

Методы разрешения конфликтных ситуаций в системе «ученик – ученик», «ученик-учитель».



Конфликты и конфликтные ситуации в системе образования с участием несовершеннолетних довольно многочисленны. В то же время многие из них поддаются урегулированию без ущерба учебно-образовательному процессу, хотя и в течение длительного периода.

Педагогам следует помнить, что учащиеся в большинстве своем хотят видеть в них не просто человека, обладающего властью, распоряжающегося наказаниями и поощрениями, обладающего авторитетными

знаниями в определенной области, но и человека, которому можно подражать. Стиль взаимодействия педагога с учащимися часто служит примером для воспроизводства подобного отношения со сверстниками. Именно поэтому учитель, который ориентирован на искренний интерес к личности учащегося, его чувствам и переживаниям, быстрее и легче вступит в контакт с ним и поможет найти выход из конфликта, конфликтной ситуации, устраивающий все заинтересованные стороны.

Для предупреждения и скорейшего разрешения конфликтных ситуаций с участием несовершеннолетних можно и нужно прибегать к помощи родителей учащихся. Такую помощь они охотно оказывают, если педагогам, мастеру производственного обучения удастся создать условия, при которых учащийся в большинстве случаев доносит до родителей позитивную информацию об организации учебного процесса, о своих успехах и успехах группы.

Этому способствует и *информированность родителей от учителя* об индивидуальных особенностях их ребенка, о способах общения детей, их жизнедеятельности в образовательном учреждении, при формировании у родителей адекватной оценки успеваемости учащегося. Педагогу всегда следует помнить, что быстрые позитивные сдвиги в конфликтном поведении учащегося могут быть только там, где средства собственно педагогического воздействия подкрепляются действенным одобрением таких мер в семье подростка со стороны его родителей или других значимых в его жизни взрослых.

На первоначальном этапе обучения *основной задачей учителя является* определение сформировавшихся жизненных ценностей того или иного подростка. Зная их, педагог может подобрать наиболее эффективные способы и методы для корректировки поведения в целях предупреждения конфликтных ситуаций и организации учебного процесса.

Конфликты в системе «ученик – ученик» - наверное, самая распространенная система конфликтов среди детей, так как основную часть своего времени они проводят со своими сверстниками, начиная от обучения в школе и заканчивая времяпрепровождением на улице.

Не секрет, что на «арене жизни» в настоящее время «первые роли» играют *жесткие, изворотливые, состоятельные молодые люди*. Современное телевидение, организация массового досуга (клубы, шоу и т.п.) во многом способствуют тому, что у подростков формируется большая степень терпимости ко многим явлениям ненормативного поведения: решение конфликтных вопросов кулаками («кто сильнее, тот и прав»); престижно употреблять алкоголь и курить, нецензурно ругаться; можно издеваться над слабыми, ведь тогда ты – «крутой» и т.п.

Такие качества, как *порядочность, честность, интеллигентность, трудолюбие, культурность остались где-то далеко позади*. Более того, прилежная учеба и добросовестный труд стали презираться некоторой частью подростков.

Между тем, опыт учителя свидетельствует о тяге подростков к общению со значимыми для них взрослыми. А если таким значимым взрослым может стать педагог, то появляется возможность корректировки жизненных установок несовершеннолетнего, нацеливание подростка на то, чтобы «стать человеком» – профессионалом экстра-класса, нужного в любые времена, при любом строе.

Методы разрешения конфликтных ситуаций в системе «ученик – ученик»

Становление мировоззренческих ценностей учащихся, выработка своих образцов поведения, утверждение своего «места» среди сверстников часто приводят к возникновению конфликтов, сопровождаемых оскорблениями друг друга, сплетнями, завистью в связи с борьбой за лидерство или из-за отсутствия взаимопонимания, противопоставления своего «я» коллективу, разрывом между «хочу» и «могу». Иногда создается впечатление, что в такие моменты подростки «теряют тормоза», что ими управляет неведомая сила. Чаще всего в моменты непосредственного конфликта они не контролируют в должной мере свое поведение, не осознают конечных результатов тех или иных своих поступков и действий.

Педагог должен отслеживать такие ситуации, не давать конфликту перейти в неуправляемое русло. Со всеми участниками конфликта следует проводить индивидуальные и групповые беседы, в которых необходимо придерживаться следующих правил:

- разъяснение причин возникновения конфликтов и конфликтных ситуаций, оказание первой помощи осмысления ситуации;
- предложение путей разрешения конфликта через осознание его причин и сопоставление жизненных целей участников конфликта, обращаясь к разуму и личности учащихся;
- обращение к совести учащихся, к его ответственности за поступки перед самим собой и людьми;
- обращение к чувству справедливости как непосредственных участников конфликта, так и в группах их поддержки;
- обращение к чувству самолюбия учащегося, к положительным сторонам его личности, к его способностям, личной чести и достоинству;

- 
- о обращение к состраданию и милосердию, которое направлено на пробуждение в учащихся жалости, нравственного сострадания при виде боли, горя, мучений другого.

