



МБУ ДО «Волосовский ЦИТ»
Муниципальная методическая служба



МЕТОДИЧЕСКИЙ ВЕСТНИК

Выпуск 17

Методические материалы психолого-педагогического тренинга по разрешению педагогических ситуаций в организации



Волосово
2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Педагогический конфликт и его специфика

Сущность педагогических конфликтов. Понятие «Педагогический конфликт»

Виды конфликтов

Причины возникновения педагогических конфликтов

Конфликт как динамическая система

Разрешение педагогических конфликтов. Выбор стиля поведения в конфликте

Психологический анализ ситуаций и конфликтов и его средства

Примеры конфликтных ситуаций

Правила бесконфликтного общения

Список рекомендуемой литературы

ВВЕДЕНИЕ

Может ли школа быть без конфликтов?

При ежедневном взаимодействии большого количества участников образовательных отношений без ситуаций, проявляющих разногласия, обойтись вряд ли возможно. Вместе с тем вовремя зафиксированный напряженный момент и его правильная интерпретация позволят легко добиться конструктивных результатов, сблизить людей, помочь им понять друг друга, прийти к прогрессу в воспитательных аспектах. Неразрешенный же конфликт, напротив, усугубляет неприязненные взаимоотношения, нарушает нормальный учебно-воспитательный процесс, разрушает контакты всех участников образовательных отношений.

Как избежать конфликта? Как профессионально выйти из него? С кем взаимодействовать? Актуальность рассматриваемой в учебно-методическом пособии проблемы обусловлена тем, что отношения в школьном пространстве складываются по-разному. От степени взаимопонимания и взаимодействия зависит эффективность всей образовательной деятельности. Представленные в сборнике материалы окажут реальную помощь администраторам, учителям, социальным педагогам, психологам образовательных организаций в проведении профилактических мероприятий по бесконфликтному общению, а также в организации индивидуальной воспитательной работы с обучающимися.

Практическую значимость имеют представленные в пособии примеры конфликтных ситуаций, отражающие тенденции развития взаимоотношений в современной школе: увеличивается количество конфликтов, связанных с общением в интернет-пространстве; все чаще конфликтующие стороны делают упор исключительно на правовое регулирование взаимодействия и обращение в вышестоящие инстанции, исключая ресурс педагогического воздействия; возрастает количество взаимных претензий участников образовательных отношений в связи с образовательными результатами, не соответствующими ожиданиям; большую значимость при разрешении конфликтов, наряду с Советами профилактики и школьными конфликтными комиссиями, приобретают качественно работающие методические службы школы.

Особую роль в разрешении конфликтных ситуаций авторы пособия отводят позиции, стратегии и тактике каждого члена педагогического коллектива. Первостепенное значение приобретает педагогическая культура и стиль ежедневного взаимодействия с детьми, которые служат примером для воспроизводства во взаимоотношениях их со сверстниками и старшими.

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ И ЕГО СПЕЦИФИКА

Педагогическая конфликтология – теоретико-прикладное направление, основным предназначением которого является изучение природы и причин педагогических конфликтов, разработка методов их практического регулирования и разрешения.

Современная актуализация интереса к педагогической конфликтологии обусловлена многими причинами. Российская образовательная система в силу сложившихся в стране социально-экономических и политических условий оказалась в сложном положении. Резкое снижение жизненного уровня основной массы населения, разрушение производственных связей и структур, жесткая

конкуренция, изменение сформировавшихся ранее институтов социализации и воспитания, существенные сдвиги в области культурных ориентации всей общественной системы, масштабное развитие криминогенной ситуации не могло не сказаться в целом на состоянии образовательной системы в нашей стране. Падение престижа педагогической профессии в обществе и воспитательной работы в образовательных учреждениях, авторитарность в школьном управлении, возросшая напряженность в межличностных отношениях в школьном социуме, невротический стиль общения во многих семьях обуславливают возникновение разнообразных проблемных и конфликтных ситуаций.

Сам по себе педагогический конфликт – нормальное социальное явление, вполне естественное для такого динамичного социума, каким является современная школа. Современная конфликтологическая парадигма ориентирует массовое сознание людей на понимание неизбежности конфликтов в различных сферах человеческой деятельности, в том числе и педагогической. Однако слабая конфликтологическая подготовка педагогов и руководителей образовательных учреждений, неумение на практике управлять школьными конфликтами, находить оптимальные способы их предупреждения и преодоления, как правило, негативно сказываются на организации учебно- воспитательного процесса в школе.

Рекомендации по предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций с учетом особенностей школьного социума, по формированию благоприятного морально-психологического климата, методика индивидуального консультирования, учет личностного компонента в конфликте крайне необходимы сегодня педагогам.

СУЩНОСТЬ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ. ПОНЯТИЕ «ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ»

Современные взгляды на проблему конфликта можно сформулировать в нескольких тезисах:

Конфликт – это распространённая черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, а поэтому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни.

Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям, напротив, при определённых условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости социального целого.

Конфликт содержит в себе потенциальные позитивные возможности. Общая идея положительного эффекта конфликтов сводится к следующему: «Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведёт к изменению, изменение ведёт к адаптации, адаптация ведёт к выживанию». Если мы перестанем воспринимать конфликт как угрозу и начнём относиться к нему как к сигналу, говорящему о том, что надо что-то изменить, мы займём более конструктивную позицию. Ценность конфликтов в том, что они предотвращают окостенение системы, открывают дорогу инновациям. Конфликт – это стимул к изменениям, это вызов, требующий творческой реакции.

Объект конфликта – это конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Педагогическая конфликтология – область научных психолого-

педагогических знаний о путях, способах и средствах предвидения, предупреждения, преодоления противоречий, возникающих в учебно-воспитательном процессе.

Педагогический конфликт – взаимодействие субъектов педагогической системы, обусловленное противоречиями, возникающими в образовательном процессе.

Приспособление – стиль поведения в конфликте, заключающийся в отказе от борьбы и сдаче своих позиций.

Предмет конфликта – объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами, основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

Противоречия в образовательном процессе – объективно существующие и взаимоисключающие друг друга условия.

Педагогические конфликты имеют целый ряд особенностей:

- ✚ участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель – ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;
- ✚ разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
- ✚ ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: ведь школа – модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми различное понимание событий и их причин (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребёнка, а ученику – справиться с эмоциями, подчинить их разуму;
- ✚ присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
- ✚ профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы ученика;
- ✚ всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы, в которые включаются другие ученики.

Под понятием «педагогическая конфликтология» мы будем иметь в виду область научных психолого-педагогических знаний о путях, способах и средствах предвидения, предупреждения, преодоления противоречий, возникающих в учебно-воспитательном процессе. Противоречия в этом случае – это объективно существующие и взаимоисключающие друг друга условия.

Проанализируем некоторые варианты противоречий, возникающих в образовательном процессе:

- ✚ Противоречия в системе иерархии целей; между генеральной целью воспитания и личными целями учителя и учащихся, целями частно-методическими.
- ✚ Противоречия между уровнем теоретической подготовки учителя и его практическими умениями.

- ✚ Противоречия между задачами воспитания (обучения) и используемыми формами работы.
- ✚ Противоречия между личными целями учащихся и задачами коллективной деятельности.
- ✚ Противоречия между поставленными задачами обучения, воспитания, развития учащихся и избранной системой методов обучения и воспитания.
- ✚ Противоречия между задачами урока и уровнем познавательной активности учащихся.
- ✚ Противоречия между возможностями учащихся в «зоне ближайшего развития» учащихся и задачами урока.
- ✚ Противоречия между возможностями отдельных учащихся и коллективным характером обучения.
- ✚ Противоречия между общеобразовательными стандартами и задачами творческого развития личности.
- ✚ Противоречия между уровнем потребностей учащихся и возможными формами их удовлетворения.
- ✚ Противоречия, вызванные неравномерностью физического и психического развития учащихся.
- ✚ Противоречия между авторитарным стилем общения взрослого и возрастным негативизмом ребёнка.

Если взаимодействие, например, учителя и ученика обусловлено одним из этих противоречий, неизбежно возникает конфликт, но будет этот конфликт конструктивным или деструктивным, зависит только от самих его участников, их желаний, возможностей, конфликтологической компетентности.

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

Конфликт в педагогической деятельности часто проявляется как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить следующие:

- ➡ **Конфликты деятельности.** Часто возникают на уроках между учителем и учеником, учителем и группой учеников по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, невыполнение домашнего задания, а часто неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи при затруднениях в работе. Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в учебе. В последнее время наблюдается увеличение подобных конфликтов из-за того, что учителя часто предъявляют завышенные требования к усвоению предмета, а отметки используют как средство наказания тех, кто не подчиняется учителю, нарушает дисциплину на уроке.

➡ Конфликты поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, и вне школы, если учитель допустил ошибки в анализе поступка ученика, сделал необоснованный вывод, не выяснил мотивы. Следует иметь в виду, что один и тот же поступок может вызываться совершенно различными мотивами. Учителю приходится корректировать поведение учеников через оценку их поступков при недостаточной информации об обстоятельствах и подлинных причинах. Учитель не всегда бывает свидетелем детской жизни, лишь догадывается о мотивах поступка, плохо знает отношения между детьми, поэтому вполне возможны ошибки при оценке поведения, и это вызывает вполне оправданное возмущение учеников. Учителя, оценивая поступки учеников, не всегда ответственно относятся к последствиям таких оценок для ученика и недостаточно заботятся о том, как повлияют такие оценки на последующие взаимоотношения учителя с учеником.

➡ Конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности. Конфликты отношений приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь или ненависть ученика к учителю, надолго нарушают взаимодействие с учителем и создают острую потребность в защите от несправедливости и непонимания взрослых. По содержанию ситуаций, возникающих между учителем и учениками, можно узнать о характере сложившихся взаимоотношений между ними, позициях учителя и учеников.

Всякая ситуация, поступок и даже конфликт в педагогической работе учителя при грамотном анализе могут быть ценным источником информации о личности ученика.

ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Возрастная периодизация и выделение характерных для каждого возраста ситуаций и конфликтов дают возможность учителю ориентироваться в тех причинах, которые нарушают взаимодействие с учениками.

В общем плане такими причинами могут быть действия и общение учителя, особенности личности ученика и учителя, общая обстановка в школе.

Приведем некоторые причины конфликтов:

✚ малая возможность учителя прогнозировать на уроке поведение учеников; неожиданность их поступков часто нарушает запланированный ход урока, вызывает у учителя раздражение и стремление любыми средствами убрать «помехи»; недостаток информации о причинах случившегося затрудняет выбор оптимального поведения и соответствующего обстановке тона обращения;

✚ свидетелями ситуаций являются другие ученики, поэтому учитель стремится сохранить свой социальный статус любыми средствами и тем самым часто доводит ситуацию до конфликтной;

✚ учителем, как правило, оценивается не отдельный поступок ученика, а его личность, такая оценка часто определяет отношение к ученику других учителей и сверстников (особенно в начальной школе);

✚ оценка ученика нередко строится на субъективном восприятии его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности,

условиях жизни в семье;

✚ учитель затрудняется провести анализ возникшей ситуации, торопится строго наказать ученика, мотивируя это тем, что излишняя строгость по отношению к ученику не повредит;

✚ немаловажное значение имеет характер отношений, которые сложились между учителем и отдельными учениками; личностные качества и нестандартное поведение последних являются причиной постоянных конфликтов с ними;

✚ личностные качества учителя также часто бывают причиной конфликтов (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность и др.). Дополнительными факторами выступают преобладающее настроение учителя при взаимодействии с учениками, отсутствие педагогических способностей, интереса к педагогической работе, жизненное неблагополучие учителя, общий климат и организация работы в педагогическом коллективе. Нужно помнить, что всякая ошибка учителя при разрешении ситуаций и конфликтов тиражируется в восприятии учащихся, сохраняется в их памяти и долго влияет на характер взаимоотношений.

