

Педагог-психолог
МАОУ гимназия № 21 города Тюмени
Гарманова Ольга Викторовна

Методическая разработка занятия на тему «Кейс-метод: эффективные стратегии разрешения конфликтов»¹

Цель: развитие навыков эффективного управления конфликтов посредством анализа реальных ситуаций.

Участники изучают стратегии поведения в конфликтных ситуациях, применяют полученные знания в практических ситуациях.

Развитие навыков: аналитического мышления, коммуникации, командной работы.

Целевая аудитория: педагоги, родители, учащиеся.

Количество участников: от 5 до 50 человек.

Апробация методической разработки:

- классные руководители МАОУ гимназия № 21 города Тюмени (МО классных руководителей);

- родители МАОУ гимназия № 21 города Тюмени (родительское собрание);

- педагоги-психологи общеобразовательных организаций города Тюмени (МАОУ СОШ №37, семинар на тему: «Организация деятельности школьных служб примирения в образовательных организациях города Тюмени») (<https://imc72.ru/news.php?id=2815>);

- педагоги-психологи системы профессионального образования (Тюменский колледж производственных и социальных технологий, принято Межрегиональная психологическая мастерская Проект «Эмпирика») (https://vk.com/wall-477424_22070);

- психологи, социальные педагоги, классные руководители (ТОГИРРО, Мастерская по направлению «Школьная медиация: слушай, понимай, примирай» в рамках празднования 5-летия ЦНППМ города Тюмени) (https://vk.com/cnppmpr_72?reactions_opened=wall-191955036_6249&w=wall-191955036_6344).

¹ Данная методическая разработка подготовлена на основании настольной психологической игры для достижения взаимопонимания и решения спорных вопросов между подростками и их родителями «Консесус», опубликованной Шуралевой Юлией Юрьевной на образовательном интернет-проекте «Инфоурок» (https://infourok.ru/magazin-materialov/konsensus-nastolnaya-psihologicheskaya-igra-dlya-dostizheniya-vzaimoponimaniya-i-resheniya-spornyh-voprosov-mezhdu-podrostkami-i-ih-roditelyami-245487?utm_source=infourok&utm_medium=biblioteka&utm_campaign=sidebar-right&utm_content).

Ход проведения занятия.

1) Формирование команд.

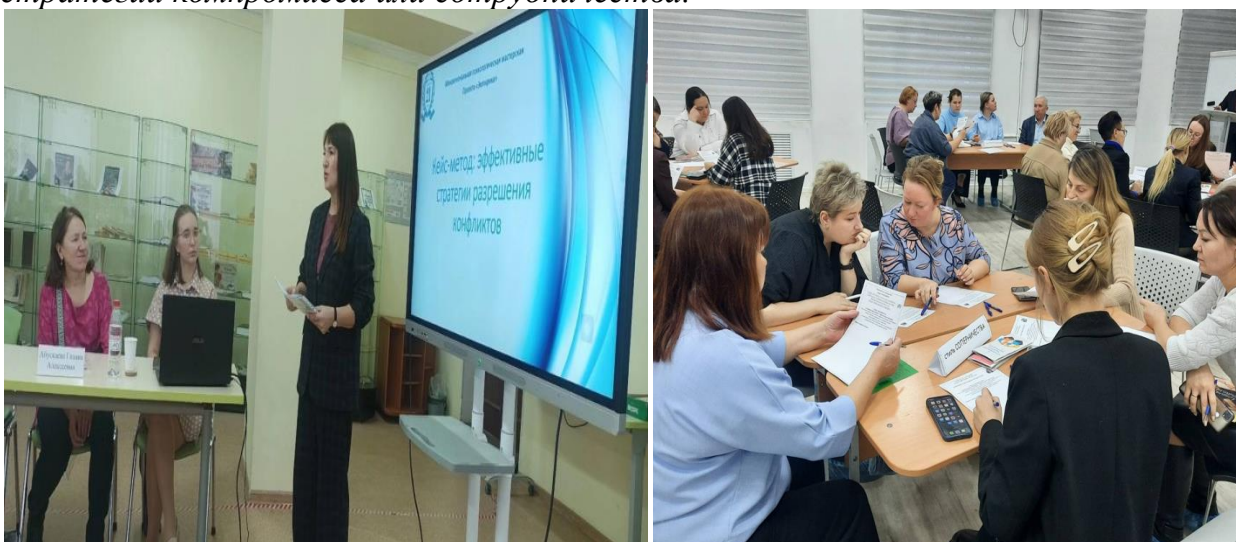
Учитывая, что для анализа конфликтной ситуации используются пять стратегий поведения в конфликте (по Томасу), участники делятся на команды следующим образом:

- вариант 1: создаются 5 команд по 3-4 человека каждая;
- вариант 2: формируется 2-3 команды по 5 человек.

