

Помощь в разрешении конфликтных ситуаций

*Поддубная А.С., социальный педагог КУ
«Нижневартовская общеобразовательная санаторная школа»*

Школьный конфликт – явление неизбежное и многоплановое. Он может возникнуть из ничего: из-за малейшего спора, разницы в пристрастиях, одежде, успехах в учебе.

Происходит это, прежде всего потому, что детям свойственно все преувеличивать, упрощать, доказывать «взрослость» и влияние.

Виды и особенности

Каждая конфликтная ситуация уникальна. Она имеет свои предпосылки, явные и неявные, своих участников и индивидуальные способы разрешения.

В любом образовательном учреждении есть несколько основных субъектов: учитель, ученик, родитель ученика и представитель администрации. Они же могут выступать и участниками конфликтной ситуации.

Условно можно выделить несколько видов конфликтов, происходящих в школьной среде:

1. Конфликты между учениками в школе. Чаще всего они выражаются в борьбе за лидерство в классе. Иногда выбирается «антилидер» — человек для агрессивной травли. В ряде случаев конфликт возникает случайно.
2. Конфликты между учениками и педагогами. Чаще всего – несовпадение интересов и педагогические ошибки. Проявляются такие конфликты в плохом выполнении или невыполнении поставленных перед учеником задач. Часто такие ситуации возникают в период «акклиматизации», когда в класс приходит новый ученик или учитель.
3. Конфликты между педагогом и родителем школьника.
4. Конфликт с участием директора заведения. Встречается достаточно редко, чаще всего решение спорных ситуаций происходит внутри определенной группы.
5. Проблемная ситуация с участием посторонних.

Подобная типология распределяет конфликты по их участникам. На практике большинство спорных ситуаций относятся к первым трем группам.

Причины и пути разрешения конфликтов в школе

Конфликтные ситуации неизбежны. Однако из каждого случая можно извлечь как отрицательные, так и положительные результаты. Все зависит от того, насколько верно проанализированы причины конфликта, и к каким выводам пришли стороны.

В каждом случае возможен конструктивный и деструктивный способ разрешения конфликта:

1. При конструктивном способе итоги конфликтной ситуации устроили всех заинтересованных участников.
2. При деструктивном варианте кто-то (возможно, все) остались неудовлетворенными.

Разберем основные конфликтные ситуации подробнее.

Ученик – ученик

Конфликты между детьми, как внутривозрастные, так и межвозрастные – дело обыденное. Учитель в данном случае выступает в роли наблюдателя, он же может помочь в разрешении спорной ситуации.

Почему возникают

1. Первая причина возникновения конфликтных ситуаций между учащимися – это возраст. Агрессия в младшей школе – это результат недостаточной социализации. Дети еще не понимают, как поступать по отношению к другим людям, не осознают разницы между «можно» и «нельзя».

2. Конфликты в средней школе – более осознанны. Ученик понимает разницу между добром и злом. Здесь многое зависит от воспитания, авторитета учителя, как наблюдающей стороны. Усложняются и непосредственные причины разногласий. Наряду с обычными детскими обидами появляются борьба за лидерство в группе, борьба между группами, личное соперничество.

3. Один из самых опасных видов конфликтов – социальный. Дети из полных семей часто конфликтуют с детьми из неполных. Результатом может быть как неконтролируемая агрессия с любой стороны, так и попытка замкнуться. Очень важно своевременно выявить проблему и разрешить оптимальным способом.

4. Также нередки этнические конфликты, когда в классе обучаются представители различных этнических групп.

Пути решения

В ряде случаев конфликтная ситуация разрешается внутри группы, без вмешательства посторонних. Однако важно за ней следить, направлять и контролировать: **Роль учителя.** Грамотный педагог может разрешить конфликт на начальной стадии, исключив его дальнейшее развитие. Одна из профилактических мер – максимальная сплоченность детского коллектива. В школах устраиваются различные мероприятия, конкурсы. При этом важно следить, чтобы не возник межклассовый конфликт.

Роль родителя. Однако не всегда педагог в современной школе имеет достаточный авторитет у учеников. Свою роль в разрешении конфликтных ситуаций играют и родители. Способ урегулирования в данном случае зависит от отношений в семье. К примеру, если отношения родителей с детьми натянутые, не стоит разговаривать по душам, родители просто не смогут вызвать ребенка на откровенность. В таком случае

лучше подобрать соответствующую историю «из жизни» и изложить в «подходящий момент».