Конечно, нет двух одинаковых школ, одинаковых учеников и учителей, и поэтому невозможно предвидеть каждую ситуацию или разработать универсальный прием ее разрешения.

Конфликты возникают, когда ученики находятся наедине с учителем (в присутствии посторонних или представителей администрации школы на занятиях конфликтов не бывает), поэтому администрации трудно оказать помощь педагогу в их предупреждении и разрешении.

Интересно, что руководители школ часто видят виновность учителя в возникновении конфликтов, а учитель свою вину признает редко, поэтому перед администрацией стоит вечная проблема – как помочь и учителю, и ученику в установлении добрых отношений. Если директор или завуч принимают сторону ученика, учитель заявляет:

«Вы всегда жалеете учеников, нас считая виновными, а кто нас пожалеет?» Совместный грамотный анализ ситуации может чем-то помочь в решении этой проблемы.

В работе с учениками учитель не всегда уверен, что урок пройдет по плану, он готов к неожиданностям в поведении учеников, но заметим, что эти «неожиданности» не отличаются оригинальностью: в нашей выборке часто повторяются однотипные ситуации. Обидно, что по причине таких ситуаций, переходящих в конфликты, теряется немало количество времени, снижается деловой настрой учеников, ухудшается здоровье учителя. Многие подобные ситуации переходят в затяжные конфликты, заканчиваются уходом ученика с урока, а учителя – к директору.

Причиной многих конфликтов руководители школ считают низкий уровень педагогического общения учителей, которые не могут вовремя остановиться, избежать резких слов, не упрекать за неблагополучие в семье, не подчеркивать отрицательных качеств личности ученика, не высмеивать перед сверстниками. Это общеизвестные положения, но их часто нарушают многие учителя.

КОНФЛИКТ КАК ДИНАМИЧЕСКАЯ СИСТЕМА

Большинство учёных проводят принципиальное разделение конфликтов на внутренние (внутриличностные) и внешние (социальные).

Внутриличностный конфликт – столкновение примерно равных по силе, но противоположных по направленности потребностей, мотивов, интересов и т. п. у одного и того же человека. Проявляется он в неустойчивости настроения, повышенной ранимости. Если внутриличностный конфликт носит затяжной характер, то его проявления

принимают форму отклонений в поведении; возможно возникновение на его почве невроза. Такого рода конфликты присущи детскому и особенно подростковому возрасту, когда произвольность поведения ещё недостаточна для безболезненного выбора между двумя несовместимыми внутренними тенденциями.

Педагоги, как правило, не уделяют должного внимания анализу симптомов неблагополучия ребёнка. Нарушение педагогического такта со стороны воспитателя может вызывать негативное психическое состояние учащегося.

Среди социальных конфликтов выделяют разнообразные формы:

✚ межличностные (в школе возможны десять видов противостояний: ученик – ученик, ученик – учитель, ученик – родитель, ученик – администратор, учитель – учитель, учитель – родитель, учитель – администратор, родитель – родитель, родитель – администратор, администратор – администратор);

✚ между личностью и группой, например, между учителем и классом;

✚ внутригрупповые, например, между группами учащихся в классе, между учителями начальной и средней школы, между начинающими преподавателями и педагогами со стажем и т. п.;

✚ межгрупповые – между учащимися разных классов;

✚ межнациональные и т. д.

Так как образовательный процесс – это система деятельностная и динамическая, то и конфликт в ней обуславливается не только исходными параметрами, но и процессом развёртывания или стадиями развития.

Динамика конфликта – этапы его развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий.

Конфликт можно представить в виде трёх основных составляющих: конфликтной ситуации, инцидента и конфликтного взаимодействия.

Конфликтная ситуация – это совокупность условий, возникающих в любом социуме и создающих определённое психическое напряжение, по причине которого ослабевает рациональный контроль субъектов общения и активизируется их эмоциональное восприятие сложившихся противоречий.

В основе конфликтной ситуации всегда лежит какое-либо противоречие (например, администрация объявляет, что в старшие классы строго ограничен набор учащихся – несоответствие между числом учащихся, желающих продолжить обучение в школе, и числом мест в старших классах). Но противоречия далеко не всегда влекут за собой конфликт. Для превращения противоречий в конфликты необходимо осознание противоположности интересов и соответствующая мотивация поведения. Пока противоположность интересов не осознана, конфликт ещё не наступает.

Инцидент – первый открытый этап в динамике конфликта, выражающийся во внешнем противодействии, столкновении сторон. Именно он приводит конфликт из латентного состояния в актуальное. Это момент, когда хотя бы одна

из сторон начинает воспринимать ситуацию как конфликтную и предпринимает какие-либо действия по отношению к оппоненту.

Конфликтное взаимодействие – «собственно конфликт» складывается из «цепочки» или «спирали» взаимных реакций сторон.

Проанализируем более подробную схему этапов возникновения и завершения конфликта:

Потребностная ситуация (состояние ущемления потребности). Воспринимается субъектом конфликта как беспокойство, недовольство, неудовлетворенность, ущемление, тревога, страх по отношению к своему состоянию, жизненному положению, взаимоотношениям с окружением и т. п. В данной ситуации у субъекта не обязательно существует противник, но активно идет его поиск.

Латентный (скрытый) конфликт. Противник найден. Проявляется противопоставленность интересов сторон, ценностных ориентаций, целей. Чувства неудовлетворённости, недовольства, испытываемые одним или каждым из субъектов взаимодействия, становятся всё более адресными и оформляются в мотивы конфликтного поведения. Это стадия латентного конфликта, так как отсутствуют действия по противоборству.

Противоборство. Конкретные действия одной из сторон для защиты своих интересов (момент актуализации конфликта). Инцидент.

Организация конфликта. Организация конфликтного противодействия или интеллектуализация конфликта. Нарастание эмоциональной напряжённости, которая может оказать как мобилизующее, так и дезорганизирующее влияние.

Стадия принуждения, которая может перейти в договорную стадию, или двигаться в направлении насилия.

Договорная стадия – выработка соглашения и его реализация.

Повлиять на конфликт, находящийся на 1–2 (латентной) стадии практически невозможно, так как это целый комплекс объективных и субъективных условий.

Задача педагога состоит в том, чтобы заметить момент актуализации конфликта, проанализировать конфликтную ситуацию, взглянуть на конфликт как на головоломку, которая должна быть решена, определить перспективы её развития и создать условия для её конструктивного завершения.

Для этого необходимо помнить, что участники образовательного процесса имеют не только обязанности, но и права. И одно из этих прав – право на ошибку. Педагог сможет гораздо легче ориентироваться в ситуации, если освободится от «ореола непогрешимости», который мешает ему признать свои ошибки и вовремя их исправить.

Может быть, разрешению этой проблемы будет способствовать ознакомление с памяткой-шуткой: «ТЕОРИЯ ОШИБОК»

Аксиома	В любой работе есть ошибки
Закон пропорциональности	Чем более работа необходима, тем больше в ней ошибок
Следствие	Ошибок не содержит лишь совершенно не нужная работа

Закон находимости ошибок	Педагог скорее обнаружит ошибку в чужой работе
Следствие	Ошибке не всё равно, кто её обнаружит
Фундаментальный закон теории ошибок	На ошибках учатся
Следствие 1	Увлечённый работой человек становится учёным
Следствие 2	Чем больше человек допускает ошибок, тем быстрее он становится учёным
Следствие 3	Крупный учёный никогда не пишет правильных работ

Замечание: на то он и учёный.

Одними из первых разделили конфликты на функциональные (конструктивные) и дисфункциональные (деструктивные) М. Дойч и Л. Козер. Конструктивный (лат. *constructio* – построение) конфликт – такой, который можно положить в основу чего-либо, плодотворный. Деструктивный (лат. *destructio*) вызывает разрушение, нарушение норм, структур чего-либо.

Определить, был ли конфликт конструктивным или деструктивным, очень сложно из-за отсутствия критериев (сиюминутных и отдалённых, общих и частных) анализа столкновений.

Конструктивными функциями конфликтов являются:

Улучшение психологического климата, установление комфортных взаимоотношений в коллективе, разряжение напряжённости между конфликтующими сторонами;

Расширение информации сторон друг о друге, диагностическая функция. Конфликт может помочь педагогу заглянуть во внутренний мир ученика, понять его переживания, желания, стремления. Конструктивный конфликт влечёт за собой осознание ошибок, взаимные извинения учащихся, учителя, налаживание отношений. Познание и обучение, приобретение опыта разрешения конфликта. Интересными являются результаты эксперимента по установлению моделей связи школы с её выпускниками. Как ни парадоксально, с охотой появляются в школе те выпускники, которые вопреки невесёлым предсказаниям их учителя, достигли престижных целей: поступили в вузы, удачно устроились на работу и т. д., возможно, тонкая личностно ориентированная закалка выпускников в результате школьных конфликтных переживаний обеспечивает стойкость молодых людей при столкновении с проблемами социального и профессионального самоопределения после школы.

Инновационное (творческое) значение конфликта (инновация – новообразование), стимулирование изменений и развития. Так, в одной из анкет ученица описывает свой конфликт с учителем литературы из-за систематического невыполнения ею домашних работ. В конфликт был подключён классный руководитель. В результате беседы с его участием повысилось прилежание, и на экзамене школьница получает отметку «хорошо». Позитивными последствиями

многих конфликтов являются успехи в учёбе, нормализация поведения, регулярное посещение занятий и т. д.

Психотерапевтическая функция и функция защиты и поддержки учащихся. Психотерапевтическое воздействие педагога – это всякого рода воздействие, которое оказывается в целях содействия наилучшему состоянию человека для его личностного развития в данный ситуативный момент жизни. Функции педагогики и психотерапии настолько сблизились, что эффективное влияние педагога имеет косвенным результатом психотерапию, а умелое действие психотерапевта служит перевоспитанию пациента.

Среди деструктивных последствий конфликтов выделяют:

-  Разрыв или регресс отношений между участниками взаимодействия.
-  Нарушение психологического климата, эскалация напряжённости между конфликтующими сторонами.
-  Получение негативного опыта от конфликтного взаимодействия.
-  Дидактогении учащихся.
-  Депрессии преподавателей.

РАЗРЕШЕНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ. ВЫБОР СТИЛЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

По типу поведения в конфликте возможно выделить три принципиально различных подхода:

-  изменить ситуацию;
-  изменить отношение к ситуации;
-  измениться самому.

Эти три типа взаимодействий осуществляются в рамках пяти стилей поведения в конфликте, выделенных американскими учёными У. Томас и Х. Килмен.

