

ПРОБЛЕМНО-ДЕЯТЕЛЬНОСТНАЯ ИГРА

"Межличностное взаимодействие: проблемы и пути их решения"

Цели: выяснить, что такое конфликт, причины его возникновения;
найти пути и способы решения конфликтов, возникающих в процессе межличностного общения;
определить меры по улучшению межличностного взаимодействия в детском доме.

Оборудование: доска, мел;
карточки с определениями понятий "инцидент", "недоразумение";
карточки с описанием форм проявления стратегий поведения в конфликте;
таблицы:
а) стратегии поведения в конфликте по К.Томасу,
б) диагностические данные использования стратегий поведения в конфликте;
наборы карточек с описанием конфликтных ситуаций;
бумага для письма, ручки.

Оформление: "Ничто так не показывает превосходство характера, как хорошее поведение в ссоре, которой нельзя избежать" Г. Тейлор, английский поэт.

За последние годы проблема общения, которая прежде почти не исследовалась, стала одной из популярных. Эта проблема приобретает особую важность для тех видов деятельности, осуществление которых максимально опосредовано взаимоотношениями. Необходимо признать, что педагогическое общение, педагогическое взаимодействие - это не просто инструмент в ряду инструментов педагогики, но и одно из важнейших условий ее успешности. Грамотное общение дает возможность ребенку и воспитателю предупредить возникновение противоречий во взаимодействии в других членами коллектива. Поэтому совершенствование способов общения прямо или косвенно способствует профилактике конфликтов между людьми. Роль правильно организованного педагогического общения велика и потому, что атмосферу обращенности к развитию личности воспитанника (ученика) создает именно педагог (учитель, воспитатель).

Однако, как бы ни старался педагог, он не может постоянно поддерживать идеальное бесконфликтное состояние, где взрослый и дети живут, учатся, работают в полной гармонии. Ничего идеального, как известно, нет. Конфликты возникают и будут возникать - такова уж человеческая природа.

Цель нашей педагогической проблемно-деятельностной игры - выяснить, что такое конфликт, причины его возникновения, найти пути и способы его решения, определить меры по улучшению межличностного взаимодействия в ОУ.

Упражнение "Паутина конфликтов"

В центре доски пишется слово "конфликт" и очерчивается кругом. Участникам игры предлагается назвать ассоциацию, соединяя слова линией с основным кругом. Если называются ассоциации, относящиеся к уже названным, ведущий соединяет их непосредственно с ними, а не с основным кругом.

Вопросы:

1. Как мы можем определить "конфликт"?
2. Что общего имеют определенные нами конфликты?
3. Что вызывает конфликты? Что усугубляет их?
4. Что предотвращает или разрешает конфликты?
5. Что чаще всего является причиной конфликта?
6. По мнению психологов, конфликты могут быть конструктивными, деструктивными и просто пустыми. Как вы это понимаете? Чем, по-вашему, они различаются? Попробуйте вспомнить примеры из своей жизни.

Разрешение конфликта зависит во многом от уровня нашей бдительности, ибо он предваряется более или менее очевидными сигналами. Какими?

- Кризис** Это "крайний предел", который характеризуют ожесточенные споры, агрессивные действия, оскорбления и т.д.
- Напряжение** Взаимоотношения с человеком становятся источником постоянного беспокойства. Состояние напряжения искажает наше восприятие другого человека и многих его действий. Наши взаимоотношения обременяются весом негативных установок и предвзятых мнений. Наши чувства по отношению к оппоненту значительно изменяются к худшему.
- Недоразумение** Мы зачастую впадаем в недоразумения, делая неверные выводы из ситуации, чаще всего из-за недостаточно четкого выражения мыслей или отсутствия взаимопонимания.
- Инциденты** Сигнал о том, что вы являетесь участником инцидента, несущего в себе зерно конфликта, обычно незначителен. Какая-то мелочь может вызвать временное волнение или раздражение, однако через несколько дней она нередко забывается. Но, накапливаясь друг на друга, инциденты могут приводить к конфликту.
- Дискомфорт** Это интуитивное ощущение, что что-то не так, хотя выразить его словами трудно. В данном случае к интуиции полезно прислушаться, более того, ее надо приветствовать.

