

## Семинар

### Мектептегі қорқыту: балаңызға агрессияны жеңуге қалай көмектесуге болады. Оның себептері және жойылуы.

1 «Бұзақылықтың алдын алуда сынып жетекшілерінің құзыреттілігін арттыру»  
(Кахарманова А.Ю., Бер Т.И.)

2. Мектептегі жанжал. Жанжалды жағдайдан шығу жолдары. (Бер Т.И.)

Тапсырмалар:

- мектептегі қорқыту проблемасының теориялық мәселелерін талқылау;
- мұғалімдерді қорқытуға қарсы жыныстық қатынастың нормативтік-құқықтық негіздерімен таныстыруітікі
- қорқыту кезіндегі әрекеттер алгоритмін әзірлеу
- Мұғалімдерді конфликт түсінігімен және жанжалды жағдайларды шешу жолдарымен таныстыру.
- Педагогикалық ұжым мүшелерінің жанжал жағдайларының негізгі себептерін білуі және түсінуі.
- Мұғалімдердің жанжалды жағдайдағы мінез-құлық ерекшеліктерін, жанжалдарды шешу стилдерін анықтау.

Қайырлы күн, құрметті әріптестер.

Бүгін біз тағы да қарым-қатынас мәселесіне назар аударамыз, бірлесіп шешу жолдарын табамыз.

Қорқыту... Бұл мәселемен оқушылар, ата-аналар, мұғалімдер кездесетінін бәрі біледі.

ҚОРҚАУ... Бұл сөзбен сізде қандай байланыс бар?

«Мектептегі қорлау туралы барлық шындық» ВИДЕО КӨРСЕТУ

Біздің білім беру мекемесіндегі профилактикалық жүйе келесі қабылданған нормативтік құқықтық актілерге негізделген. (Заңды оқу)

НЕГІЗГІ ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР:

Қорқыту - ( Ағылшынша bully - bully, fighter, bully, дөрекі, зорлаушы) - питежою, қорлау, кемсітушілік.

Мектеп қорқыту (буллинг) – бір немесе бірнеше тұлғаға қатысты оқу-тәрбие процесінің қатысушылары болып табылатын адамдар тобының жүйелі психологиялық немесе физикалық агрессивті мінез-құлқы.

Мектеп қорқыту (буллинг) танылады:

- бойкот (бір топтың қорқыту құрбанымен сөйлесуден, сұрақтарға жауап беруден, хабарлаудан, басқаша қарым-қатынас жасаудан бас тартуы);

- топтан шығару; және-мен кудалау (қорлау) құрбанына топтың өтініші қорлайтын лақап аттарды қолдану; осы мүліктің материалдық құнына қарамастан, адамдар тобының немесе бір адамның бір топ адамдармен сөз байласуы нәтижесінде қорқыту құрбанының мүлкін қасақана бүлдіру, ұрлау;

- қорқыту құрбанының физикалық немесе интеллектуалдық ерекшеліктері мен кемшіліктерін көпшілік алдында талқылау;

қорқытудың құрбаны туралы жағымсыз (кемсіту) ақпаратты (мәліметтерді) тарату;

- кибербуллинг (жаһандық интернетті пайдаланып қорлау);

- адамдар тобының қорқыту құрбанына қарсы жүйелі зорлық-зомбылықтың кез келген басқа нысаны

Қорқытудың мақсаты - агрессивті мінез-құлықтың артына өзіңіздің кемшілігіңізді жасыру.

Бұзақылыққа кім қатысады?

Қорқыту тек балаларды ғана емес, мұғалімдерді де қамтиды. Яғни, балалар да, мұғалімдер де қорқытудың құрбаны болатыны сияқты, ересектер де, балалар да бұзақы болуы мүмкін.

**ҚАРАУ ЖАҒДАРЫ:**

- қудалауды (қорлауды) қоздырушы – өзін пайдаланып жүрген адам Күшпен де, физикалық, интеллектуалдық немесе басқа артықшылықтармен де байланысты командадағы позиция - қорлауды ұйымдастырушы. Қорқытуды қоздырушы ретінде оқу процесінің кез келген қатысушысы, сондай-ақ Білім беру мекемесінің қызметкері немесе студенттің бір немесе бірнеше туыстары танылуы мүмкін;

- қудалаудың (қорқытудың) құрбаны – өзіне қарсы қудалау жүзеге асырылатын адам;

- қорқытуға (бұзақылыққа) қатысушы – қорқытуды қоздырушының ұсынысы бойынша оған қосылатын адам қудалауға біріккен;

- қорқыту куәгері – оқу процесінің қатысушысы Образ қызметкері білім беру мекемесі, қорқыту эпизодтары туралы хабардар болған студенттің заңды өкілі.

**СЫНЫП ЖЕТЕКШІСІНІҢ ҚЫЗМЕТІ**

...Ең қиын жағдайда да сынып жетекшісі барлық балалар жаман істерді жасай алатынын және қажетсіз эмоцияларсыз, бірақ өз ісіне деген сүйіспеншілікпен осы жаман істерді мүмкіндігінше азайту үшін қолдан келгеннің бәрін жасауы керек екенін есте ұстауы керек. Ал ол үшін бала өзінің жалғыз емес екенін және өзін бағалайтынын білуі керек.

Семинар тақырыбына оралсақ, сұраққа жауап берейік:

Сынып жетекшісі!!! Бұл кім?

Сынып жетекшісі бала құқығының кепілі болып табылады.

Сынып жетекшісі бәрін білуі керек, бірақ сыр сақтауға міндетті дәрігер сияқты.

ПСИХОЛОГ СӨЗІ – Кахарманова А.Ю.

**«Алма мен құрт» жаттығуы** (жұмсақ және сабырлы): Ыңғайлы отырыңыз, көзіңізді жұмып, бір сәт алма екеніңізді елестетіңіз. Піскен, шырынды, әдемі, хош иісті, құйылған алма, бұтаққа әдемі ілінеді. Саған бәрі тамсанады, таң қалдырады. Кенеттен бір құрт қасыңа келіп: «Енді мен сені жеймін!» дейді. Сіз құртқа не айтар едіңіз? Көзіңізді ашып, жауабыңызды жазыңыз.