Ученик – учитель

Конфликтная ситуация между учеником и учителем – одна из самых распространенных в школьной среде. Условно такие ситуации можно разделить следующим образом:

1. Конфликты, возникшие в связи с плохой успеваемостью или неуспеваемостью учащегося, а также при выполнении различных внеучебных заданий. Чаще всего он возникает из-за утомления ученика, слишком трудного материала, отсутствия помощи со стороны учителя. Сегодня такие ситуации возникают, в том числе, потому, что учитель предъявляет чрезмерные требования к учащимся и использует отметки по предмету, как средство наказания.
2. Реакция педагога на нарушение учащимся определенных правил поведения в учебном заведении и за его пределами. Чаще всего причина – в неумении педагога оценить сложившуюся ситуацию и правильно проанализировать поведение ученика. Как следствие – неправильные выводы о произошедшем. Ученик с такими выводами не согласен, в результате возникает конфликтная ситуация.
3. Эмоциональные и личностные конфликты. Обычно являются результатом недостаточной квалификации педагога и неверного разрешения прежних предконфликтных ситуаций. Имеют личный характер, нередко делятся годами.

Почему возникают

Среди общих причин конфликтов можно выделить:

1. Недостаток ответственности педагога за грамотное разрешение конфликтных ситуаций.
2. Различный статус и жизненный опыт участников проблемной ситуации, что определяет их поведение.
3. Невозможность взглянуть на конфликт «со стороны». Одна проблема глазами педагога и ученика видится по-разному.

Пути решения

Чаще всего конфликт с учителем – результат его неправоты. Ученик только начинает социализироваться, учитель уже прошел определенный путь:

1. Не допускается повышение голоса на учащихся. Это может привести лишь к обострению проблемной ситуации. На любую реакцию со стороны ученика необходимо реагировать спокойно, контролируя эмоции.
2. Нужно тщательно продумывать серьезные психологические разговоры с учениками. Если нужно кого-то наказать, это необходимо сделать максимально корректно, не ставя «на вид». Если источником конфликта является проблемный ученик, его можно дополнительно стимулировать, например, дав важное задание.

Учитель – родитель ученика

Конфликтная ситуация между родителями и учителями – явление относительно новое, но набирающее обороты. Она возникает из-за взаимного недоверия и разного отношения к ребенку.

Почему возникают

Есть два взгляда на проблему: учительский и родительский. С точки зрения родителя, проблема в следующем:

1. Недостаток компетентности преподавателя: неправильно учит, не общается с родителями.
2. Педагог не умеет найти подход.
3. Необоснованное занижение оценок, чрезмерные требования к ученику.

Учитель выдвигает свои претензии:

1. Родители не уделяют внимания правильному воспитанию ребенка.
2. Необоснованные требования родителей к учителю, нередко превышающие его служебные обязанности.

Непосредственной причиной конфликта может стать что угодно: неосторожное замечание, плохая отметка, агрессия, придирки.

Пути решения

Пострадавшей стороной в любом случае останется ребенок, потому разрешать конфликтную ситуацию следует быстро. При необходимости привлекается неформальный лидер – в каждом родительском коллективе такой есть. *Прежде всего, необходимо признать наличие конфликта и необходимость его разрешения. Обе стороны должны зафиксировать свой взгляд на проблему, полностью сознательно и добровольно. В переговорах участвуют лишь непосредственные участники конфликта плюс «судья», максимально отстраненный человек, который разрабатывает варианты разрешения.* Непосредственных путей решения конфликта может быть много.

Радикальные варианты – уход учителя или ученика из школы. Менее радикальные пути заключаются в поиске компромиссов. Учитель и родитель должны видеть друг в друге не конкурентов, а соратников и использовать основной принцип семьи и школы – «не навреди».

Способы профилактики школьных споров

Во многих случаях предотвратить конфликт поможет правильная диагностика ситуации. Каждому обострению проблемы предшествует предконфликтная ситуация, проработав которую можно избежать агрессии.

1. Один из способов предотвращения конфликтов – наблюдение за учениками, поиск общих интересов, целей. Если ученики будут объединены какой-то целью, многие проблемы попросту снимаются.
2. Другие проблемы (ревность, личные мотивы) решаются индивидуально. В некоторых случаях достаточно просто поговорить, в других – необходима помощь профессионального детского психолога.

В любом случае очень важно не упустить момент. Если конфликт вошел в активную стадию, предпринимать меры по его предотвращению бессмысленно.