Примечания:

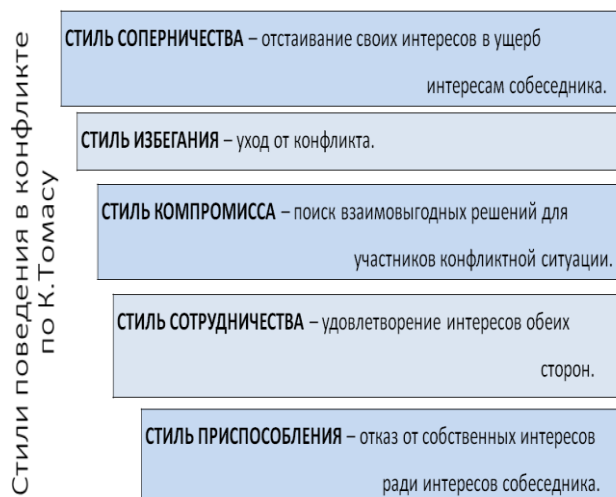
* в случае формирования команды из пяти человек, каждому участнику предоставляются индивидуальные инструкции с описанием одной из стратегий поведения. Если же команда состоит из меньшего количества участников, то внутри группы обсуждается одна из предложенных стратегий;

** на данном этапе необходимо создать группу, включающую участников с различными характеристиками: возрастными, личностными, иными особенностями. Если кто-то из участников демонстрирует склонность к авторитарному поведению, рекомендуется предложить ему использовать стратегии компромисса или сотрудничества.



2) Обсуждение стратегий поведения в конфликте.

Внутри каждой команды проводится обсуждение стратегий поведения в конфликте: соперничества, компромисса, избегания (ухода), сотрудничества и приспособления (по Томасу) (см. Приложение 1). Команды выбирают наиболее оптимальные (конструктивные) способы разрешения ситуации.



**Примечание: на данном этапе участники получают знания о различных стилях поведения в конфликтах. Они анализируют возможные модели поведения, обсуждают соответствующие речевые высказывания, а также оценивают плюсы и минусы каждого подхода.*

3) Анализ конфликтных ситуаций.

Командам предоставляются конфликтные ситуации по типу «родитель-ребёнок» «педагог-учащийся», «между учащимися» (Приложение 2). Определяется сценарий для анализа:

- вариант 1: все команды работают над одной и той же ситуацией;
- вариант 2: каждая команда выбирает по одной (разной) ситуации для анализа.



Критериями оценки конструктивности развития ситуации выступают:

- эмоциональный баланс: принятое решение способствует снижению эмоционального напряжения, поддерживает уважительные отношения между участниками диалога;
- открытость общения: решение создает условия для свободного выражения мнений и учёта точек зрения всех сторон, формируя атмосферу сотрудничества и взаимного доверия;

- поиск решения: обсуждение и анализ конфликтной ситуации помогают участникам находить взаимовыгодные пути выхода из неё.

Примечания:

**это наиболее активная часть занятия, где ключевую роль играет управление групповой динамикой. Целесообразно установить правила: не перебивать друг друга, соблюдать вежливость и уважение в общении.*

*** участники могут испытывать затруднения при формулировании вариантов решений в рамках предложенной стратегии. Поэтому рекомендуется подготовить возможные варианты решений заранее. Например:*

СТИЛЬ СОПЕРНИЧЕСТВА – отстаивание своих интересов в ущерб интересам собеседника. Такая позиция позволяет быстро решить конфликтную ситуацию, ориентирована на решение проблемы, основывается на следующих подходах:

- использование силы, власти, авторитета;
- активная защита своих позиций (убеждение, отказ от сотрудничества);
- эмоциональный нажим (угрозы, давление, агрессия).

СТИЛЬ ИЗБЕГАНИЯ (ухода) – стремление уйти от конфликта.

Не решает проблему, считает, что нет предмета конфликта или он не имеет существенного значения. Варианты разрешения конфликта могут включать игнорирование существования конфликта, отказ от обсуждения, физическое удаление, эмоциональное дистанцирование, откладывание обсуждения, пассивное поведение (бездействие), перекалывание решения, замалчивание проблемы, сокращение общения, самоизоляция, отвлечение внимания и др.

СТИЛЬ ПРИСПОСОБЛЕНИЯ – уход от конфликта путем отказа от собственных интересов ради интересов собеседника. Варианты разрешения конфликта: принятие точки зрения собеседника, готовность пойти навстречу, принятие текущего положения дел (смириться), минимизация собственного влияния на ситуацию, признание своей вины (ошибок), изменение своего поведения (чтобы соответствовать ожиданиям собеседника) и др.

СТИЛЬ КОМПРОМИССА – поиск взаимовыгодных решений для всех участников конфликтной ситуации (в чем-то приходится уступить, от чего-то отказаться). Варианты разрешения конфликта могут включать поиск взаимной уступки, приоритизацию интересов (ранжирование интересов), поиск временного решения, переговоры с участием посредника, разделение задач и ответственности и др.