**Мәселені тұжырымдау.**

Енді мектептегі қақтығыстар туралы айтайық. Дәл жалпы білім беретін мектепте адамның келешекте жанжал алдындағы және жанжал жағдайындағы мінез-құлқының негізі қаланады. Қақтығыстардың алдын алу үшін мектеп топтарында олардың қалай туындайтыны, дамиды және аяқталатыны, олардың ерекшеліктері мен себептері қандай екендігі туралы түсінік болуы керек.

Кез келген әлеуметтік институтқа келетін болсақ, жалпы білім беретін мектеп жан-жақты шиеленістермен сипатталады. Педагогикалық іс-әрекет тұлғаны қалыптастыруға бағытталған, оның мақсаты белгілі бір әлеуметтік тәжірибені мектеп оқушыларына беру, осы тәжірибені толық меңгеру. Сондықтан мектепте мұғалімге, оқушыға, ата-анаға рухани жайлылық беретін қолайлы әлеуметтік-психологиялық жағдай жасау қажет.

Құрметті әріптестер, онда біз тақырыпты талқылаймыз: «Мектептегі жанжал. Жанжалды жағдайдан шығу жолдары».

Көпшіліктің «жанжал» ұғымына теріс көзқарасы бар: олар агрессияны, жанжалдарды, соғыстарды көреді. Әдетте, жанжалдың жағымсыз салдары туралы көп айтылады: бұл үлкен эмоционалдық шығындар, денсаулықтың нашарлауы және жұмыс қабілеттілігінің төмендеуі.

Дегенмен, конфликт жағымды функцияларды да орындай алады: ол жаңа ақпарат алуға, шиеленісті сейілтуге ықпал етеді, оң өзгерістерді ынталандырады және қарым-қатынастарды нақтылауға көмектеседі. Шын мәнінде, конфликт бір ғана нәрсені көрсетеді - сәйкессіздік. Қақтығыс бірдеңенің бір қалыпты жүрмейтінін, бірдеңе дұрыс емес екенін көрсетеді.

### **Ұғымдардың анықтамасы.**

Бұл тақырыпты зерттеудегі негізгі ұғымдар:

**Қақтығыс**(лат. Conflictus – қақтығыс) – адамдардың қарама-қарсы бағытталған мақсаттарының, мүдделерінің, ұстанымдарының, пікірлері мен көзқарастарының қақтығысы.

Қақтығыстардың 80%-ы қатысушылардың қалауынан басқа туындайды. Бұл біздің психикамыздың ерекшеліктеріне және адамдардың көпшілігінің олар туралы білмеуіне немесе оларға мән бермейтіндігіне байланысты болады.

Қақтығыс формуласын білу және оны тиімді меңгеру өте маңызды. Бұл келесідей көрінеді:

Қақтығыс = Қақтығыс ЖАҒДАЙЫ + ОҚИҒА

**Қақтығыс**- бұл бір-бірін жоққа шығаратын мүдделер мен ұстанымдардың нәтижесіндегі ашық текетірес.

**Жанжал жағдайы**- бұл жанжалдың шынайы себебін қамтитын жинақталған қайшылықтар.

**Оқиға**- бұл жанжалға себеп болатын жағдайлардың жиынтығы.

Формуладан жанжалды жағдай мен оқиғаның бір-бірінен тәуелсіз екендігін көруге болады, т.б. бірде-біреуі екіншісінің салдары немесе көрінісі емес.

Қақтығысты шешу - жанжалды жағдайды жою және оқиғаны жою. Біріншісін орындау қиынырақ, бірақ маңыздырақ екені анық. Өкінішке орай, іс жүзінде көп жағдайда оқиғаның сарқылуымен ғана шектеледі.

Ал енді педагогикалық конфликттерді және олардың пайда болу себептерін талдап көрейік.

Барлық педагогикалық конфликттерді 3 топқа бөлуге болады:

1. Мотивациялық. Олар оқытушылар мен студенттер арасында оқушылардың оқу мотивациясынан немесе, дәлірек айтсақ, оқушылардың не оқығысы келмеуінен, не қызығушылықсыз, қысыммен оқуына байланысты туындайды.

2. Оқытуды ұйымдастырудағы кемшіліктермен байланысты.

*қақтығыс кезеңі*Бастауыш мектепте 1-сынып оқушысы өмірінің біршама қиын, тіпті азапты кезеңін бастан өткерген кезде орын алады: жаттығуға арналған ойын әрекеті бар.

*Қақтығыс кезеңі*5-сыныпқа көшу. Бір мұғалімді бірнеше оқушы – пән мұғалімдері алмастырады, жаңа мектеп пәндері пайда болады.

*Қақтығыс кезеңі*9-сыныптың басында, оқуды бітіргеннен кейін не істеу керектігін шешу қажет болғанда - орта мектепке немесе 10-сыныпқа барыңыз.

*Қақтығыс кезеңі*мектеп бітіру, болашақ мамандығын таңдау, жоғары оқу орнына түсу үшін конкурстық емтихандар, жеке және интимдік өмірдің басталуы.

3. Өзара әрекеттесу қақтығысы: студенттердің өзара, мұғалімдер мен студенттердің. Олар негізінен қайшылықтардың жеке ерекшеліктеріне байланысты пайда болады:

a. Студенттер арасында көшбасшылық қақтығыстар жиі кездеседі: ұлдар мен қыздар топтары, бүкіл сыныппен 3-4 жасөспірім және т.б.

b. «Мұғалім-оқушы» қақтығыстары мотивациядан басқа моральдық-этикалық сипатта да болуы мүмкін;

c. Мұғалім мен оқушы арасындағы қақтығыстар әртүрлі себептерден туындауы мүмкін: бастауыш сынып мұғалімдері мен пән мұғалімдері арасындағы тұлғалық сипатта.