Избегание конфликта (уход, изменить отношение к ситуации) состоит в том, что человек оттягивает момент решения проблемы, стремится не замечать противоречия или на некоторое время отложить принятие решения, и, действительно, при определённых условиях ситуация сама собой затихает. Но всё же, такое поведение нельзя назвать бесконфликтным, так как иногда затягивание решения конфликта приводит к непомерному росту проблемы и нарастанию напряженности в коллективе. Если учитель физически или эмоционально уходит от конфликта, то он теряет возможность участвовать в дальнейшем развитии ситуации.

Данный стиль поведения приемлем, когда ситуация недостаточно важна или противоречие, лежащее в основе ситуации, разрешить нельзя (ребёнок в состоянии истерики). В этом случае конфликт можно завершить, т. е. прекратить конфликтное взаимодействие. Например, семейные конфликты обычно неразрешимы, но завершимы. Или, когда сила противника слишком велика. Дети довольно часто пользуются этим стилем во взаимоотношениях с учителями и родителями, им обусловлено появление вторых дневников, имитация болезни, пропуск занятий.

Приспособление (соглашательский стиль поведения, измениться самому).

Если при уклонении человек не входит в конфликтную ситуацию, то используя приспособление, он сам изменяется под воздействием другого человека и пытается поддержать добрые отношения любой ценой. Эта тактика может быть разумной, если конфронтация по поводу незначительных разногласий вносит чрезмерный стресс во взаимоотношения на данном этапе, но в серьезном конфликте соглашательский стиль приводит к тому, что главные спорные вопросы остаются не затронутыми. Приспособлением необходимо владеть для построения взаимоотношений с близкими людьми, когда предстоит сделать выбор: хотите ли вы быть правым или спокойным и счастливым.

Данный стиль неприемлем, когда:

- ✚ приходится поступиться своим достоинством и честью;
- ✚ уступая, человек «теряет своё лицо»;
- ✚ стиль используется как постоянный вариант поведения в конфликте.

Конфронтация (доминировать, изменить ситуацию) – стремление подчинить себе, настоять на своем. Установка на достижение цели любыми средствами. Предпочтение данной тактики нередко объясняется подсознательным стремлением оградить себя от боли, вызываемой чувством поражения. Человек, использующий эту стратегию, активен и ведёт открытую борьбу. Ею следует пользоваться людям, решившим сделать карьеру (участие в конкурсах, борьба за гранты, повышение разряда и т. д.). Для применения данной стратегии необходимы такие качества личности как настойчивость, установка на достижение успеха, честолюбие, требовательность, добросовестность и др. Она бывает оправдана в первые дни работы с коллективом (организационный период) или, если преподаватель, например, берет контроль в свои руки, для того, чтобы оградить детей от насилия или опрометчивых поступков.

Недостатки применения данного стиля:

- ✚ он редко приносит долгосрочные результаты – проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки её воле, или даже саботировать его;
- ✚ после длительной конфронтации остаётся осадок горечи (необходима техника релаксации);
- ✚ необходимо умение жить в ситуации неудачи.

Компромисс (изменить ситуацию и измениться самому) – достижение соглашения взаимными уступками. Однако такое решение проблемы подразумевает, что делится какая-то конечная величина, и что в процессе её раздела нужды всех участников не могут быть полностью удовлетворены. Тем не менее, раздел поровну нередко воспринимается как самое справедливое решение и, раз мы не можем увеличить размер делимой вещи, равноправное пользование имеющимися благами – уже достижение. Недостатки компромисса в том, что он не до конца удовлетворяет нужды сторон и является далеко не самым оптимальным решением конфликта (компромисс может послужит этапом принятия оптимального решения, т. е. «если мы не найдём лучшего решения, то разделим пополам»).

Сотрудничество (изменить отношение к ситуации и изменить ситуацию) – стратегия «выиграть-выиграть». Наличие победителя не означает автоматически наличия побежденного. Соглашение достигается в опорной ситуации, когда принято высококачественное решение, не встречающее возражений. Типичные правила действий в этом варианте предполагают, что участники прежде всего

стремятся победить проблему, а не друг друга, что они избегают торга или усреднения, что они ищут факты для решения проблемы; что они принимают конфликт как полезный, считая, что он не вызовет угрозы или обороны. В основу данной стратегии положен закон толерантности (терпимости), любой участник конфликта имеет право «быть другим». Цель использования данной стратегии – достижение долгосрочного согласия.

На выбор стратегии поведения в конфликте влияют:

-  соотношения статусов оппонентов;
-  иерархия ценностей или ценностные ориентации;
-  прошлый опыт взаимодействия, стереотипы (профессиональные, половые, расовые и т. д.).

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СИТУАЦИЙ И КОНФЛИКТОВ И ЕГО СРЕДСТВА

Основным звеном при разрешении педагогической ситуации считается проведение ее психологического анализа. В этом случае учитель может раскрыть причины ситуации, не допустить ее перехода в длительный конфликт, т. е. в какой-то мере научиться владеть ситуацией, используя ее познавательные и воспитательные функции.

Однако не следует считать, что психологический анализ разрешит все проблемы во взаимоотношениях. Его проведение лишь уменьшит число ошибок, которые допускают учителя, немедленно применяя меры воздействия на ученика в ходе возникшей ситуации. Такой анализ является лишь основой для выработки самостоятельных решений.

Основной целью психологического анализа ситуации является создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения возникшей проблемы. Торопливая реакция учителя, как правило, вызывает импульсивный ответ ученика, приводит к обмену «словесными ударами», и ситуация становится конфликтной. Другой, не менее значимой целью такого анализа является переключение внимания с возмущения поступком ученика на его личность и ее проявление в деятельности, поступках и отношениях.

Анализ помогает учителю избежать субъективизма в оценке поведения учеников. При разборе поступка, оценке поведения часто виноватым оказывается ученик, кто менее симпатичен учителю (для женщин-учителей этот критерий более значим), а поэтому учителя удивительно хорошо помнят даже мелкие нарушения дисциплины этими учениками. Такая позиция учителя приводит к тому, что он подменяет объективное изучение личностных качеств ученика перечнем тех проступков, в которых он был замечен раньше: у хорошего ученика вспоминаются хорошие поступки и мало придается значения плохим, а «трудный» ученик остается виновным.

Психологический анализ дает возможность увидеть положительное в поступках «плохого» ученика и «пакость» в поведении образцового, и тем самым правильно разрешить ситуацию, найти «точки роста» личности даже очень «трудного» ученика.

Грамотно проведенный психологический анализ поможет учителю найти не только варианты разрешения, но и возможные пути предупреждения или погашения конфликта. Ведь предупредить конфликт, разрешить его на уровне

педагогической ситуации – это наиболее оптимальный, «бескровный» для обеих сторон выход из создавшегося положения. Учитель при этом определяет момент возможного перехода ситуации в конфликт, снижает косвенными приемами напряженность и берет ситуацию под контроль.

Погасить конфликт – это значит перевести отношения его участников на уровень взаимоприемлемых для обеих сторон, переключить внимание с аффективно-напряженных отношений в сферу деловых.

Содержательность и глубина анализа ситуации, предложенные варианты ее разрешения, как показала работа с учителями и руководящими работниками школ, прямо не зависят от стажа работы в школе. Интерес к вопросам возрастной и педагогической психологии, интерес к ребенку, желание увидеть ситуацию глазами ученика и помочь ему выйти из нее, умение построить собственное рациональное рассуждение по поводу возникшей ситуации – таковы основные слагаемые педагогически грамотного анализа.

По словам учителей, такой анализ помогает осмыслить собственный опыт выхода из ситуации, разрешения конфликтов, увидеть ошибки и просчеты в своем поведении и не повторять их, сваливая всю вину на учеников. Тем самым учитель учится принимать решения без лишних эмоций, уходя от традиционных мер воздействия. Это повышает его свободу выбора и профессиональное самоуважение.

Совместно с практическими работниками школ были разработаны варианты опорных схем для проведения анализа ситуаций.

Приведем некоторые из них.

Первый вариант включает следующие основные моменты анализа ситуации:

- ✚ описание возникшей ситуации, конфликта, поступка (участники, место возникновения, деятельность участников и т. д.);
- ✚ что предшествовало возникновению ситуации;
- ✚ какие возрастные и индивидуальные особенности участников проявились в их поведении, ситуации, поступке;
- ✚ ситуация глазами ученика и учителя;
- ✚ личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношение его к ученику), реальные цели учителя во взаимодействии с учеником (чего он хочет: избавиться от ученика, помочь ему или же он безразличен к ученику, что нового узнал учитель об учениках из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации для учителя);
- ✚ основные причины возникшей ситуации или конфликта и его содержание (конфликт деятельности, поведения или отношений); варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика;
- ✚ выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу.

Второй вариант:

- ✚ описание ситуации и ее участников;
- ✚ определение в ситуации момента, когда учитель мог бы предупредить ее переход в конфликт;
- ✚ что помешало учителю сделать это (эмоциональное состояние, присутствие

свидетелей, растерянность, неожиданность и др.);

- ✚ какие приемы воздействия мог бы использовать учитель в ситуации и как он их использовал;
- ✚ оценка;
- ✚ какую информацию получил учитель о своих педагогических успехах и просчетах;
- ✚ анализ своего поведения в ситуации и ошибки;
- ✚ варианты отношений с учеником после конфликта.

Третий вариант:

- ✚ описание ситуации или конфликта;
- ✚ причины возникшей ситуации (внутренние и внешние условия ее возникновения) и повод перехода в конфликт;
- ✚ его динамика;
- ✚ смысл конфликта для каждого из его участников;
- ✚ психологический анализ отношений между участниками ситуации;
- ✚ перспективные воспитательные и познавательные цели при разных вариантах разрешения ситуации.

Конечно, реальные примеры из жизни школы, собственного опыта учителей могут не укладываться в предложенные схемы, однако выделенные вопросы помогут определить значимый момент в ситуации, использовать психологические знания для ее осмысления и построить собственное рассуждение.

Вот пример анализа часто встречающейся ситуации по поводу учебной работы подростка.

Ситуация:

На уроке литературы в 7-м классе при проверке домашнего задания учительница трижды поднимала отвечать одного и того же ученика, но он молчал. В конце урока она объявила, что ставит ему «два». На следующем уроке учительница вновь начала опрос этого ученика и, когда он отказался отвечать, удалила его с урока. На следующие занятия по предмету ученик ходить перестал, всячески избегая встреч с учителем, по другим предметам учился по-прежнему успешно. В конце четверти учитель поставил ему «двойку». Узнав об этом, ученик совсем перестал посещать школу.

Анализ ситуации:

На первом уроке ученик молчал, и учителю было необходимо после урока разобраться в причине этого и устранить назревающий конфликт. На следующем уроке молчание ученика уже было проявлением протеста. Ученик, испытав нажим со стороны учителя, проявил подростковую принципиальность и самолюбие, но в дальнейшем не смог управлять своими поступками (подростковый негативизм). В своих действиях учительница допустила очень серьезные педагогические ошибки: не разобралась в причине отказа отвечать, не увидела в ученике «человека».

На следующий день учительница показала свое недоброжелательное отношение к ученику и тем углубила конфликт, не учтя особенностей возраста и проявив субъективизм по отношению к ученику. Ученик расценил позицию учителя в отношении себя как несправедливую, и нормальные педагогические отношения

были нарушены по вине учителя.