СТИЛЬ СОТРУДНИЧЕСТВА – достижение интересов сторон. Сложная стратегия, так как может потребовать значительного количества времени, ресурсов сторон, формирования потребности собеседников в решении возникших разногласий. Варианты разрешения конфликта могут включать совместный анализ проблемы, поиск общих интересов, совместный поиск решений, оценку предложенных вариантов, принятие совместного решения, разработку плана действий и контроль его выполнения.

Кроме того, важно контролировать динамику групповой работы, направляя участников к выбору стилей компромисса и сотрудничества, акцентируя внимание на значимости медиативного подхода и роли школьной службы медиации.

Конфликтная ситуация №1
между ПЕДАГОГОМ и УЧАЩИМСЯ

«УЧАЩИЙСЯ ЧАСТО ОПАЗДЫВАЕТ НА ВАШ УРОК»

СТИЛЬ СОПЕРНИЧЕСТВА –
отстаивание своих интересов в ущерб интересам собеседника.

Такая позиция позволяет быстро решить конфликтную ситуацию, ориентирована на решение проблемы, основывается на следующих подходах:

- использование силы, власти, авторитета;
- активная защита своих позиций (убеждение, отказ от сотрудничества);
- эмоциональный нажим (угрозы, давление, агрессия).

Варианты решения ситуации:



Бланки заданий

Конфликтная ситуация №2
между РОДИТЕЛЕМ И УЧАЩИМСЯ

«РЕБЁНОК ПОСТОЯННО ГРУБИТ ВАМ»

СТИЛЬ СОПЕРНИЧЕСТВА –
отстаивание своих интересов в ущерб интересам собеседника.

Такая позиция позволяет быстро решить конфликтную ситуацию, ориентирована на решение проблемы, основывается на следующих подходах:

- использование силы, власти, авторитета;
- активная защита своих позиций (убеждение, отказ от сотрудничества);
- эмоциональный нажим (угрозы, давление, агрессия).

Варианты решения ситуации:



4) Выбор лучшего решения.

После обсуждения каждый участник команды голосует фишкой за тот вариант решения, который ему кажется наилучшим, объясняя свой выбор (Приложение 3)².

* *Примечание: этот этап способствует активизации группового взаимодействия и нацелен на достижение совместного решения, развивая у участников навыки сотрудничества.*

5) Анализ и подведение итогов работы.

По желанию участников, они могут поделиться трудностями при выполнении задания, отметить положительные аспекты и выразить свои, пожелания. Также рассматриваются возможности применения данного метода в других аналогичных ситуациях.

² Учитывая количество и состав участников, а также динамику занятия, данный этап можно ввести, либо исключить.

Приложение 1.
Описание индивидуальных инструкций

Стиль соперничества – отстаивание своих интересов в ущерб интересам собеседника. Такая позиция позволяет быстро решить конфликтную ситуацию, основывается на использовании власти, силы закона, связи, авторитета и т.д. Стиль ориентирован на решение проблемы.

Стиль избегания (ухода) – стремление уйти от конфликта. Не решает проблему, считает, что нет предмета конфликта или он не имеет существенного значения.

Стиль компромисса – поиск взаимовыгодных решений для всех участников конфликтной ситуации (в чем-то приходится уступить, от чего-то отказаться). Это стратегия взаимной уступки.

Стиль сотрудничества – поиск решения направлен на уточнение предмета конфликта, достижение интересов сторон. Сложная стратегия, так как может потребовать значительного количества времени, ресурсов сторон, формирования потребности собеседников в решении возникших разногласий. Ориентирован на сохранение взаимоотношений, решение предмета конфликта.

Стиль приспособления (уступки) – уход от конфликта путем отказа от собственных интересов ради интересов собеседника. Ориентирован данный стиль на сохранение отношений с собеседником.

Приложение 2.
Описание конфликтных ситуаций с участием
учителей, детей и родителей

Ситуация № 1

Ребёнок постоянно грубит вам.

Конфликтная ситуация между РОДИТЕЛЕМ и РЕБЁНКОМ



Ситуация № 2

Вам не нравятся друзья вашего ребёнка (ребёнок общается с ними, приглашает в гости).

Конфликтная ситуация между РОДИТЕЛЕМ и РЕБЁНКОМ



Ситуация № 3

Ученик часто не готов к уроку (не выполняет домашние задания).

Конфликтная ситуация между ПЕДАГОГОМ и УЧАЩИМСЯ

**Ситуация № 4**

Ученик часто опаздывает на ваш урок.

Конфликтная ситуация между ПЕДАГОГОМ и УЧАЩИМСЯ

**Ситуация № 5**

Одна из учениц попросила карандаш у одноклассницы на уроке рисования и потеряла его. Между ними возник конфликт.

Конфликтная ситуация между УЧАЩИМИСЯ

**Ситуация № 6**

После уроков мальчики 4 класса отправились домой. Вышли из школы, а за ними вышли мальчики 3 класса. Мальчики 4 класса начали кидаться снежками и нечаянно попали в мальчиков 3 класса. Между ними возник

конфликт.

Конфликтная ситуация между УЧАЩИМИСЯ



Приложение 3.
Фишки для участников игры