### **3. Мәселені зерттеу**

Енді сіздермен мектеп оқушылары арасындағы кикілжіңнің ерекшеліктеріне тоқталайық. Сыныпта қақтығыстар сөзсіз, өйткені балалар ұзақ уақыт бірге болғандықтан, күрделі топтық процестер жүреді - команда құру, жеке топтарды біріктіру, көшбасшыларды таңдау және т.б. Сыныпта әртүрлі қарым-қатынас тәжірибесі бар, өмірдің әртүрлі тәсілдері мен стиліне үйренген балалар жиналады.

Жалпы білім беретін мекемеде төрт негізгі қызмет субъектісін ажыратуға болады: оқушы, мұғалім, ата-ана, әкімші.

Қандай субъектілердің өзара әрекеттестігіне байланысты конфликттер келесі түрлерге бөлінеді: оқушы – студент; студент – мұғалім; оқушы – ата-ана; студент – әкімші; мұғалім – мұғалім; мұғалім – ата-ана; мұғалім – әкімші; ата-аналар - ата-аналар; ата-аналар – әкімші; администратор – администратор.

Оқу іс-әрекетінде жиі кездесетін конфликттердің бірі – оқушылар арасындағы конфликтіні қарастырайық. Студенттер арасында жиі кездесетіні – екі немесе үш көшбасшының және олардың топтарының сыныптағы біріншілік үшін күресін көрсететін көшбасшылық қақтығыстар. Орта сыныптарда бір топ ұлдар мен қыздар тобы жиі қақтығысады. Бүкіл сыныппен үш-төрт жасөспірімнің арасында жанжал немесе бір оқушы мен сыныптың қарама-қайшылығы болуы мүмкін.

Қақтығыстар туындаса не істеу керек?

Қақтығыстарды шешу жолдарын сипаттау үшін К.Томас серіктестің және өзінің мүддесіне назар аудару көрсеткіштерін қамтитын екі өлшемді модельді пайдаланады. Осы үлгіге сәйкес К.Томас конфликттік жағдайдан шығудың бес жолын анықтайды.

#### **Конфликттік жағдайдан шығу жолдары (К.Томас бойынша).**

- **Жарыс**серіктестің мүдделерін мүлде елемей, тек өз мүдделеріне назар аударуды қамтиды.

- **Алдын алу**өз мүдделеріне де, серіктестің мүдделеріне де назар аудармауымен сипатталады.

- **Ымыра**- әрбір тарап үшін «жарты» пайдаға қол жеткізу.

- **арматура**өз мүддесіне зиян келтіре отырып, басқа адамның мүдделеріне көбірек көңіл бөлуді болжайды.

- **Ынтымақтастық**екі жақтың да мүдделерін ескеретін стратегия болып табылады.

Жүргізуші семинарға қатысушыларға алдын ала басып шығарылған кестелерді таратады, онда конфликтіні шешу әдістері, жанжал жағдайындағы мінез-құлық стилі, осы стильдердің «плюс» және «минустары» сипатталады, содан кейін ол үлестірме материалға түсініктеме береді. .

#### **Үлестірмелі материал**

#### **Қақтығысты шешу әдістері, конфликті жағдайдағы мінез-құлық стилі**

## **Стиль**

### **Стратегияның мәні**

### **Қолдану шарттары**

### **Кемшіліктер**

### **Жарыс**

Өзгенің есебінен, өзінің қол жеткізуге деген ұмтылысы.

жеңіске деген қызығушылық. Белгілі бір билікке ие болу. Қақтығыстарды жедел шешу қажеттілігі.

Жеңіліске қанағаттанбау және жеңіске кінәлі болу сынағы. Қарым-қатынасты бұзудың жоғары ықтималдығы.

### **Жалтару**

Шешім қабылдау үшін жауапкершіліктен жалтару

Нәтиже өте маңызды емес. Күштің жетіспеушілігі.

Қақтығыстың жасырын түрге өту ықтималдығы жоғары.

### **арматура**

Өз мүдделеріне қол сұғу арқылы келіспеушіліктерді жою.

Дауласушы екінші тарап үшін келіспеушілік тақырыбы маңыздырақ. Бейбітшілікті сақтауға деген ұмтылыс. Өз қателігін түсіну.

шешілмеген қақтығыс.

### **Ымыра**

Өзара жеңілдіктер арқылы шешім табу.

Сол қуат. Бір-бірін жоққа шығаратын мүдделердің болуы. Қақтығыстарды жедел шешу қажеттілігі.

Күтілетіннің жартысын ғана алу. Қақтығыс себептерін ішінара ғана жою.

### **Ынтымақтастық**

Барлық қатысушыларды қанағаттандыратын шешім табу.

Қақтығысты шешуге қажетті уақыттың болуы. Екі жақтың мүддесі. Қарсыластың көзқарасын анық түсіну.

Екі жақтың да қарым-қатынасты сақтауға деген ұмтылысы

Уақыт пен энергия шығындары.

Педагогикалық тәжірибеде конфликттік жағдайдан шығудың ең тиімді жолы – ымыраға келу және ынтымақтастық деген пікір бар. Дегенмен, кез келген стратегия тиімді болуы мүмкін, өйткені әрқайсысының оң және теріс жақтары бар.

### **Жаттығу: «Алма мен құрт».**

Ал енді сіз шиеленісті жағдайдан шығудың жолдарын білетін болсаңыз, оларды «Алма мен құрт» жаттығуымыздың нәтижелерімен көрнекілеп көрейік.