Конечно, следовало выяснить причину неподготовленности: ведь по другим предметам ученик хорошо учился. Его опрос на следующем же уроке был грубейшим нарушением взаимоотношений между учителем и учеником. Конфликт по вине учителя стал затяжным, эмоционально напряженным.

Каждая педагогическая ситуация имеет воспитательное воздействие на ее участников: ученик включается в ситуацию с одними установками, а выходит из нее с иной оценкой собственного поступка, изменяется оценка себя и у взрослых участников ситуации.

Что говорить? Как говорить? При разговоре с детьми учителю надо четко знать, что следует сказать (отбор содержания в диалоге), как сказать (эмоциональное сопровождение разговора), когда сказать, чтобы достигнуть цели обращенной к ребенку речи (время и место), при ком сказать и зачем сказать (уверенность в результате).

Как показала работа с учителями, многие из них затрудняются в проведении диалога с учениками разного возраста. Диалог учителя с учениками часто ведется на командно-административном уровне и содержит набор стереотипных выражений, упреков, угроз, недовольства поведением ученика. Такое общение продолжается в течение многих лет обучения в школе, и к старшему школьному возрасту многие из учеников вырабатывают ответный стиль общения с учителями.

С одними учителями этот стиль имеет:

✚ учебно-деловой характер: «Она (учительница) говорит – я слушаю», «Она спрашивает – я отвечаю то, что она от меня ожидает, – и все у меня в порядке. А чем живу и над чем размышляю – это взрослых мало интересует, неужели вы не поняли это? Ведь все хотят жить спокойно!»;

✚ или безразлично-равнодушный. «Она говорит – я слушаю и делаю по-своему, все равно забудет, о чем говорили, только на глаза надо реже попадаться»;

✚ или свободно-личностный: «Разговоры обо всем «за жизнь» – не многие учителя видят в них смысл» (из разговоров с учениками).

✚ Сближению позиции учителя и ученика, взаимопониманию помогут некоторые приемы, которые далеко не все используются учителями. Рассмотрим некоторые из них.

✚ Постарайтесь называть ученика по имени даже тогда, когда вы сердиты на него. Это придаст обращению к нему ласково-требовательный характер, объединит вас с учеником. Следует учитывать, что именно подростки не так уж часто слышат свое имя. В школе к ним чаще обращаются по фамилии:

«Ну, Козлов, опять ты безобразничаешь!»,
«Сегодня отвечать пойдет Крылова!».

Сверстники в этом возрасте предпочитают называть друг друга кличками, полуименами, а родители часто обращаются к подросткам и в такой форме: «Послушай, а уроки ты сделал?», «Как тебе не стыдно, вечно напоминать приходится о твоих обязанностях!» и т. п.

При восприятии слов он сначала реагирует на интонацию ответным действием и лишь потом усваивает смысл сказанного. В интонации проявляются

те переживания, которые сопровождают речь взрослых, обращенную к ребенку, и он реагирует на них. Крик и монотонная речь учителя лишаются воздействующей силы потому, что сенсорные входы ученика либо забиты (криком), либо он вообще не улавливает эмоционального сопровождения, и это порождает безразличие, как бы четко и правильно ни произносились слова и фразы. Такая речь не вызывает переживаний у ученика, и учитель теряет действительно надежный «мост» к сознанию ученика через его переживания.

Учителю также надо уметь слушать ученика и услышать его. Результативность речи учителя во многом зависит от его умения слушать, «настроиться на волну» ученика. Это не так легко сделать по ряду причин: во-первых, трудно ждать от ученика плавной и связной речи, в силу чего взрослые часто прерывают его, чем еще больше затрудняют высказывание («Ладно, все понятно, иди!»), хотя он так и не сказал главного для него. Во-вторых, учителям часто некогда выслушать ученика, когда у него есть потребность поговорить, а когда учителю надо что-то узнать, ученик уже потерял интерес к разговору, да и, кроме того, ему неинтересно говорить с тем, кто его не слышит.

Не упрекайте ребенка его близкими! Никогда не следует упрекать ученика, особенно подростка, за неблагополучие в семье, за поведение родителей, братьев, сестер – этого ученики не прощают учителям! Учитель делает грубейшую ошибку, теряет в глазах ученика статус и учителя, и взрослого. Но, к сожалению, случаи нарушения этого правила не единичны. Порой как-то особенно зло учителя говорят об этом! Это недопустимо в той же степени, в какой учителю недопустимо нецензурно выражаться. Каждый имеет святое чувство к родителям, какие бы они ни были.

«Возврат эмоций». Важным средством предупреждения и успешного разрешения конфликтов может быть прием «возврат эмоций».

Осознание своей профессиональной позиции, познание мотивов поступка ученика помогают учителю выйти из плена собственных эмоций (что не так легко и просто) и откликнуться на переживания ребенка.

Учитель вместе с учениками «проживает» каждый возрастной период становления их личности, сопереживает по поводу их неудач, радуется успехам, огорчается за срывы в поведении и работе, великодушно прощает – все это не снижает авторитет учителя в глазах учеников, а эмоционально сближает их позиции, порождает сопереживание и взаимопонимание, помогает избавиться от стереотипов в отношениях с учениками. Без этого немыслимо педагогическое сотрудничество, когда учитель может увидеть хорошее в «отпетом» ученике, выразить надежду на его исправление.

Как-то учительница математики показала в учительской работу Толи (очень «трудный» ребенок) со словами неподдельной радости и удивления:

«Посмотрите, ведь это Толя сейчас на уроке вычертил график. И знаете, смотрела незаметно на его лицо: сосредоточенное, даже доброе и красивое. В этот момент он был другим. Может, рано мы его «списали» в «трудные», а?»

Ученики ценят хорошие отношения с теми учителями, которые могут разделить их радости. При таких отношениях бывают и конфликты, но разрешать их значительно проще, отношения не доходят до конфронтации. В педагогических конфликтах не бывает до конца «правых» и «виновных», победителей и побежденных – в каждой педагогической неудаче, трудной судьбе ученика есть и вина несостоявшегося учителя.

Наказание. При разрешении конфликтов учителя считают наказание одним

из основных средств воздействия. Они полагают, что этим будет достигнуто неповторение поступка, что это устроит ученика. Однако вспомним негативные примеры из отечественной истории, которые показывают, что можно построить на страхе. Весь вопрос в том, какой след переживаний остается в душе ребенка после его наказания: раскаяние, злоба, стыд, страх, обида, вина, агрессия?

А. С. Макаренко писал: «Как бы ни строго был наказан воспитанник, наложенное наказание должно всегда разрешать конфликт до конца, без всяких остатков. Уже через час после наложения взыскания нужно быть с воспитанником в нормальных отношениях».

«...Наказание должно разрешить и уничтожить отдельный конфликт и не создавать новых конфликтов», так как их разрешить будет труднее – ведь конфликты становятся затяжными, длительными, широкими. Одним из методов наказания, часто применяемым в последнее время, становится вызов родителей в школу и упреки им за все проступки ученика.

Во время перемены в учительской классная руководительница беседовала с матерью ученика 7-го класса о его учебе, поведении и т. д. Он стоял, опустив голову. Мать плакала, сознавая и свою вину перед учителями, и свою беспомощность как-то исправить поведение сына. Учителя, входя в учительскую, видели эту беседу, и каждый старался дополнить перечень проступков ученика, вспомнить все его «грехи». Никто из учителей не проявил сочувствия, не сказал доброго слова. Подросток все ниже опускал голову, но на лице уже не было смирения и раскаяния, а скорее недоумение и озлобление. И когда классный руководитель спросила: «Понял, к чему ты идешь, как к тебе относятся учителя, да и мать до чего довел?! Она в слезах, а тебе хоть бы что!», он злобно взглянул на классного руководителя и выбежал из учительской.

Такой «беседой» учителя лишь озлобили подростка: ведь он не простит своего публичного «избиения», эмоционального истязания.

Интересно, что, когда эту ситуацию приводили на занятиях, учителя и руководители школ искренне возмущались таким примером, но не считали его исключением из педагогической практики и говорили: «Бывает...».

Приглашение «третьего». Для разрешения конфликта, когда отношения между учителем и учеником принимают характер противостояния, иногда приглашают «третьего».

При выборе «третьего» следует учесть, что он должен иметь возможность включиться в разрешение ситуации не по служебной обязанности. Он должен иметь и искреннее желание помочь ученику, и глубоко понять причины конфликта.

Таким «третьим» могут быть и родители, и кто-то из учителей или сверстников. Главное, чтобы «третий» был значимым для конфликтующего ученика человеком.

Часто в разрешение конфликта вынужденно включается директор школы или кто-то из администрации.

«Когда начинающий учитель испытывает трудности, касающиеся преподаваемого предмета или методических приемов, мы ему поможем, – отмечают директора школ, – в школе всегда есть опытный предметник, есть методические пособия. Но вот если он не умеет установить правильные взаимоотношения с учениками, постоянно конфликтует с ними, помочь ему очень трудно: ведь это зависит от него самого, его позиции, да и сами мы мало владем такими приемами».

Конфликтность является закономерностью функционирования педагогического социума. Однако данная закономерность не может оставаться сугубо личным делом каждого участника учебно-воспитательного процесса, а заслуживает тщательного профессионального рассмотрения.

Педагогический конфликт можно рассматривать как возникающую в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форму проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, вызывающих чаще всего у них отрицательный эмоциональный фон общения, и предполагающую конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин. Таким образом, в данном толковании педагогического конфликта как разновидности конфликтов вообще прежде всего обращается внимание на сферу его протекания (учебно-воспитательный процесс), особенность субъектов (учителя и дети), эмоциональный фон протекания. Особо следует обратить внимание на то, что педагогический конфликт является формой проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, что весьма существенно для определения способов его предупреждения и преодоления.

Субъектами конфликта следует подразумевать отдельных лиц или группу людей в школьном социуме, являющихся непосредственными участниками конфликта и вовлеченных во все его стадии.

Важными понятиями, без которых педагогическая конфликтология как наука не может функционировать, являются: конфликтная ситуация, конфликтное взаимодействие, инцидент.

Педагогический конфликт – сложное явление, происходящее, как правило, в силу объективных и субъективных причин. К объективным причинам можно отнести также социально-экономическое положение учительства в целом по стране и конкретно – особенности условий педагогической деятельности в данной области, районе, учебном заведении. Субъективные причины связаны в основном со спецификой межличностных отношений в школьном социуме, обусловлены особенностями психологической структуры личности каждого участника учебно-воспитательного процесса, т. е. индивидуально-психологическими, общественно-психологическими и научно-мировоззренческими качествами личности. Таким образом, можно сказать, что педагогический конфликт, как правило, возникает на базе объективных условий при соответствующем включении субъективного фактора.

ПРИМЕРЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

«УЧИТЕЛЬ – УЧЕНИК»

Ситуация 1

Урок биологии ведёт молодая учительница. Через пять минут после начала урока раскрывается дверь, и без разрешения входят трое учащихся. Учитель требует, чтобы они вошли в класс как положено. Учащиеся выходят в коридор, через минуту открывается дверь, и они вползают в класс на четвереньках.