Важнейшее условие успешного взаимодействия - умение личности выбирать наиболее подходящий способ поведения по отношению к другому человеку. Нередко педагог недоволен каким-либо ребенком, не замечая, что сам провоцирует его на нарушение дисциплины. Так, постоянные угрозы подрывают авторитет воспитателя, приучают детей безразлично относиться к замечаниям старшего. Тяга взрослого к нравоучениям формирует равнодушие к словам, его просто перестают слушать. Грубость, бестактность, как правило, вызывают ответную грубость. Халатное отношение к выполнению домашних заданий, забывчивость, неисполнительность - результат низкой требовательности взрослого, отсутствие контроля.

Мы работаем с детьми с повышенной возбудимостью и агрессивностью. Они требуют особого внимания. Работая с ними, необходимо до минимума сократить замечания, исключив из арсенала упреки и угрозы. Выбить их из колеи, превратить из союзников во врагов можно очень быстро, позволив себе равнодушный взгляд, мимолетную ухмылку, язвительное замечание. Простое упоминание в присутствии других об их отрицательных чертах характера, демонстрация их слов и поступков, провоцирует их на грубость, нежелание заниматься делом, восстанавливают против педагога. Т.о., создается конфликтная ситуация, которая, затем, должна каким-то образом разрешиться.

Работа в группах: Каждой группе предлагается набор конфликтных ситуаций (3 шт.). Вам необходимо проанализировав ее (6 мин), указать причины описываемых событий и определить стратегии конфликтного взаимодействия со стороны взрослого и со стороны ребенка (или группы детей). Затем представитель от каждой группы сообщает об итогах ее работы. Ведущий по ходу обсуждения делает на доске записи, которые в конечном итоге складываются в общую информацию по вопросу о причинах нарушенного взаимодействия и стратегиях поведения педагогов и учащихся.

Причины нарушения взаимодействия.

1. Причины, связанные с недостаточной психолого-педагогической компетентностью педагога:

- невнимание к особенностям группы детей
- неумение и нежелание учитывать в работе с детьми индивидуальные особенности (неготовность осуществлять индивидуальный подход), игнорирование чувств ребенка, его желаний и интересов;
- неумение правильно сформулировать цель воспитания и, естественно, постановка неверной цели;
- завышение или противоречивость требований со стороны воспитателей, в результате чего у ребенка формируется оппозиционное отношение к внешнему окружению;
- отсутствие педагогической этики, бестактность или грубость со стороны педагога;
- неверное отношение к критике

- недостаточный кругозор преподавателей, воспитателей;
- неправильная стимуляция воспитанников поощрением и наказанием, использование наказаний как способа отреагирования и разрядки взрослым собственными негативными эмоциями (гнева, раздражения, злости, досады);
- собственные частые негативные эмоциональные состояния взрослых и отсутствие навыков контроля и саморегуляции с их стороны;
- неспособность опираться в работе на неформальные объединения детей.

2. Причины, связанные с воспитанниками:

- отсутствие мотивации и интереса к учению;
- низкий уровень воспитанности;
- низкий интеллект;
- отсутствие интереса к общественной жизни группы и класса;
- низкие эстетические потребности и отвержение общепринятых культурных ценностей;
- слабо развитый контроль над своими эмоциями, низкий уровень эмпатии, слабое осознание своих чувств и чувств других людей;
- самоутверждающее поведение;
- провоцирующее поведение, настроенность на борьбу;
- неумение прогнозировать последствия своих поступков для окружающих.

Кроме указанных причин нарушенного взаимодействия, существуют причины психофизиологического и социального характера. Так, дети с физиологически обусловленной невнимательностью и повышенной активностью составляют более 1/3 учащихся младшего школьного возраста. Поведенческие проявления таких детей, создающие трудности для педагога при взаимодействии с ними. Сохраняются до окончания подросткового возраста. За последние десятилетия дисциплинарные проблемы приобрели качественно иной характер. Если раньше серьезными нарушениями дисциплины считались беготня, шум, бросание бумаг, стрельба бумажками из резинок, то теперь - длительные прогулы школьных занятий, вандализм, вымогательство, бродяжничество, нападения и грабежи, алкоголизм, наркомания, венерические заболевания, беременность и аборты.