### **Семинарға қатысушылардан үлгі жауаптар.**

**Жарыс:** «Енді мен сенің үстіне құлап, сені басып жатқанда!»

**Алдын алу:** «Міне, мұнда қандай әдемі алмұрт бар!»

**Компромисс:** «Жартысын тістеп ал, қалғанын менің сүйікті иелеріме қалдыр!»

**Арматура:** «Осындай, менің үлесім ауыр сияқты!»

**Ынтымақтастық:** «Қараңдаршы, жерде құлаған алмалар жатыр, сен оларды жейсің, олар да дәмді!»

Біз мұны қанша қаласақ та, адамдар арасындағы жанжалсыз өзара әрекетті елестету және оның үстіне жүзеге асыру екіталай. Кейде қақтығысты болдырмай, қақтығыс жағдайында мінез-құлық стратегиясын дұрыс таңдап, тараптарды конструктивті келісімге келтіру одан да маңызды. Мінез-құлықтың шынайы себептерін анықтауға

көмектесетін келіссөздер ғана қарым-қатынастарды реттеуге және екі тарап арасындағы ынтымақтастықты орнатуға ықпал етеді.

Көріп отырғаныңыздай, біз мұғалімдер студенттерді тыңдай білуге баулу, оларды әртүрлі жағдайларда бағдарлауға және қарым-қатынастың әртүрлі вербалды және вербалды емес тәсілдерін қолдануға үйретуіміз керек.

Енді біз тиімді және конфликтсіз қарым-қатынас орнатуда жасөспірім тұлғасының қандай жеке – психологиялық ерекшеліктері маңызды екенін талқылаймыз. Қарым-қатынаста қиындықтарға тап болғандардың көпшілігінде табысты тұлғааралық өзара әрекеттесуге кедергі жасайтын қасиеттер бар. Бұл қасиеттер келесі топтарды білдіреді, олар мыналарға байланысты:

- табиғи генотиптік қасиеттер (импульсивтілік, ұялшақтық, қаттылық, теңгерімсіздік);

- характерологиялық белгілер (шешімсіздік, белгісіздік, оқшаулану, жақындық, талап қоюшылық, конфликт, енжарлық, цинизм);

- басқалармен қарым-қатынаста отбасылық бағыт (нашар дамыған рефлексияға негізделген қалыптаспаған қарым-қатынас дағдылары).

Әдетте, жанжалды жағдай мұғалімдердің сынып ұжымындағы тұлғааралық қарым-қатынастағы кейбір бұзушылықтарға назар аударуына себеп болады. Көрінетін нәрсе, тіпті педагогикалық талдаудың шегінен өте жиі шығатын конфликттің өзі емес, оған жауап беру тәсілі, әсіресе ол пассивті емес, агрессивті болса. Сонымен қатар, агрессивті реакция - бұл жасөспірімнің ол үшін коммуникативті қиын жағдайға қорғаныс реакциясы, оның мақсаты өзін-өзі бағалауды қабылданған деңгейде сақтау.

Агрессивтілік оқушылардың конфликттік сипатына да айтарлықтай әсер етеді. Сыныпта агрессивті оқушылардың болуы олардың қатысуымен ғана емес, оларсыз да – сынып ұжымының басқа мүшелерінің арасында қақтығыстардың туындау ықтималдығын арттырады.

Сонымен, мектеп оқушылары арасындағы қақтығыстардың ерекшеліктері, ең алдымен, балалар мен жасөспірімдердің даму психологиясының ерекшеліктерімен анықталады. Оқу процесінің сипаты, оның белгілі бір жалпы білім беру мекемесінде ұйымдастырылуы қақтығыстардың пайда болуына, дамуына және аяқталуына айтарлықтай әсер етеді. Оқушылардың қарым-қатынасындағы қақтығыстарға әсер ететін үшінші фактор – өмір салты мен қалыптасқан әлеуметтік-экономикалық жағдай. Қақтығыстардың алдын алудың мақсаты - туындайтын қайшылықтардың деструктивті дамуына әкелетін белсенділік пен өзара әрекеттесу үшін осындай жағдайлар жасау. Қақтығыстың алдын алу оны конструктивті түрде шешуден әлдеқайда оңай. Жанжалдардың алдын алу, сөзсіз, маңызды, ол аз күш-жігерді, ақша мен уақытты қажет етеді және тіпті ең аз жойқын зардаптардың алдын алады. конструктивті түрде шешілген кез келген қақтығыс бар. Жанжалдардың алдын алу бойынша іс-шараларды оқушылар мен мұғалімдердің өздері, мектеп басшылары мен олардың басқару органдары, мектеп психологтары жүргізе алады.

Енді біз семинарымыздың негізгі түйініне келдік – сыныпта, мектепте, педагогикалық ұжымда барынша аз дау-дамай болмас үшін сынып жетекшісі мен мұғалімдердің жұмысын қалай дұрыс ұйымдастыру керек.

#### **Жұмысты төрт негізгі бағыт бойынша жүргізуге болады:**

- жанжал алдындағы жағдайлардың туындауына және деструктивті дамуына жол бермейтін объективті жағдайлар жасау (мұғалімдер тарапынан қамқорлықтағыларға мейірімділік, жылылық, қамқорлық, ілтипатпен қарау, жоғары сынып оқушыларына патронаттық қолдау көрсету, мұғалімдер мен ата-аналардың жеке үлгісі). Бұл мо-

дель жұмысты мұғалімдермен де, ата-аналармен де құрса, жұмыс істейді, мысалы, «Толеранттылық» тренингі – оны мұғалімдермен, ата-аналармен және оқушылармен бірге жүргізуге болады.

- мектептің ұйымдастырушылық-басқару жағдайларын оңтайландыру. Мұғалімдер мен студенттер арасында материалдық және рухани байлықты әділ және ашық бөлу. Мақтау, мақұлдау, марапаттау, мақтау қағаздары мен сыйлықтар түріндегі мадақтауларды аямаңыз. «Сәттілік жағдайын» құру.

- қақтығыстардың әлеуметтік-психологиялық себептерін жою. Бұл кезеңде кез келген даулы мәселелерді шешудің ережелерін, рәсімдерін әзірлеуге, мектепте жұмыс істейтін орган құруға болады, онда балалар, олардың ата-аналары және мұғалімдері қолдау және кеңес алу үшін өтініш бере алады.

- жанжалдардың жеке себептерін блоктау. Тренингтердің болжамды тақырыптары, сынып сағаттарының циклдері, мұғалімдердің әдістемелік бірлестіктері: «Қарым-қатынасқа үйрету», «Қарадан басқа барлық түстер», «Мен басқалардың көзімен», «Мен және біз», «Өзіміздің арамыздағы бейтаныс», т.б.