Ситуация 2

Ученик 9-го класса выложил на общее обозрение в Интернет придуманную им песню, про конкретного учителя-предметника. Данное музыкальное произведение содержало имя и фамилию педагога, все это сопровождалось ненормативной лексикой и негативными отзывами о личности учителя. Это

увидела сама «героиня» произведения. Как должен повести себя педагог в данной ситуации? (Дети не знают, что учитель в курсе их «творения»).

Ситуация 3

Мальчик 15 лет, ученик 9-го класса. Долго тянувшийся конфликт с классным руководителем. Мальчик – внебрачный сын отца, которого он привел в свою постоянную семью, забрав у неблагополучной матери. Несмотря на несколько лет обучения в этом классе, не желает идти на контакт с детьми, часто агрессивен, провоцирует конфликты и драки с детьми. На все замечания классного руководителя никак не реагирует. Все разговоры между конфликтующими ведутся на повышенных тонах. Ни одно из требований классного руководителя не выполняется. Основной аргумент классного руководителя: «Вызову отца, он тебя взгреет».

Ситуация 4

Девочка 12 лет, ученица 6-го класса. Семья – многодетная, есть старший брат (сводный), 17 лет, и новорожденный брат пяти месяцев. Способности – средние, но претензии довольно высоки. Девочка любит быть в центре внимания, постоянно выкрикивая во время уроков, привлекая внимания при разговорах учителя с другими детьми. Конфликт с воспитателем группы продленного дня. Игнорирование всех требований педагога, постоянная попытка противопоставить себя учителю, разговор на повышенных тонах.

Ситуация 5

Урок немецкого языка. Перед учителем не только его группа, но и группа заболевшего коллеги. Ребята ведут себя отвратительно: разговаривают в полный голос, ругаются, перекидываются записками, самолетиками и т. д., хамят учителю (но осторожно, не впрямую). Особенно выделяется один мальчик. Учитель, стараясь не обращать внимания, ведет урок, время от времени грозя всей «галерке» двойками, директором и родителями. Очередное задание – подготовить пересказ текста. Через какое-то время учительница спрашивает самого шумного ученика, готов ли он к пересказу. Тот отвечает, что может пересказать только первое предложение. Учитель:

«Значит, я ставлю тебе два». Ученик: «Нет, в таком случае я перескажу». Учитель: «Поздно. Раньше надо было думать» Ученик: «Да я перескажу». Такая перепалка продолжается еще несколько минут, в результате учительница ставит двойку, а ученик, обругав ее матом, хлопает дверью. Учитель, ничего не сказав, продолжает урок.

Ситуация 6

В школу пришел новый ученик. Он был зачислен в 8-ой класс. Классный руководитель представила его ученикам, посадила за первую парту. После уроков к классному руководителю пришли ребята и стали говорить, что новенький ведет себя очень вызывающе: оскорбил девочку, мальчикам рассказал о том, что он курит и выпивает, что в прежнюю школу он вообще ходил крайне редко, ему «тройки» и так ставили, лишь бы учителю не мешал урок вести, а также сказал, что завтра он в школу не придет, и попросил передать «классной» о том, что у него будет болеть голова. На следующее утро ученик в школу, действительно, не пришел...

Ситуация 7

На уроке с конца ряда передается записка. Ученики молча читают ее, смотрят на потолок и хихикают, после чего передают записку дальше, не особо скрывая ее от учителя. Учитель видит записку, забирает ее, разворачивает и видит

сообщение «посмотри на потолок». Он смотрит на потолок, в это время класс разражается взрывом хохота. Учитель выходит из себя. Пытается узнать, кто был инициатором этой идеи, грозит поставить плохие отметки и вызвать родителей в школу.

Ситуация 8

Ученик 7-го класса, родственник одного из представителей школьной администрации, чувствуя свою безнаказанность, постоянно провоцирует молодого педагога на конфликт. Варианты, предпринимаемые педагогом, весьма традиционны: вызов родителей, которые не приходят в школу, жалобы родственнице ребенка, обещающей «поговорить» с мальчиком, походы к завучу. Никаких изменений в поведении не происходит, ученик продолжает с завидным постоянством срывать уроки.

Ситуация 9

Идёт урок математики в 6-м классе. К доске вызваны два мальчика, они работают по индивидуальным карточкам. Другие ребята выполняют задание под руководством учителя. Один из мальчиков (Саша), видимо, в чём-то затрудняется при выполнении задания: часто стирает написанное, оглядывается на ребят; второй ученик уверенно выполняет задание. Ребята выполнили задание, прокомментировали его. Учительница проверяет выполнение заданий мальчиками у доски. Подходит к Саше и заявляет: «Ну вот, всегда он так, этот Саша! Посмотрите, ничего-то он не знает!» Саша вспыхнул, зло крикнул: «Ну и учись сама!» – и выбежал из класса. Классному руководителю мальчик объяснил, что ему нечего делать на уроке. Учительница была возмущена такой реакцией ученика: раньше, по её словам, он был скромный, тихий и не возмущался на такие замечания.

Ситуация 10

11-й класс. Ученики поздравляют учительницу литературы и одновременно классную руководительницу с днём рождения, дарят ей цветы и подарок, заранее подготовленный родительским комитетом. На такое поздравление учительница отвечает сухим «спасибо» и уходит. Дети не поняли такой реакции и решили выяснить, что произошло. Оказалось, что учительница ожидала совсем другого поздравления – она хотела, чтобы каждый её ученик подошёл к ней, подарил какую-нибудь мелочь и поздравил её. Она обвинила детей в невнимании и нелюбви и решила отказаться от классного руководства и преподавания в этом классе. Через какое-то время дети решили перед ней извиниться. Она приняла их извинения, но на нормализацию ситуации было затрачено много учебных часов.

Ситуация 11

Проблема: опоздания на урок.

Ребенок систематически опаздывает на урок. Объясняет причину опоздания тем, что был в столовой, кушал, потом ходил в туалет. На самом же деле ребенок курил за территорией школы. Учитель почувствовал запах сигаретного дыма.

Ситуация 12

Педагог, уставший от постоянного шума на занятиях: «Зачем вы приходите в школу? Разве не для того, чтобы чему-то научиться?» Ученики хором: «Мы приходим общаться с друзьями!» Как отреагировать учителю в данной ситуации?

Ситуация 13

Письмо учителя заместителю директора: «Примите, пожалуйста, мой крик души. Мне очень нравятся гуманные методы обучения, я пытаюсь использовать

разные приемы. И чаще получается, чем нет. Особенно в детском коллективе художественной направленности (это ещё одна моя работа), где такое обучение единственно возможно. Но урок – дело другое. На уроке общение на равных, создание дружеских, непринуждённых рабочих отношений с детьми – это проблема номер один. Я – за демократию. Обеими руками за дружеские, партнёрские отношения с детьми. В условиях же реальной школьной жизни на уроках в 8-х классах, где я так жажду демократически общаться с детьми, я насаждаю этот стиль общения самыми что ни на есть авторитарными методами. Парочку отъявленных хулиганов приглашаю к заместителю директора, остальным разнузданным «кадрам» делаю строгим голосом последнее предупреждение и, перекивая недовольных: «Внимание! Все убрали лишнее и посмотрели на меня», – начинаю урок.

Теперь, казалось бы, можно расслабиться и насладиться радостью неформального общения. Но не тут-то было. Потеря бдительности дорогого стоит. Несознательные восьмиклассники тоже жаждут насладиться прелестью свободного общения, и не со мной, а друг с другом, по интересам.

Моё первое задание услышала половина класса. «Итак, начали!» – энергично заканчиваю я объяснение. «А что нужно делать? Я не поняла! Повторите!»

Привычным командирским тоном я продолжаю: «Внимание! Повторять не буду! Кто не услышит – двойка в журнал!» И...тишина. Если поставлена чёткая задача и задание интересное, дальше всё идёт как по маслу. Ученики активно и весело работают, совещаются. Но... я на страже.

Ну не получается у меня демократически! Я – всей душой за демократию! Я ненавижу насилие в любых формах, я жажду дружеских отношений. Но что делать, если не получается?»

Ситуация 14

Конфликт возник между учащимся и классным руководителем по поводу внешнего вида ребенка, который не соответствовал принятым в образовательном учреждении нормам. В свою очередь, ребенок уверяет, что в магазине данная одежда демонстрируется как школьная форма, к тому же узкие брюки или леггинсы удобны и современны.

Ситуация 15

На уроке учитель делает замечание ученику. Он же говорит о том, что в этот момент дисциплину нарушал другой ученик.

Ситуация 16

Ученица одиннадцатого класса не пришла на первый урок, по расписанию это был урок ОБЖ. На вопрос классного руководителя: «Кристина, почему ты пропустила уже не первый урок ОБЖ?» Ученица ответила: «Я вообще не понимаю, зачем ходить на этот урок! Я собираюсь поступать на филологию. Родители мне разрешили не посещать этот урок. Лучше уж я выплуюсь в это время».

Классный руководитель начала убеждать ученицу в том, что все предметы, которые входят в учебный план, обязательны для посещения каждым учеником. Ученица ответила: «Я все равно не буду ходить на ОБЖ! Если Вам надо, то идите сами!» Классный руководитель пригласила родителей.

Ситуация 17

Ученик 8-го класса, выполняя самостоятельную работу по математике, в одном из заданий пропустил несколько действий. Учитель сделала замечание по

решению. Ученик ответил: «Вы же учитель высшей категории, значит, должны были догадаться, что я решил в уме!» Учитель восприняла этот ответ как вызов и ответила: «Вот именно поэтому я и поставлю тебе двойку!» Ученик, не привыкший сдаваться, громко захохотал и вышел из класса. Ученики класса начали перешептываться, кто-то разделял позицию ученика и выкрикивал: «Несправедливо! Он же решил все остальные задания!» В классе образовалась напряженная обстановка.

Ситуация 18

Мальчик Н. растет в неполной семье, отец – наркоман, недавно умер. Мать и бабушка не справляются с подростком, они не являются для него авторитетом. Подросток дружит с ребятами, которые старше его, состоят на учете в УВД и ОДН, совершает вместе с ними противоправные действия, сам состоит на учете за распитие алкогольных напитков. В школу приходит каждый день только для того, чтобы общаться с другими учениками. Домашние задания не выполняет, во время уроков может вести себя вызывающе. Классный руководитель проводит классный час на тему «Береги здоровье смолоду!». Просмотрев презентацию, ученики приступили к выполнению предложенного задания. Мальчик Н. демонстрирует свой лист, на котором написано: «БУДУ ПИТЬ, КУРИТЬ, КОЛОТЬСЯ! В жизни нужно попробовать все!»

Ситуация 19

На перемене был замечен резкий запах, дежурный учитель обнаружил возле запасного входа двух учениц, которые держали в руках электронные сигареты (вэйп). Девочки утверждали, что они просто держали сигареты и не курили.

Ситуация 20

Одна моя знакомая сказала, что завтра везет дочку к врачу. У той, похоже, начинается дерматит. Для девочки, которая занимается в балетной школе, это катастрофа. А все из-за учительницы математики, она никак не хочет понять, что будущей балерине математика не нужна. К тому же считает, что девочке стоит поучиться вежливости.