Какова бы ни была причина конфликта, если он назрел, он требует своего разрешения. Мы с Вами только что рассмотрели одинаковые ситуации, но интерпретировали их по-разному. Потому что разные люди по-разному реагируют на конфликт.

Психолог К.Томас для поведения людей во время конфликтов предложил двумерную модель, в которой основными измерениями являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт. И напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. И в этих измерениях К.Томас выделяет 5 способов управления конфликтами.



(Анализ данных таблицы)

Работа в группах: Давайте рассмотрим подробнее эти стратегии поведения и поговорим о их достоинствах и недостатках. Каждой группе предлагается определение и формы проявления одной из стратегий поведения. Необходимо, проанализировав материал, озвучить "плюсы" и "минусы"

каждой стратегии. **Соперничество** (соревнование, конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому; вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию, во что бы то ни стало вы стремитесь выиграть, это тип человека, который всегда прав.

Те, кто выбрали стратегию соревнования, реализуют ее, если:

- стремитесь доказать, что другой человек не прав;
- дуетесь, пока они не передумают;
- перекрикиваете их;
- применяете физическое насилие;
- требуете безоговорочного послушания;
- не принимаете явного отказа;
- призываете на помощь союзников для поддержки;
- требуете, чтобы ваш оппонент согласился с вами ради сохранения отношений.

Стиль конкуренции, соперничества может использовать педагог, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с детьми и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Его можно использовать, если:

- исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- обладаете достаточной властью и авторитетом, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;
- чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
- должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага.

Однако следует иметь в виду, что этот стиль, кроме чувства отчуждения, ничего больше не может вызвать.

Компромисс означает, что с самого начала вы готовы уступить, хотя бы и в чем-то малом. Суть этого стиля заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу.

Примеры реализации стратегии компромисса:

- поддерживаете дружеские отношения;
- ищите справедливого решения;
- делите предмет желаний поровну;
- избегаете самовласти и напоминаний о вашем первенстве;
- получаете что-то и для себя;
- избегаете столкновения в лоб;
- уступаете немного ради поддержания отношений.

Этот стиль наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это не выполнимо. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться".

Такой подход к разрешению конфликта можно использовать в следующих ситуациях:

- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
- вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными.

Приспособление означает в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого; своего противника вы "уничтожаете добротой", с готовностью встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей.

Формы стратегии приспособления (уступчивости) заключаются в следующем:

- вы делаете вид, что все в порядке;
- продолжаете действовать, будто ничего не произошло;
- миритесь с происходящим, чтобы не нарушать покой;

- пользуетесь вашим обаянием для достижения нужной цели;
- молчите, а потом начинаете вынашивать планы мести;
- подавляете ваши негативные эмоции.

Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях:

- важнейшая задача - восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия не важен для вас, или вас не особенно волнует случившееся;
- считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
- осознаете, что правда не на вашей стороне;
- чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Для стратегии избегания характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей; ваше кредо - "вовремя уйти", вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Формами стратегии избегания (ухода от конфликтов) являются :

- молчание;
- демонстративное удаление;
- обиженный уход;
- игнорирование обидчика;
- переход на "чисто деловые отношения";
- полный отказ от дружеских или деловых отношений с провинившейся стороной.

Стиль уклонения реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения, не хотите тратить время и силы на ее решение . Этот стиль можно рекомендовать к применению в следующих ситуациях:

- источник разногласий несуществен для вас по сравнению с другими более важными задачами, а потому вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
- знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
- у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
- хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
- у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка может быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой или вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.

Мало кто из взрослых (и никто из детей) реализуют стратегию сотрудничества. Стиль сотрудничества можно использовать, если отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным.

Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях:

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
- у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- основной целью является приобретение совместного опыта работы;
- стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов.

Преимущества подхода "выиграть-выиграть" заключаются в том, что вы находите приемлемое решение и тем самым укрепляете взаимоотношения. Когда выигрывают обе стороны, они будут более склонны поддерживать принятое решение.

Работа в группах. Решение конфликтных ситуаций с позиции стратегии сотрудничества.