Жалпы білім беретін мектепте жанжалдардың көп түрлерінің алдын алу барлық салада бір мезгілде жүргізілуі керек.

Осылайша, қақтығыстардың алдын алу және алдын алу мектептің педагогикалық ұжымының маңызды міндеттерінің бірі болып табылады, оны конструктивті шешуден гөрі конфликттің алдын алу әлдеқайда оңай.

Енді біз сіздерді семинарымыздың келесі кезеңіне – конфликттік жағдайларды қарастыруға, талдауға, шешуге және оларды түсінуге жеткізгіміз келеді.

**1. Бір-бірінің қарсыластарын адекватты қабылдауға қол жеткізіңіз.** Жанжалдасып жүрген адамдар (әсіресе балалар), әдетте, қарсыласына дос емес. Эмоциялық қозу оларға жағдайды және қарсыластың жеке өзіне деген шынайы қатынасын адекватты бағалауға кедергі жасайды. Олардың эмоцияларын бақылай отырып, мұғалім оқушымен, ата-анамен, әріптеспен қарым-қатынаста эмоционалды шиеленісті азайтуы керек.

**Бұл жағдайда қандай әдістерді қолдануға болады?** (мұғалімдер жауап береді)

Ол үшін келесі әдістерді қолдануға болады:

1. агрессияға агрессиямен жауап бермеу;
2. қарсыласыңызды сөзбен, ишарамен, көзқараспен балағаттамаңыз және кемсітпеңіз;
3. қарсыласына оның талаптарын мұқият тыңдағаннан кейін сөйлеуге мүмкіндік беру;
4. қарсыластың қиындықтарына байланысты түсіністік пен серіктестік көрсетуге тырысыңыз;
5. асығыс қорытынды жасамаңыз, асығыс кеңес бермеңіз - жағдай әрқашан бірінші көзқараста көрінгеннен әлдеқайда күрделі;
6. қарсыласты тыныш атмосферада туындаған мәселелерді талқылауға шақырыңыз. Жағдайлар мүмкіндік берсе, алынған ақпаратты жақсырақ ойластыру үшін уақыт сұраңыз. Үзіліс эмоционалды күйзелістен арылуға да көмектеседі.

Осылайша, жоғарыда аталған әрекеттердің нәтижесінде сіз қарсыласыңызды оның жауы емес екеніңізге және тең дәрежеде ынтымақтастыққа дайын екеніңізге сендіре аласыз, онда сіз жанжалды шешудің келесі кезеңіне өтуіңізге болады.

**2. Диалог** мақсаты да, құралы ретінде де қарастыруға болады. Бірінші кезеңде диалог – қарсыластар арасындағы қарым-қатынасты орнату тәсілі. Екіншіден - даулы мәселелерді талқылау және жанжалды шешудің өзара қолайлы жолдарын табу құралы.

Біз бәріміз монологқа үйренгенбіз, әсіресе педагогикалық процесте. Әркім өзінің ауыртпалығын білдіруге тырысады, бірақ сонымен бірге, әдетте, басқасын естімейді. Диалогта ең бастысы сөйлеу және тыңдау ғана емес, сонымен қатар әңгімелесушіні тыңдау және тыңдау.

**Диалог барысында мұғалім қандай ережелерді сақтауы керек?**(мұғалімдер жауап береді)

Диалог кезінде келесі ережелерді ұстанған жөн:

1. қарсыласқа қатысты әдептілік, дұрыстық сақтау. Бұл тең адамдар арасындағы әңгіме болуы керек;
2. сөзді орынсыз бөлмеу, алдымен тыңдау, содан кейін сөйлеу;
3. өз көзқарасыңызды таңуға болмайды, шындықты бірге іздеңіз;
4. позицияңызды қорғай отырып, категориялық болмаңыз, өзіңізге күмәндандуды біліңіз;
5. өз дәлелдеріңізде қауесет пен басқа адамдардың пікіріне емес, фактілерге сүйеніңіз;
6. дұрыс сұрақтар қоюға тырысыңыз, олар шындықты іздеудегі негізгі кілт болып табылады;
7. есептерді шешу үшін дайын «рецепттерді» бермеңіз, қарсыластың өзі қажетті шешімдерді табатындай етіп пайымдау логикасын құруға тырысыңыз.

Сөйтіп, диалог барысында қарсыластар бір-бірінің қарым-қатынасын, ұстанымын, ниетін, мақсатын нақтылайды. Олар көбірек ақпараттанады және қазіргі қақтығыс жағдайын жақсырақ көрсетеді. Ал егер даудың нақты көздері мен себептерін анықтау және анықтау мүмкін болса, онда қақтығыстарды шешудің соңғы кезеңіне өтуге болады.

**3.Өзара әрекеттесу жанжалды шешудің соңғы кезеңі болып табылады.** Шындығында, өзара әрекеттесу қабылдауды да, диалогты да, бірлескен (келісілген және сәйкес келмейтін) іс-әрекет пен қарым-қатынастың басқа да түрлерін қамтиды. Бірақ бұл жерде өзара әрекеттестік деп барлық қарсыластардың қақтығысты шешуге бағытталған бірлескен қызметі түсініледі.

Өзара әрекеттесу барысында оппоненттер мәселелер ауқымын және оларды шешу нұсқаларын нақтылайды; жұмыс түрлерін бөлу; оларды іске асыру мерзімдерін белгілейді және бақылау жүйесін анықтайды. Өзара әрекеттесу сонымен қатар қосымша кездесулер, кеңестер, пікір алмасулар және т.б.