Ситуация 21

Юра учится в 5б классе. В течение недели он приходит в школу с невыполненным домашним заданием по всем предметам. Когда во время классного часа классный руководитель 5б Ирина Викторовна поинтересовалась о причинах Юриного поведения, Юра ответил: «Не суйте свой нос, куда не надо!» – и сбежал из класса. Друг Юры Витя рассказал Ирине Викторовне, что у Юры дома большие трудности, а родители Юры на этой неделе развелись.

Ситуация 22

Ученик 3б Костя отказывается идти в школу. Костя говорит, что он больше не может терпеть придирки и крики классного руководителя. Костя и раньше говорил, что классный руководитель постоянно кричит на весь класс, но в последнее время Костя уверен, что ему достается больше остальных ребят. Родители оставляют ребенка дома, а сами направляются в школу для решения вопроса с администрацией школы.

Ситуация 23

Ученица 9в класса Катя увлекается решением задач по геометрии. В свободное время она находит в Интернете различные задачи, а потом старается их решить. Кате попала задача, которую она самостоятельно решить не смогла. Девочка решила подойти к учителю геометрии после уроков, чтобы он ей помог.

Учитель ответил: «Мне платят за уроки, а этой ерундой я заниматься не обязан!». Катю очень задела слова учителя, из-за чего она вообще перестала посещать уроки геометрии.

Ситуация 24

У ученика 9-го класса возник спор с учителем по математике из-за задолженности по предмету. Ученик объясняет причину задолженности участием в большом количестве городских спортивных мероприятий и отказывается ее ликвидировать. Учитель настаивает на своем.

«УЧЕНИК – УЧЕНИК»

Ситуация 1

Мальчик-подросток обучается в 7-м классе всего 3 месяца. После развода родителей проживает с мамой у её родителей. Проблем в обучении не испытывает. Занимается спортом: посещает лыжную секцию, секцию по хоккею. Обладает лидерскими качествами. Взаимоотношения со сверстниками ровные, спокойные. В последнее время классный руководитель отмечает напряжённую обстановку в классе, учителя-предметники жалуются на нарушения дисциплины во время учебных занятий. Один из лидеров класса (обучается в этой школе с 1-го класса) старается настроить классный коллектив «против» «новенького» ученика, постоянно придирается к нему, высмеивает каждое его действие, негативно отзывается о членах его семьи.

Ситуация 2

Ученица 8-го класса выложила свою фотографию в социальной сети. Ее одноклассница оставляет негативный (not like)/насмешливый отзыв под фото. Между девочками разгорается бурная переписка, к которой подключаются и другие ребята из класса. Все это перерастает в реальный конфликт в классе. В итоге дети делятся на «три лагеря»: первый – дети, защищающие выложившую фото; второй – дети, находящиеся на стороне «комментатора-негативщика»; третий – дети, занявшие нейтральную позицию. Как должен поступить классный руководитель в данной ситуации? Какие методы по разрешению конфликта применимы лучше всего?

Ситуация 3

Россия – многонациональная страна, во многих школах обучаются ребята из стран ближнего зарубежья. Ситуация задана самим школьником: «А что делать, если я иду по школе, там стоят трое ребят, и они говорят на своем языке? Я подхожу к ним, чтобы пообщаться, но они как будто не замечают меня».

С точки зрения этики они должны перейти на тот язык, на котором говорят все (на язык страны, в которой живут и обучаются). Конфликт еще не возник, но напряжение между детьми нарастает.

Если к педагогу пойдет ребенок с подобным вопросом, как он должен отреагировать на подобное наблюдение?

Ситуация 4

«Помогите, пожалуйста, разобраться в конфликтной ситуации в школе. С 1-го класса учитель заявила на собрании свою позицию – во всех конфликтах виноваты мальчики, девочек обижать нельзя. Со вторым я согласна, но у нас девочки хорошие провокаторы и исподтишка мальчишек то стукнут, то пнут и бегут жаловаться. Дневник весь исписан и, в том числе, вызовами в школу. Учитель не разбирается в том, кто начал, а сразу дневник у мальчика берет.

Девчонки – ябеды, по любому поводу бегут жаловаться и т. д. В этом году пришла девочка из Узбекистана, очень бойкая и активная. То обливает моего ребенка водой без причины, то пинает – учитель это видеть не хочет и обвиняет наших детей в национализме, хотя в классе есть дети других национальностей, и все дружат. Сейчас мы учимся в 4-ом классе, прошлый год окончили без троек, половина пятерок, половина четверок, сейчас уже 10 двоек, в школу идти не хочет. Хожу, разбираюсь в конфликтах. Мы в классе такие не одни, нас 4 мальчика. Собираемся родителями идти к завучу и директору, т. к. не видим выхода. Может, кто подскажет выход из ситуации?» С уважением Екатерина.

Ситуация 5

Ученица шестого класса Оксана плохо успевает в учебе, раздражительна и груба в общении с учителем. На одном из уроков девочка мешала другим ребятам выполнять задания, бросала в ребят бумажки, не реагировала на учителя даже после нескольких замечаний в свой адрес. На просьбу учителя выйти из класса Оксана также не отреагировала, оставаясь сидеть на месте. Раздражение учителя привело его к решению прекратить вести занятие, а после звонка оставить весь класс после уроков. Это, естественно, привело к недовольству ребят.

Ситуация 6

Учащийся, явно демонстрируя своё плохое отношение к кому-либо из одноклассников, говорит: «Я не хочу сидеть за компьютером вместе с ним».

Ситуация 7

Ученица 6-го класса пришла в школу после каникул с фиолетовыми волосами. Одноклассники стали бурно обсуждать это событие. Учителя на каждом уроке обращали на нее внимание. Классный руководитель вызвала родителей. Девочка сообщила, что мама уехала жить в другой город, а папа и так ее уже ремнем наказал. Во время разговора девочка пыталась объяснить учителю, что больше красить волосы она не будет. Однако классный руководитель не удовлетворилась объяснениями девочки и обратилась к социальному педагогу с просьбой о постановке девочки на педагогический учет. Отец после беседы с классным руководителем в очередной раз наказал девочку, лишив возможности пойти на каток. Девочка пришла в школу в косынке. Ученики класса стали смеяться и дразнить ее.

Ситуация 8

На уроке физкультуры во время игры в волейбол ученики 6-го класса Никита и Даниил повздорили. Даниил оскорбил Никиту за то, что он плохо подает и принимает мяч, и поэтому команда проигрывает. Никита возмутился и ответил Даниилу теми же оскорблениями. Затем они начали толкать друг друга. Учитель физкультуры вынужден был прекратить игру и успокоить мальчиков, посадив их на скамью штрафников. После урока в раздевалке Даниил продолжил выяснение отношений с Никитой: сначала толкнул его, затем ударил в живот. Никита не удержался на ногах, упал и ударился головой об пол. Ребята из параллельного класса Федор и Владимир разняли дерущихся. У Никиты после драки разболелась голова, он отпросился с последнего урока домой.

Ситуация 9

Мальчик 12 лет, ученик 6 класса. Семья – многодетная, кроме него еще сестра 18 лет и младшая сестра 2 лет. Мальчик избалован родителями, никаких требований в семье к нему не предъявляют, все, наоборот, крутятся вокруг него. Мама – домохозяйка, отец – предприниматель. Финансовое положение очень хорошее. Обычно на «мелкие» расходы у ребенка около 10 тысяч рублей

ежедневно. Доставляется в школу личным водителем или на такси. Интерес к учебе – нулевой. Если не хочет идти на урок, то, заплатив дополнительно водителю, отсиживается в машине недалеко от школы. Хроническая неуспеваемость из-за невыполнения учебных заданий. С одноклассниками и учениками других классов драчлив. Часто, объединившись со своей «свитой», провоцирует детей на драку, действуя исподтишка. За деньги привлекает детей носить за собой портфель или приносить одежду и обувь из гардероба, на уроках нарушает дисциплину, мешает классу. Родители «не могут» добраться до школы, объясняя вечной занятостью.

Ситуация 10

Юноша 15 лет, 8 класс. Учится в классе два года. Ни с кем из одноклассников до сих пор не подружился. В первое время пытался завоевать авторитет при помощи кулаков, но одноклассники оказались физически крепкими. Во время урока биологии из кармана впереди сидящего одноклассника украл новый телефон. Отпросившись в туалет, спрятал телефон, а потом вынес из школы. Родители потерпевшего обратились в полицию. В результате следствия установили виновного. Родители потерпевшего обратились к родителям класса с просьбой подписать обращение к администрации школы для удаления виновного из класса и школы. В классе началось противостояние между детьми и виновником инцидента. Вспыхивали потасовки. Некоторые родители класса не поддержали «петицию», так как боялись за будущее юноши. Следствие тянулось около 6 месяцев и закончилось судом. Виновник и потерпевший находились в открытой конфронтации.

Ситуация 11

Класс условно разделен на две группировки, в которых и там, и там есть сильные лидеры, активисты, отличники. На протяжении учебного года идет конкуренция между ними за оценки, за учительское уважение, за авторитет перед классом, за первенство. Все это выражается на уроках в колких шутках, в насмешках в адрес друг друга. На переменах – «стычки», ссоры и даже были случаи драк. Эта ситуация «напрягает» весь класс.

Ситуация 12

Света учится в 8а классе. Света пришла в школу в новой блузке, которую классный руководитель Анна Ивановна сочла слишком откровенной. Анна Ивановна сделала Свете замечание: «Света, ты выглядишь очень вульгарно! В таком виде ходят только “девушки легкого поведения”»! Данное замечание, кроме Светы, услышали несколько одноклассников. Они тут же начали шутить над Светой по поводу ее внешнего вида. Из-за чего Света начала плакать и кричать на Анну Ивановну, что это все из-за нее и ее слов и что Анна Ивановна унизила Свету при всем классе.

Ситуация 13

В класс пришла новая девочка очень симпатичной внешности, хорошо одевается, хорошо учится, отличается неординарностью и своеобразностью. На девочку сразу же обратили внимание все мальчики. Естественно, одноклассникам эта ситуация не нравится. Сначала «новенькая» была предупреждена о том, если она будет так воображать, то ей в этом классе не учиться. Но ничего не изменилось. Ее встретили на улице, и состоялся предметный разговор. Она же в ответ заявила, что ее не интересует мнение девочек.

Ситуация 14

В школе проходил турнир по футболу. В команде 5а класса самым лучшим

футболистом был Петя. Мальчик охотно согласился играть за честь класса, но на игру, которая проходила после уроков, не пришел – ему очень хотелось посмотреть по телевизору трансляцию европейского кубка, и это желание взяло верх над обязательствами перед одноклассниками. Когда на следующий день мальчику сказали, что он подвел класс, он ответил, что поступил так специально, чтобы все, а не только он, научились играть: мол, чтобы научиться плавать, нужно упасть в реку.

Ситуация 15

Саша, ученик второго класса, жалуется психологу на то, что над ним часто издеваются одноклассники, о чем красноречиво свидетельствует синяк под его глазом. Правда, занятия в школе Саша посещает редко, так как часто болеет. Вскоре становится известно, что у мальчика нет никаких хронических заболеваний, а его пропуски школы далеко не всегда подтверждены документально: мама Саши после малейшей жалобы сына на здоровье оставляет его дома, передавая в школу записку. Саша практически не участвует в школьных спортивных мероприятиях, так как мама боится за здоровье ребенка, а в классе он слышит «маменькиным сыночком», «слабаком» и т. п. Учительница в этой ситуации решила пойти навстречу матери: она принимала ее записки о болезнях сына, а после разговора с нею стала всячески опекать Сашу, защищать его от конфликтов. И вскоре мальчик получил очередное прозвище – «стукач».