(Коллектив делится на две группы, каждой группе - по одной ситуации)

Вопросы для обсуждения: Как возник конфликт? Почему он произошел? Что чувствовали действующие лица? Как этот конфликт мог быть предотвращен?

Следующий этап нашей работы - это поиск возможностей улучшения педагогического взаимодействия с применением психологических знаний.

Работаем по методу "мозгового штурма" (на основе выявленных причин нарушенного взаимодействия).

1. **Формулировка задачи (1 мин):** предложить способы улучшения педагогического взаимодействия на основе выявленных ранее причин нарушенного взаимодействия.
2. **Генерирование идей (20 мин):** участники высказывают все пришедшие им в голову идеи относительно решения проблемы
3. **Систематизация и классификация идей по подходам, темам, разделам (5-7 мин):** проводится иерархизация предложений по значимости высказанных предложений.
4. **Оценка идей на реалистичность (5-10 мин):** группы обмениваются списками предложений, выступление лидеров групп по итогам рассмотрения предложений - идет уточнение окончательного списка мер по улучшению взаимодействия, недопущения или устранения конфликтных ситуаций.

Подведение итогов проблемно-деятельностной игры:

- Что новое, ранее неизвестное Вы узнали сегодня?
- Что особенно понравилось, особенно запомнилось в ходе нашей проблемно-деятельностной игры?
- Что помогало и что мешало в процессе группового и межгруппового взаимодействия?

Ситуации для рассмотрения

1. Поведение группы - учащихся одного из 9-х классов является поводом для обострения отношений с учителем. Кроме того, их поведение служит отрицательным примером для других. Эти учащиеся, не обращая внимания на учителя, могут выйти и войти во время урока, если им этого хочется. Они свободно во весь голос разговаривают на уроках о своих делах. Учителя стараются никак не реагировать на это, чтобы, во-первых, не тратить на это время урока, и, во-вторых, не подвергаться опасности уронить свой авторитет.
2. Пообедав, дети убирают свои тарелки с обеденных столов на стол для грязной посуды. Одна из воспитанниц ставит на стол тарелку с недоеденным обедом. На замечания и просьбу взрослого очистить тарелку от остатков пищи, бурно реагирует, отказ объясняет тем, что не обязана этого делать, за это платят заработную плату раздатчицам. От частного случая - требования переходит к традиционным выкрикам типа "Мы живем как бомжи", "Этот долбанный детдом", ..., "Тюрьма".
3. В связи с переводом Жени в 9 класс и образовавшимися большими пробелами в знаниях, Женя очень медленно выполняет домашние задания. Во время самоподготовки постоянно просит помощи, практически полностью "завладевает" воспитателем, тем самым осложняет работу остальных детей и самого воспитателя. И тем не менее, не успевает сделать задание вовремя. Воспитатель ведет детей на полдник, выполняет с ними последующие режимные моменты. Женя с учебниками и тетрадью ходит за воспитателем "по пятам", жалобным голосом просит помочь ей. Обещания воспитателей заняться уроками в свободное время ее не удовлетворяют. Она идет к специалистам, завучам, директору, ей отказывают в связи с большой занятостью. Женя возвращается в группу, в сердцах бросает книгу, тетрадь, плачет, психует, грозит сбежать. Девочки начинают давать различные советы или стараются урезонить Женю, она не успокаивается. Начавшийся конфликт усиливается.
4. Готовясь к отчетному концерту в музыкальной школе, Р. и Н. одновременно пришли в класс на репетицию. Р. начал играть на кларнете, Н. - на фортепиано. Сначала они были очень довольны тем, что их только двое и никто больше им не мешает - есть возможность хорошо поработать, но через некоторое время увидели, что не могут сконцентрироваться, если играют одновременно. Прекратив играть, Р. попросил Н. сделать то же самое и дать поиграть ему одному. Н. ответила, что кларнет ее не беспокоит, и что она будет продолжать играть на фортепиано. Ее ответ так рассердил Р., что он начал играть очень громко, тогда и Н. стала музицировать еще громче. Они состязались друг с другом и устроили такой шум, что не выдержали остальные члены группы и воспитатель. Начался скандал.