Сонымен, қақтығысты қабылдаудың адекваттылығы, проблемаларды жан-жақты талқылауға дайын болу, өзара сенім атмосферасын құру және бар мәселелерді шешу үшін бірлескен іс-әрекеттер деструктивті қақтығыстың сындарлы жанжалға айналуына ықпал етеді, ал кешегі қарсыластарды қызметкерлерге, тіпті достарға айналдырады. Сонымен қатар, сәтті шешілген конфликт ұжымдағы психологиялық климаттың жақсаруына, өзара түсіністіктің артуына ықпал етеді. Қақтығыстарды шешу барысында жинақталған тәжірибе басқа да жанжалды жағдайларда сәтті қолданылуы мүмкін.

**Мұғалім мен оқушы қақтығыстарының себептері. Жанжалды жағдайдан шығу жолдары.**

Оқыту үлкен эмоционалды стрессті қажет етеді, бірақ ауыр жұмыстан шаршау мен тітіркену бірдей нәрсе емес. Енді мәселе мұғалімге тиесілі жағдайларды қарастыруға көшеміз. Біз проблемаларды иеленуді сәтті ажырата аламыз. Қосымша кілттер мұғалімнің сезінген сезімі мен сезімі болып табылады:

- тітіркену;
- ашу;



- наразылық;
- жалпы жайсыздық сезімі;
- бас ауруы;
- асқазанның ауыруы және т.б.

Егер мәселе сізге тиесілі болса, онда сіз бастан кешірген сезімдер үшін жауапкершілік те сіздікі. Бұл мәселені шешпегені немесе тиімсіз шешкені үшін жаза.

Міне, мәселе мұғалімге тиесілі жағдайлардың мысалдары:

- оқушы партаны тырнаса, мектеп оқушылары оқу құралдарын бүлдіреді;
- кейбір оқушылар сіздің түсініктемелеріңізді үзеді, сабақта қатты ұрысады;
- студенттер сыныпта қоқыс тастайды;
- оқушы үнемі сабаққа кешігіп, сынып жұмысын бұзса;

Мұғалімге өз пәнін қуана оқытуға кедергі келтіретін мыңдаған ұқсас мінез-құлықтарды келтіруге болады. Олар мұғалімге елеулі және нақты әсер етіп, оның жағымсыз эмоцияларын тудырады. Ұстаз мұны көп адам ұмытса да, адам. Ол сондай-ақ өзінің заңды құқығын жүзеге асыруға ешкімнің кедергі жасамауын қалайды - қуана оқыту. Студенттердің бұл мінез-құлқы қабылдау шегінен тыс екені анық және мұғалімнің проблемасы болып табылады.

Мәселе сізге тиесілі болса, не істеу керек? Сізде үш мүмкіндік бар:

1. оқушымен жұмыс;
2. қоршаған ортамен жұмыс;
3. өзіңмен жұмыс.

Осыған сәйкес сіз келесі жұмыс бағыттарын таңдай аласыз:

Біріншісі – оқушының мінез-құлқын өзгертуге тырысу.

Екіншісі – қоршаған ортаны, жағдайды өзгертуге тырысу.

Үшіншіден, өзіңізді өзгертуге тырысыңыз.

Бірінші әдіс студентке оның мінез-құлқы сізге кедергі келтіретінін, сіздің негізгі құқығыңызды - оқу үдерісінен ләззат алуға мүмкіндік бермейтінін айтып, онымен бетпе-бет келуіңізді болжайды. Мұғалімнің мұндай мінез-құлқы одан жеткілікті батылдық пен батылдықты, оның құқықтары мен қажеттіліктерін білуді талап етеді.

Өкінішке орай, бұл әдісті енгізу кезінде мұғалімдер қолданатын әдістер келесі салдарға әкеледі:

1. Мектеп оқушыларында қарсылық тудыру.
2. Оқушыларға мұғалімнің өздерін ақымақ, ештеңеге мүлде қабілетсіз деп санайтынын сезіндіру.
3. Оқушыларға мұғалімнің олардың сезімдері, қажеттіліктері мен ойлары маңызды емес екенін көрсету.
4. Оқушыларды кінәлі, ұят, ұялту.
5. Балалардың өзін-өзі бағалауын төмендету.
6. Мектеп оқушыларының өзін-өзі қорғауын белсендіру.
7. Балалардың ашуын, кек сезімін тудыру.
8. Оқушылардың енжарлығының себебі болып табылады.

Бірінші әдісті қолдану кезіндегі мұғалімдердің типтік пікірлері балаларды «Мен жаманмын» позициясында нығайтуға көмектеседі және келесі үш топқа бөлінеді:

1. Нұсқаулық ескертулер.
2. Басынуыш ескертулер.
3. Жанама ескертулер.

Нұсқаулық ескертпелер оқушыға оның мінез-құлқындағы мұғалім қалайтын өзгерістерді – не істеу керек, қалай істеу керек, оны қалай жасаған дұрыс деп дәл айтып береді. Шешімді мұғалім өзі қабылдайды және оқушыдан оның орындалуын күтеді.

### **Нұсқаулық ескертулер:**

1. Тапсырыстар. Командалар. Бағыттар.
2. Ескертулер. Қауіптер (- Егер сіз осылай әрекет ете берсеңіз...)
3. Белгілер. Уағыздар (-оқығаныңыз жөн, емес...)
4. Оқытулар.
5. Кеңестер. Рецепттер.

Нұсқаулық ескертулер ең жақсы жағдайда оқушының мінез-құлқындағы сыртқы, бір сәттік өзгерістерді тудыруы мүмкін.

### **Күшті ескертулер.**

1. Айыптау. Соттау. Сын. Қарама-қарсы.
2. Атын шақыру. мазақ ету. Стереотиптеу.
3. Түсіндіру. Талдау. Диагноз.
4. Оң бағалау
5. Ирониялық қолдау, жанашырлық (- Әрине, сіздің сүйікті анимациялық сериалыңыз жақында шығатынын түсінемін, бірақ мектеп сағат бесте бітеді, мұны ұмытпаңыз!).
6. Жауап алу. Сұрақ қою. Тергеу.

Тығыздаушы ескертудің әсері қандай болатынына қарамастан, ол баланың мінез-құлқына ешқандай әсер етпейді немесе ол оның сәйкессіздігінің тағы бір дәлелі ретінде үйренеді және екі жағдайда да жасырын хабарламаны декодтаумен айналысады - «Сіз нашар».