Ситуация 16

В течение месяца ученики пятого класса готовились к школьному празднику: учили наизусть роли, принимали участие в репетициях, готовили декорации и костюмы. Все было хорошо, но накануне выступления заболел исполнитель одной из главных ролей. Мише, у которого была хорошая память, поручили выучить дополнительный текст. Мальчик отказывался, потому что его отрывок и без того был большим. Но никто из детей не обратил внимания на объяснения. «У тебя самая лучшая память», – не утихали пятиклассники. Когда на следующий день оказалось, что Миша роль не выучил, с ним перестали разговаривать.

Ситуация 17

Ученики 5б класса готовились к школьному конкурсу чтецов. Каждый класс должен был делегировать одного исполнителя. Дети решили, что честь класса может отстоять только Марина, которая посещала театральную студию. Девочка пообещала выступить в конкурсе, выучила большое стихотворение. Но в день выступления не пришла. При разговоре с классным руководителем и ребятами причину своего отсутствия никак не объяснила. Пятиклассники обиделись на девочку и отказались с ней общаться.

Ситуация 18

«Здравствуйте, у меня сын учится в 1-м классе, ему 7 лет. Раньше в садике его обижали, и мы с мужем стали говорить ему, чтобы давал сдачу, но никогда не жаловался. Сейчас же, когда он поспорит с каким-нибудь мальчиком, он всегда дает сдачу, а дети бегут и жалуются учителю на то, что их побил мой сын. Родители звонят мне и жалуются на моего сына, хотя виноваты оба ребенка, а мой никогда ни на кого не жалуется, сам справляется. Как нам быть? Ведь родители пишут на него докладные директору. Как в такой ситуации мне защитить своего ребенка?»

Ситуация 19

Мальчик часто берет без разрешения вещи одной своей одноклассницы,

рисует ей на кофточке, ломает замки на портфеле, кидает в нее мелкими предметами. Девочка пожаловалась учителю...

Ситуация 20

Ребенок жалуется классному руководителю на постоянные «обзывательства» со стороны одноклассника. «Я больше не могу терпеть, я его побью». Родители обидчика заявили, что не видят проблемы в данной ситуации. «В сегодняшнее жесткое время нельзя быть мягкотелым, и простые «обзывательства» ничего страшного не представляют». Как в этой ситуации поступить классному руководителю?

Ситуация 21

В классе дети часто просят пересадить за другую парту от чересчур болтливого одноклассника. Как не допустить ситуации «белой вороны»?

Ситуация 22

Девочки класса разделены на несколько групп, каждая из которых хочет доказать своё лидерство. Любое общее дело класса заканчивается «разбирательствами». Как классному руководителю выйти из подобной ситуации?

Ситуация 23

Родители Вани обратились к администрации образовательной организации с просьбой разобраться в конфликтной ситуации между их сыном и одноклассником Серёжей. Мальчики учатся в 5-м классе, но конфликтуют с начальной школы. Их отношения переросли в драки. О причине ссоры с одноклассником Ваня умалчивает. Родители же Серёжи намерены обратиться в полицию.

Ситуация 24

Ребенок очень агрессивен. Постоянно обижает других детей: толкается, обзывается, может ударить. Дети постоянно жалуются своим родителям на этого ребенка. Родители обиженных детей попросили учителя поговорить с родителями агрессивного ребенка.

Ситуация 25

На перемене один одноклассник попросил у другого телефон, чтобы позвонить маме. После звонка он открыл на телефоне игры и проиграл всю перемену. Когда этот ребёнок вернул телефон хозяину, у телефона «сел» аккумулятор. Возник конфликт между учащимися.

Ситуация 26

В социальной сети общались несколько подростков. Двое решили подшутить над третьим и выложили его фото в сети с номером телефона. Подросток предъявил претензию «друзьям». Завязалась драка.

Ситуация 27

Ученик 5-го класса принес в школу перочинный нож, хранил его в портфеле, никому не показывал. Во время перемены девочки посмеялись над мальчиком, он решил им отомстить. После уроков он порезал их куртки ножом. Куртки были новые, родители предъявили претензии. Для разбора конфликтной ситуации в школу пригласили родителей мальчика и девочек. Мама мальчика стала на защиту сына, рассказала, что сын уже жаловался на этих девочек, а нож он нашел в школе, поэтому учителям надо лучше следить за другими детьми.

Ситуация 28

Дежурный 10-й класс следит за порядком в школе. Ученица М. дежурит в раздевалке. Однако во время перемены она отлучилась с поста, оставив раздевалку открытой. В это время ученики, возвращавшиеся после урока физкультуры,

устроили небольшую потасовку. В результате ребята уронили несколько курток на пол и ушли. Вернувшись, ученица подняла куртки, но повесила их на другое место. После уроков к дежурному администратору обратилась девочка, которая заявила, что из ее куртки в раздевалке ученица М. украла 100 рублей.

Ситуация 29

Во время большой перемены ученики 7-го класса обедали, один мальчик подошел позже, его порция остыла. Мальчик попробовал блюдо и, бросив ложку, громко заявил: «Как это можно есть?! Помои! Вы как свиньи все лопаετε!» Завязалась ссора.

Ситуация 30

Классный руководитель 6б класса Галина Игоревна стала свидетелем конфликта между ребятами в данном классе. Весь класс объявил бойкот Диме, потому что тот один из всего класса подготовился к уроку английского языка, на котором была самостоятельная работа. Никто, кроме Димы, не смог написать данную работу. Он считает, что он ни в чем не виноват, потому что не обязан один за весь класс запоминать домашние задания. Ребята понимают, что сами виноваты, т. к. все прослушали и не выполнили домашнее задание. Однако считают, что Дима мог по-дружески сказать, что домашней работы не было задано.

Ситуация 31

В 5г классе произошел сильный конфликт, который разделил весь класс на две враждующие половины. В школе проходил концерт, на котором выступали все классы. Выступление 5г оказалось лучшим, за что всем вручили торт. Итоги подводили в конце мероприятия, из-за чего приз получала только половина класса: остальные по разным причинам ушли после выступления. Те, кто остался до конца мероприятия, съели заслуженный торт и не оставили остальным ничего. Те ребята, которые не дождались подведения итогов и не смогли попробовать приз, очень сильно обиделись на своих одноклассников, т. к. считали, что не меньше их заслужили этот торт.

Управлять конфликтом, прогнозировать его развитие и уметь разрешать - своеобразная “техника безопасности” педагогической деятельности.

Предконфликтная ситуация возникает обычно не внезапно, а постепенно. Важно вовремя определить, что эмоциональный накал начинает превышать допустимый, и грамотно прекратить его.

Первым этапом на пути предупреждения конфликта является его обнаружение. Педагог обнаруживает предконфликт, фиксируя изменения отношения подростков (по вербальному или невербальному проявлению) – это мимика, жесты, реплики и т.д.

Например, даже размещение студентов в аудитории может изначально, в общих чертах, показать мотивацию студентов, их настрой на занятие и степень готовности к нему.

- В первые ряды, перед преподавателем, садятся подготовленные студенты, готовые к общению.

- Как вариант, на центральных местах могут быть демонстративные люди, желающие обратить на себя всеобщее внимание. Для них вступление в конфликтную ситуацию является одним из способов привлечения внимания к своей персоне.

- По краям сбоку и в задних рядах садятся “наблюдатели”, по каким либо причинам не желающие принимать активного участия в происходящем. Они

готовы к вступлению в конфликтную ситуацию для ухода от учебного процесса, поэтому требуют повышенного внимания со стороны педагога.

Вторым этапом профилактики конфликта становится анализ ситуации. Здесь учитывается все: обстоятельства, реплики, психологический настрой как отдельных обучающихся и педагога, так и всей группы, история развития взаимоотношений, курс, уровень индивидуального развития и многое другое.

После того как картина события воссоздана, педагогу следует проанализировать сложившуюся ситуацию, то есть определить взгляды, стремления и интересы каждой из сторон.

Существуют несколько методов анализа конфликтных ситуаций.

Например:

1. Метод интроспекции заключается в том, что человек ставит себя на место другого, а затем в своем воображении воспроизводит мысли и чувства которые, по его мнению, этот другой испытывает в данной ситуации.

2. Метод эмпатии основан на технике вникания в переживания другого человека. Если вы эмоциональны, склонны к интуитивному мышлению, то этот метод будет вам полезен. К типу “художников” - людей с эмоциональным складом психики, обычно относятся словесники, учителя рисования и музыки.

3. Метод логического анализа подходит для тех, кто рационален, кто опирается на свое мышление. Чтобы понять партнера по взаимодействию, такой человек выстраивает систему интеллектуальных представлений о нем и о ситуации, в которой находится собеседник. Преподаватели математических дисциплин часто относятся к типу “мыслителей”.

Третьим этапом становится непосредственно разрешение конфликта. Первым шагом в этом направлении будет снятие психического напряжения, которое осуществляется разнообразными способами. К примеру, просьбой о прощении, демонстрацией симпатии, шуткой, отвлечением, переключением на другие объекты и деятельность, предоставлением права на несогласие; соответственно изменяются интонации, избирается оптимальная дистанция общения (физическая и социальная) и многое другое.

Наиболее простым способом разрешения конфликтной ситуации является проявление нежности по отношению к партнеру. Нежностью легко удастся разрядить обстановку, снять напряжение, погасить агрессию и другие неблагоприятные проявления психики. Например, после очередного замечания в адрес обучающегося с его стороны звучит раздраженная реплика, что к нему все придираются, и ему это изрядно надоело. Проявлением нежности педагогу удастся снять это состояние ребенка. Недавно я стала свидетелем подобной конфликтной ситуации, и реакция педагога меня очень порадовала. Фраза, сказанная с нежностью: "Не знаю, как у других, а у меня всегда так получается - кого сильнее всех люблю, тому больше всего от меня достается. Ты уж прости меня, пожалуйста...", быстро нейтрализовала конфликтную ситуацию.

Столь же легким способом разрешения конфликта, но более изящным, а потому требующим чутья, мастерства и виртуозности, является использование юмора. Юмор - это беззлобно-насмешливое отношение к чему-либо или к кому-либо. Благодаря юмору участники конфликта имеют возможность подняться над ситуацией и увидеть в ней смешные элементы. Некоторые наши педагоги используют именно этот метод, при этом акцентируют внимание на том, чтобы шутка была доступна для понимания каждого из субъектов, чтобы она не содержала сарказма или иронии, не была оскорбительна для них.

Компромисс одна из наиболее эффективных и наиболее распространенных форм разрешения конфликта. Под компромиссом понимается взаимная обоюдная уступка субъектов друг другу на основе соглашения между ними. Используя эту форму, педагог не только разрешает конфликт, но и повышает самооценку детей, поскольку апеллирует к их достоинствам, приглашая к совместному поиску выхода из сложившейся ситуации.

