагировать, и никто не может влиять на меня и манипулировать мною. Я хозяин своих проявлений. Мои поступки вытекают из моего внутреннего состояния. А теперь я хотел бы задать вам вопрос, который касается вас. Жители деревни рядом с вашей приветствовали меня, они принесли с собой цветы, фрукты и сладости. Я сказал им: «Спасибо, но мы уже позавтракали. Заберите эти фрукты с моим благословением себе. Мы не можем нести их с собой, мы не

носим с собой пищу». Теперь я спрашиваю вас: «Что они должны делать с тем, что я не принял и вернул им назад?»

Один человек из толпы сказал:

– Наверное, они забрали это домой, а дома раздали фрукты и сладости своим детям, своим семьям.

Будда улыбнулся:

– Что же будете делать вы со своими оскорблениями и проклятиями? Я не принимаю их. Если я отказываюсь от тех фруктов и сладостей, они должны забрать их обратно. Что можете сделать вы? Я отвергаю ваши оскорбления, так что и вы уносите свой груз по домам и делайте с ним всё, что хотите...

Упражнение «Музей обидных воспоминаний».

- Наибольшей силой в плане изменения человеком самого себя обладает воображение. Каждый из нас обижался и не один раз. Но одни люди умеют быстро расстаться с обидами, потому что обида - это ни что иное, как «ржавчина, разъедающая душу». Другие относятся к своим обидам как к большой ценности. Они их прячут, берегут, накапливают. А в конфликте предъявляют, усиливая, как им кажется, свою позицию. Результат такого собирательства – болезни. Давайте напишем все свои обиды на листок, внимательно на них посмотрите и скажите им: «Обиды, вы простите меня, но я отправляю вас в музей обидных воспоминаний. Вы остаетесь в прошлом, а я живу в настоящем и будущем. Лишняя тяжесть мне ни к чему! Прощайте!» И порвите этот лист, или сомните. В душе должны быть всегда уют и комфорт, спокойствие и мудрость.

«Человек сам загораживает себе свет» сказал Эмерсон. Постарайтесь этого не делать.

Всем большое спасибо за работу!

С. Ю. Темина приводит следующие объективные и субъективные причины возникновения педагогических конфликтов.

1. Объективные причины педагогических конфликтов:

- недостаточная степень удовлетворения базисных потребностей учащегося;
- противопоставление функционально-ролевых позиций педагога и обучаемого (задача первого — учить, задача второго — учиться; учитель априорно считается превосходящим ученика умом, знаниями, опытом и наделяется властью над ним);
- существенное ограничение степеней свободы (требования жёсткой дисциплины, подчинения, отсутствие возможности выбора преподавателя, предмета, класса, обязательное посещение уроков и т. д.);

- различия в представлениях, ценностях, жизненном опыте, принадлежность к разным поколениям (проблема «отцов и детей»);
- зависимость учащегося от педагога;
- необходимость оценивания учащихся учителем;
- игнорирование личных проблем учащихся в формализованных образовательных системах;
- множественность ролей, которые вынужден играть школьник в силу предъявляемых к нему разных, порой противоположных требований в учебном учреждении, родителями, товарищами, какими-либо другими значимыми людьми;
- различие между учебным материалом и явлениями, объектами реальной жизни;
- социальная нестабильность и др.

2. К субъективным причинам относятся:

- психологическая несовместимость учителя и ученика;
- наличие у учителя или ученика определённых черт характера, определяющих так называемую «конфликтную личность» (агрессивность, раздражительность, нетактичность, ехидность, самоуверенность, грубость, жёсткость, придирчивость, скептицизм и т. д.);
- отсутствие коммуникативной культуры у педагога или ученика;
- необходимость изучения данного предмета всеми учащимися и отсутствие интереса к нему у конкретного ученика;
- несоответствие интеллектуальных, физических возможностей данного ученика и предъявляемых к нему требований;
- недостаточная компетентность преподавателя (отсутствие опыта, глубоких знаний по предмету, готовности к разрешению конфликтов, низкий уровень развития определённых профессиональных способностей);
- наличие у учителя или ученика серьёзных личных проблем, сильного нервного напряжения, стресса;
- чрезмерная загруженность учителя или учащегося;
- вынужденная бездеятельность ученика;
- отсутствие самостоятельности, творческого начала в учебном процессе;
- несоответствие самооценки ученика и оценки, данной ему учителем, и др.

Таким образом, из вышесказанного следует, что конфликтная ситуация - это ситуация, которая содержит предпосылки для конфликта. Конфликт, в свою очередь, определяется как отсутствие согласия между двумя сторонами.

Конфликт имеет как позитивную конструктивную, так и деструктивную функции.