**Жанама ескертулер**мазақ ету, мысқылдау, мазақ ету, көңіл көтеру сөздерін қамтиды (- Тоқтаңыздар, балалар, біздің сайқымазақ қойылымды аяқтасын! - Сіз қашан мектеп директоры болдыңыз?)

Мұндай ескертулер манипуляциялық сипатта болады және олардың бірден-бір әсері оқушыны «қулық үстінде» әрекеттерге дағдыландыру болып табылады.

Барлық ескертулерде «Сен жамансың» деген жасырын хабарлама бар. Ол жанама, бірақ кез келген ескертуге оңай енеді:

-Олай істеуді доғар! (Команда). Декодтау: Сіз нашарсыз, өйткені сіз тоқтату керек екенін түсінбейсіз.

– Тыныштанғаныңыз жөн, әйтпесе... (Қорқыт). Декодтау: Сіз нашарсыз, өйткені сіз тыныштандыру керек екенін білмейсіз және егер сіз мұны жасамасаңыз, не болатынын түсінбейсіз.

- Сіз жақсырақ білуіңіз керек! (Ескерту). Декодтау: Сіз нашарсыз, өйткені сіз нені жақсырақ білуіңіз керек екенін түсінбейсіз.

-Айтқанымды істе! (Нұсқау). Декодтау: Сіз жамансыз, өйткені сіз өзіңізді басқара алмайсыз, содан кейін мен айтқанымды жасаңыз.

-Сен балаша жүрсің! (шақыру). Декодтау: Сен нашарсың, әлі өсе алмадың.

«Сіз мұны білмейсіз, бірақ сіз қиялдауға тырысасыз. (Талдау). Декодтау: Сіз соншалықты жаман екенсіз, сіз оны тіпті білмейсіз және сіз оны анықтай алмайсыз.

Сіз әдетте жақсы баласыз (Оң баға). Декодтау: Сен жамансың, үнемі жақсы бала бола алмайсың.

-Ертең жақсы болады деп ойлаймын. (Сенім.). Декодтау: Сіз нашарсыз, сіз өзіңізді жақсы сезіне алмайсыз, мүмкін ертең сізге сәттілік болуы мүмкін.

- Міне, тағы бір Михаил Ломоносов! (Сарказм). Декодтау: Сіз нашарсыз, өзін-өзі бағалауыңыз өте жоғары.

Егер мұғалім оқушының мінез-құлқына қалай қарайтынын баяндаса:

Сіз шығарған шу мені ренжітеді.

– Бір жерден бір жерге көшіп-қонып жүргенде жұмыс істеу маған қиын.

Назар аударыңыз, бұл жерде болып жатқан жағдайдың жауапкершілігін мұғалімнің өзі алады және ол бұл сезімді оқушымен бөліседі. Мұндай ескертулер оқушының мінез-құлқы үшін жауапкершілікті жүктейді.

Сонымен қатар, мұндай ескертулерде оқушының жеке басына теріс баға берілмейді, бұл оның парасатты болуына және мұғалімге қарай жүруіне мүмкіндік береді.

Сондықтан ескертпенің бірінші бөлігі мұғалім үшін ненің қолайсыз екенін сынсыз сипаттау болып табылады:

Мен еденде жатқан қағаздарды көргенде...

— Партаға сурет салғанда...

Үстел үстінде тұрған журналды таба алмаған кезде...

- Түсіндіру кезінде олар мені тоқтатқанда ...

Ескертпенің бұл бірінші бөлігі студенттің мінез-құлқының нәтижесі қандай екендігі туралы екенін ескеріңіз. Мұғалімді мазалайтыны да осы.

Үш бөліктен тұратын ескертуде айыптау, бағалау, моральдық, нұсқау, бағалау, тіпті күшейтілген нысанда - жол берілмейтін мінез-құлық авторы көрсетілген кезде:

- Бұрылған кезде...

— Машаны итеріп жібергенде...

- Сен менің сөзімді бөлгенде...

Мұғалім бұл бірінші бөлімде жағдай туралы өзінің түсінігін білдірмейді.

Ескертпенің бірінші бөлігінде фактілердің сипаттамасы ғана болуы керек және басқа ештеңе болмауы керек.

Бұл бөлік әрқашан «Қашан» деп басталуы керек немесе бұл «Қашан» анық түрде көрсетілуі керек. Өйткені, сіз бұл студенттің мінез-құлқына ешқашан ренжімейсіз, бірақ белгілі бір жағдайларда ғана.

Үш бөлімнен тұратын ескертудің екінші бөлігі ең қиын шығар. Ол мұғалім үшін бірінші бөлімде көрсетілген студенттің қолайсыз мінез-құлқы көрсететін нақты және нақты әсерді сипаттайды.

- Кабинеттің есігін ашық қалдырған кезде (жағдайды немқұрайлы сипаттау), жоба бар және ол маған қатты соғады (маңызды әсер) ...

- Оқу нұсқаулығыңызды шкафқа қайта қоймасаңыз (жағдайды немқұрайлы сипаттау), мен көп уақытымды тазалауға жұмсаймын (маңызды әсер)...

«Маңызды және нақты әсер» туралы айтқанда, біз нені айтамыз? Мұғалімдердің үш бөліктен тұратын ескерту жасауға тырысқан көптеген әрекеттері мұғалімнің бұл әсерді оқушының да ойлайтындай етіп тұжырымдай алмауынан сәтсіз аяқталады. маңызды. Студент: «Көптеген мектеп ғимараттарында суғақ болатыны рас, сонда ше?» деп ойлайтын шығар. Немесе ол: «Ой, мұндай жылы ауа-райында сызба қорқынышты емес» деп ұсынады.