В отдельных случаях для разрешения конфликта используется **форма третейского суда**. Суть его заключается в том, что конфликтующие стороны обращаются за советом к третьему, независимому лицу. Данная форма используется педагогами техникума, но по какой-то неизвестной причине этим независимым лицом в большинстве случаев считаются представители администрации техникума. При возникновении конфликта провинившегося подростка без разговоров ведут к представителю администрации, снимая с себя ответственность за судьбу этого обучающегося. Конфликт же в этих случаях обычно не разрешается, административное воздействие не снимает противоречия, возникшего между педагогом и подростком, а зачастую даже усугубляет, приводит к потере престижа преподавателя в глазах обучающегося.

В особых случаях, когда конфликт зашел слишком далеко, педагог вынужден прибегать к психологически более сложным способам, таким, как **ультиматум, временное расставание и принуждение**.

1. Форма временного расставания (т.е. отстранение от взаимодействия с преподавателем) будет эффективной только в сложном студенческом коллективе, а в диффузной группе (не сформированной на совместное взаимодействие) она дискредитирует себя и подрывает авторитет педагога.

2. Разрешение конфликта наложением на обучающихся различных санкций хотя и является основным в практике преподавателей, но не очень эффективно, хотя пренебрегать этим способом тоже не следует (не используя при этом, конечно, угрозы, высмеивание). Для того, чтобы не усугубить развитие конфликта, рекомендуется использовать данный метод в крайне редком случае и при полной уверенности в своем авторитете среди обучающихся.

3. Использование же ультиматума и принуждения оправдано только в экстраординарных условиях, когда требуется резкое изменение поведения студента, ибо дальнейшее развитие событий может нанести вред здоровью и жизни. Ошибка многих преподавателей состоит в том, что они считают конфликт устраненным, если его внешнее проявление у обучающегося после принуждения исчезло. В действительности же, заставив студента выполнить свое распоряжение, преподаватель не устраняет причину конфликта, а переводит его в другую, скрытую форму.

В педагогической деятельности существует ряд способов «беспроблемного разрешения конфликтов – важными из них являются:

«Активное слушание» (констатация чувств собеседника). Во всех случаях, когда обучающийся расстроен, обижен, потерпел неудачу, когда ему больно, стыдно, страшно, когда с ним обошлись грубо или несправедливо, даже когда он голоден или устал, мы говорим, что у него эмоциональная проблема. Первое, что нужно сделать, - дать ему знать, что вы чувствуете его переживание. «Озвучивание» чувств помогает снять конфликт или напряжение.

«Я-сообщение» (констатация своих чувств). Если что-нибудь не нравится в действиях обучающегося постарайтесь не упрекать его. На упреки типа «Опять ты!» обучающийся обычно отвечает отрицанием, обидой, защитой. «Я -

сообщение» имеет ряд преимуществ: оно позволяет в необидной форме выразить негативные чувства; позволяет подростку узнать ощущения и чувства педагога; высказывая свои чувства без приказа, осуждения или выговора, мы оставляем за подростком возможность самому принять решения и учесть наши переживания.

Причиной многих конфликтов является недостаточный уровень педагогического общения преподавателей, которые не могут вовремя остановиться, избежать резких слов, не упрекать за неблагополучие в семье, не подчеркивать отрицательных качеств, не высмеивать перед сверстниками. Это общеизвестные положения, но их, к сожалению, часто нарушаем именно мы, педагоги. Существует несколько основных правил бесконфликтного общения.

Правила бесконфликтного общения:

- научитесь правильно слушать (не перебивать собеседника, не делать поспешных выводов и возражений, не давать непрошенных советов, проявлять заинтересованность, эмпатию и уважение к говорящему);
- сначала ответьте на аргументы собеседника, а потом приводите собственные аргументы;
- выражайте свои мысли и чувства в вежливой форме, ведите аргументацию корректно по отношению к собеседнику;
- оперируйте простыми, ясными, точными понятиями;
- стремитесь к открытому общению, преодолевайте барьеры в общении;
- не употребляйте конфликтогены (слова, действия или бездействие, могущие привести к конфликту),
- не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген;
- избегайте категоричности, подшучиваний, напоминаний о какой-то проигрышной ситуации и т.п.;
- делайте как можно больше благожелательных посылов (все, что поднимает настроение собеседнику: похвала, комплимент, дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, сочувствие, уважительное отношение);
- учитывайте личностные особенности собеседника (особенности восприятия: визуалы, аудиалы, кинестетики; типы темперамента, черты характера и т.д.);
- критикуйте конструктивно, для этого следует:
 - Избегать несправедливой критики, не критиковать отсутствующих.
 - Указывая человеку на ошибку, необходимо начать с похвалы и искреннего признания достоинств человека.
 - Сначала следует поговорить о собственных ошибках, а затем критиковать собеседника.
 - Лучше указать на конкретные ошибки, чем говорить общие фразы.
 - Критиковать конкретные действия, а не личность провинившегося.
 - Критикуя важно пояснить, как можно исправить ситуацию.

Существует ряд вербальных приемов предупреждения и разрешения конфликта. Четко построенные фразы и высказывания педагога, очень часто, уже на начальной стадии способны погасить зарождающийся конфликт. Вот некоторые примеры:

1. **«Вам (тебе) важно ...».** Задача озвучить потребности и намерения оппонента.
2. **Перевод «минусов» в «плюсы».** «Как здорово, что в нашей группе есть такой внимательный человек. Это хорошее качество вашей личности» или «Приятно когда...»

3. **Использование трюизмов (цитат, анекдотов, строчек песен, афоризмов и т.д.).**
4. **Просьба – совет.** Основная цель отсрочить реакцию «Я вас услышала, но чтобы полностью решить ваш вопрос предлагаю встретиться после уроков»
5. **«Вы - посыл».** «Аргументируйте мне...», «На основе каких фактов вы сделали такой вывод»
6. **«Многие / Большинство».** «Большинство моих коллег так не считает», «Многие ребята думают по другому»
7. **«Срыв маски»** (*используется в крайних случаях*). Прямолинейно озвучиваем то, что все понимаем. «Ты хочешь поконфликтовать или решить вопрос?»
8. **«Я - высказывания»**
9. **«Соучастие».** Реализуется указанный прием в форме следующих высказываний: «Как *нам* с вами поступить?», «Что *нам* делать дальше?»
10. **Воздействие на чувство самоуважения другого человека,** апелляция к более благородным мотивам («Вы же умный человек»).

Подводя итоги, необходимо отметить, что не существует универсальных правил поведения в конфликтных ситуациях и эффективных стратегий их разрешения. Все они ориентированы, прежде всего, на понимание человека как уникальной и неповторимой личности. И, если мы научимся таковую признавать в подростках, конфликты, особенно в педагогических ситуациях можно избежать.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Алешкин, Н. И. Личностные особенности учащихся с трудностями общения [Текст]: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. психол. наук (19.00.05) / Н. И. Алешкин, Санкт-Петербургский государственный университет. – СПб, 1997. – 18 с.
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 5-е изд., исп. и доп. Изд.-во «Питер», 2014. – 512с.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст]: учебное пособие. Схемы и комментарии / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2013. – 304 с.
4. Берн, Э. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы [Текст] / Э. Берн. – М.: Прогресс, 1988. – 400 с.
5. Бодалев, А. А. Восприятие и понимание человека человеком [Текст] / А. А. Бодалев. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. – 200 с.
6. Бородкин, Ф. М. Внимание: конфликт! [Текст]: учебное пособие / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк – Новосибирск: Наука, 1989. – 189 с.
7. Бурлачук, Л. Ф. Словарь-справочник по психодиагностике [Текст] / Л. Ф. Бурлачук, С. М. Морозов – 2-е изд., перераб. и доп. – СПб., Питер Ком, 1999. – 528 с.
8. Волков, И. П. Руководителю о человеческом факторе [Текст]: социально-психологический практикум / И. П. Волков – Ленинград: Лениз-дат., 1989. – 222 с.
9. Глазырина, Л. А., Костенко, М. А. Предотвращение насилия в образовательных учреждениях. Методическое пособие для педагогических работников [Текст] / Л. А. Глазырина, М. А. Костенко [и др.]. – Москва, Юнеско, 2015. – 145 с.
10. Гришина, Н. В. Психология конфликта [Текст] / Н. В. Гришина – СПб.: Питер, 2002. – 464 с.
11. Драгунова, Т. В. Проблема конфликта в подростковом возрасте / Т. В. Драгунова // Вопросы психологии. – 1972. – № 2, – С. 33.
12. Ершов, А. Д. Социально-психологические аспекты конфликтов. Время поисков и решений / А. Д. Ершов. – М., 1973.
13. Жуков, Ю. М. Методы практической социальной психологии. Диагностика, консультирование, тренинг [Текст]: учебное пособие. – М.: Аспект-Пресс, 2004. – 256 с.
14. Жутикова Н. В. Психологические уроки обыденной жизни [Текст] / Н. В. Жутикова – М.: Просвещение, 1990. – 225 с.
15. Кон, И. С. Психология ранней юности [Текст] / И. С. Кон. – М., Просвещение, 1989. – 256 с.
16. Кудряшкина, Т. А. Уровень невротизации как фактор профотбора на профессию учителя / Т. А. Кудряшкина // Вопросы психологии. – 1991. – № 6.
17. Леонтьев, А. А. Педагогическое общение / А. А. Леонтьев. – М.: Педагогика, 1979.

18. Мерлин, В. С. Психологические конфликты / В. С. Мерлин // Психоиндивидуальности. – М. – Воронеж, 1996.
19. Натанзон Э. Ш. Психологический анализ поступков ученика [Текст]: кн. для учителя / Э. Ш. Натанзон. – М.: Просвещение, 1991. – 124 с.
20. Синягина, Н. Ю., Райфшнайдер, Т. Ю. Школа без насилия. Методическое пособие [Текст] / Н. Ю. Синягина, Т. Ю. Райфшнайдер. – Москва: АНО «ЦНПРО», 2015. – 150 с.
21. Страхов, И. В. Психология педагогического такта [Текст] / И. В. Страхов – Саратов: изд. Саратовского университета 1966. – 280 с.
22. Фридман Л. М. Изучение личности учащихся и ученических коллективов [Текст]: кн. для учителя / Л. М. Фридман, Т. А. Пушкина, И. Я. Каплунович. – М.: Просвещение, 1988. – 207 с.
23. Холмунинова, Б. А. Причины и некоторые особенности педагогических конфликтов [Текст] / Б. А. Холмунинова // Молодой ученый. – 2016. – № 10. С. 1312-1314.
24. Шакуров, Р. Х. Социально-психологические основы управления: руководитель и педагогический коллектив [Текст] / Р. Х. Шакуров. – М.: Просвещение, 1990. – 208 с.
25. Шевардин, Н. И. Основы психологической диагностики [Текст]: учебник для вузов / Н. И. Шевардин – М.: Владос, 2003. – 256 с.
26. Шмелев, А. Г. Психодиагностика личностных черт [Текст] / А. Г. Шмелев – СПб.: Речь, 2003. – 480 с.
27. Эльконин, Д. Б. Избранные психологические труды [Текст] / Д. Б. Эльконин [и др.] – М.: Педагогика, 1989. – 560 с.
28. Практикум по психологии профессиональной школы / Под ред. Э. Ф. Зеера. – Свердловск, Сверд. инж-пед. ин-т, 1990.
29. Психологическая диагностика: учебное пособие / под ред. М. К. Акимовой, К. М. Гуревича. – СПб.: Питер, 2005. – 304 с.