Бала өз мінез-құлқының нәтижесі шынымен мұғалімге қиындық тудыратынымен келіскен кезде ғана ол өзінің мінез-құлқын өзгертуге негіз алады. Балалардың көпшілігі, жоғарыда айтқанымыздай, тану мен қабылдауға деген қажеттіліктерін қанағаттандыруы керек, ал мұғалім бұл үшін маңызды рөл атқарады. Бұл студенттерді мінез-құлықты өзгертуге ынталандыратын тану және қабылдау қажеттілігі.

Балалардың барлығы дерлік өз іс-әрекетінің нәтижелерінің басқа адамдарға әсері туралы ойламайды, олар жай ғана басқаларға қиындық тудыратын нәрсені елестете алмайды.

Ескертпе сіз өзіңізге жатпайтын мәселелер туралы айтуға тырыспайынша және бала оның мінез-құлқы сізді шынымен мазалайды және сіздің өміріңізге айтарлықтай әсер етеді деп санамайынша жұмыс істемейді. Студентке: «Ойбай, сенің мына ұсқынсыз шаш үлгісің мені қатты ренжітті!

- Сіз аяқтарыңызды партаның астынан шығарған кезде (жағдайды немқұрайлы сипаттау), мен оларды басып кете аламын (маңызды әсер) және мен құлап қалудан және өзімді сындырып алудан қорқамын (сезім).

Жоғарыдағы ескерту ықтимал әсер туралы және бұл әсер белгілі бір сезімдерді тудыруы туралы айтады. Мұндай таныстыру тізбегі (мінез – әсер – сезім) оқушыға сезімнің оқушының мінез-құлқына емес, мүмкін болатын әсерге қатысты туындайтынын хабарлайды. Енді бала белгілі бір дәрежеде мұғалімнің арнайы жасаған буферімен (эфф-фектімен) қорғалған, бұл оның мінез-құлқы тікелей кінәлі болған кездегідей, өзінің қорғанысын белсендірмеуге мүмкіндік береді.

Бұл өте маңызды сәт – мәселені мұғалімнің жататын аймағынан оқушының тиесілік аймағына ауыстыру.

**4. Проблеманы шешу (кейбір пед. қақтығыстарда оқыту жаттығулары және шешімдерді ұсыну). Психолог**

#### **Стресске қарсы жаттығу жасау.**

ДСіздің және сіздің студенттеріңіздің тұрақты психологиялық жағдайын сақтау үшін, сондай-ақ әртүрлі кәсіби психосоматикалық бұзылулардың алдын алу үшін жанжалды жағдайларды жадтан «өшіруді» ұмыта білу маңызды.

Енді біз сіздермен стресске қарсы жағдайды «өшіру» бойынша жаттығу өткіземіз. Отырыңыз және демалыңыз. Көзінді жаб. Сіздің алдыңызда бос пейзаждық парақ, қарындаштар, өшіргішті елестетіңіз. Ұмытуды қажет ететін жағымсыз жағдайды параққа ойша сызыңыз. Бұл нақты сурет, бейнелі бірлестік, символ және т.б. болуы мүмкін. Өшіргішті ойша алып, ұсынылған жағдайды қағаз парағынан дәйекті түрде «өшіруді» бастаңыз. Сурет парақтан жоғалғанша «өшіріңіз». Көзінді аш. Тексеру. Мұны істеу үшін көзіңізді жұмып, сол қағаз парағын елестетіңіз. Егер сурет жоғалып кетпесе, өшіргішті қайтадан алып, толығымен жоғалғанша «өшіріңіз». Біраз уақыттан кейін процедураны қайталауға болады.

Стресске қарсы жаттығуларды орындау нәтижесінде жарты шараралық өзара әрекеттесу қалпына келтіріліп, стресстік жағдайға бейімделуді және одан біртіндеп психофизиологиялық шығуды қамтамасыз ететін нейроэндокриндік механизм белсендіріледі.

#### **Қорытындылар.**

Бұл семинарда біз осы жұмыс арқылы растаған басты ережеміз – қақтығысты тоқтатудан гөрі алдын алу оңай. Бірақ мұның бәрімен қайшылықсыз қоғамда өмір сүру мүмкін емес, адамдар әрқашан өздерінің көзқарастарымен, талғамдарымен және қалауларымен ерекшеленеді. Бірақ бұл қайшылықтарды қақтығыстарға жеткізу мүмкін емес. Психикалық, психикалық және физикалық денсаулықты сақтау үшін сіз қақтығыстардың алдын алуды үйренуіңіз керек, ал егер жанжал әлдеқашан өршіп кеткен болса, одан шыға білуіңіз керек.

Семинарымыздың соңында барлығына қатысқандары және әсерлерімен алмасқаны үшін алғысымызды білдіреміз, сонымен қатар барлығына жақсы тілектер тілей отырып, бір-бірімізбен қоштасамыз.

## ПРАКТИКАЛЫҚ БӨЛІМ

Іс-шараның мақсаты: қорлау жағдайын анықтау дағдысын дамыту, қорлау мен жанжалды ажырата білу және жағдайды шешу жолдарын таба білу.

Іс-шараның барысы. Қатысушыларға медициналық ортадағы атақты кейіпкерлерді бейнелейтін суреттер ұсынылады (Маша мен аю, «Қорқыт» фильмінен суреттер, «Ал, бір минут күтіңіз» мультфильміндегі Қасқыр мен қоян т.б.)

Қатысушылар жұптасып, қорқыту жағдайының қай жерде және қай жерде жанжал жағдайын анықтауға шақырылады.

Келесі кезекте модератор фронтальді әңгіме жүргізеді «Бұзақылық жағдайы қайда? Жанжал жағдайы.

Топта жұмыс істегеннен кейін (жасөспірімдер, ата-аналар, мамандар) қорқыту жағдайын шешу жолдарын анықтаймыз. Әр топтың пікірін тыңдаймыз.

рефлексиялық кезең.

Іс-шараға қатысушыларға іс-шараның нәтижелері бойынша сауалнамалар ұсынылады:

### ФРАЗАНЫ АЯҚТАҢЫЗ:

1. Мен мұны білдім...
2. Мен мұны сезіндім...
3. Мен боламын..