Кроме того, по возможности следует лишать непосредственных участников конфликта «групп поддержки» (меры по разобщению участников конфликтной группы, иногда – изоляция лидера). Опыт свидетельствует, что достаточно часто конфликт среди подростков «сходит на нет» в отсутствие сторонних наблюдателей, «болеющих» и поддерживающих позицию того или иного участника.

Рекомендации по предупреждению конфликтных ситуаций

Необходимый элемент профессиональной педагогической подготовки учителя – корректное решение конфликтных ситуаций, но **главное** в психологическом плане – **не допускать острых педагогических ситуаций**. Часто источником конфликтных ситуаций является резкая, нетактичная реакция учителя на отклоняющееся поведение школьников. Схема такого взаимодействия: ученик недостойно себя ведет, учитель грубо и прямо (непосредственно!) реагирует на это, проявляя тем самым свою педагогическую слабость, в итоге ученик и класс в целом настраиваются против учителя.

К сожалению, нравственный климат в отдельных школах имеет тенденцию к ужесточению. Так, из 5700 конкретных педагогических ситуаций свыше 20 % отражают далеко не педагогические, иногда предельно жесткие формы воздействия педагогов на учащихся, включая бранные слова и рукоприкладство.

Оздоровление морально-нравственной атмосферы в школе – профессиональный долг учителя, необходимая предпосылка для реализации приоритета воспитательных целей.

Для реализации вышеуказанных положений учителю целесообразно соблюдать следующие правила педагогического общения.

Правило 1. « Не следует за каждым отрицательным поступком школьника видеть только отрицательные мотивы ».

Здесь важно сформулировать установку на «педагогическую зоркость» – внимательное отношение к каждому острому моменту во взаимодействии со школьниками и коллегами и вдумчивый анализ случившегося.

Бывает что молодой учитель за каждым острым актом поведения школьника видит только отрицательные мотивы, тем самым лишь усугубляя конфликтность ситуации. А истинной причиной может оказаться недоразумение в общении.

Типичный пример. «Учительница математики удаляет из класса ученицу 9 класса за то, что та улыбается на ее уроке. В свою очередь учительница доводит школьницу до отчаяния репликой (при всем классе): „Уж я над тобой не так посмеюсь!“ Девушка хромает, поэтому принимает заявление учительницы как обещание посмеяться над ее уродством.

При разбирательстве выясняю, что учительница болезненно восприняла улыбку как издевательство над ее глухотой на правое ухо, о чем школьница даже не подозревала. Ученица же улыбкой надеялась сгладить свой недуг...»

Правило 2. «Тщательно готовьтесь к уроку, не допускайте даже малейшей некомпетентности в преподавании своего предмета».

Недостаточная компетентность молодого специалиста-предметника ослабляет воспитательное влияние учителя на школьника.

«...Учительница вызывает ученика к доске для решения задачи, ученик затрудняется в решении, и учительница помогает ему. Решая задачу, они пришли к неверному ответу. Учительница разволновалась и начала искать ошибку. В классе ребята ведут себя очень шумно. Она обращается к ним: „Ребята, потише! Не сбивайте!“ Один из учеников с места выкрикивает: „Бестолкового с толку!“

Учительница, расстроившись, уходит с урока...»

Правило 3. «Школьники склонны охотнее выполнять распоряжения учителей при опосредованном способе воздействия».

Есть два способа воздействия на человека – прямой и косвенный, опосредованный.

Первый способ – традиционный, игнорирующий особенности личности, основан на волевом давлении на психику ученика и поэтому **НАИМЕНЕЕ** эффективный, **вызывающий ответное действие** (противодействие) негативного характера, хотя прямой способ кажется единственно правильным и даже естественным, логически обоснованным в условиях решения проблемной ситуации в лобовую: потребовать то, что нужно сделать, приказать, наказать виновного и т. д. В итоге возникают напряженные отношения не только между учителем и учеником, но и учителем и коллективом класса, а также между учениками. До снятия атмосферы напряженности обстановка в классе откровенно нерабочая.

Второй способ – метод косвенного, опосредованного воздействия – более **ЭФФЕКТИВНЫЙ**, относительно новый. Смысл его в том, что **через возбуждение интересов, потребностей и мотивов поведения человека от него можно добиться значительно большего**. Именно через побуждение, через стимулы можно поставить ученика в такие условия, когда он сам будет действовать в интересах коллектива и общего дела, а одновременно и в интересах собственного самоутверждения как личности. В умении применять опосредованный способ воздействия и состоит профессионально-психологическая подготовка учителя высокого уровня.

Пример: «Ученица 3 класса Таня М., упрямая, себялюбивая девочка, пришла в школу с яркими сережками. Учительница сказала ей (при всех), что сережки не к лицу ученице, тем более что они ей не идут. Но Таня сказала, что сережки – это подарок крестной матери и она будет их носить.

На другой день учительница повторила свое требование, тогда Таня спряталась под стол и все четыре урока там просидела. На второй и на третий день она повторила то же. Тогда учительница попросила Таню дать ей примерить сережки. Был сделан вывод, что учительнице сережки очень идут. Это же подтвердили и дети. Учительница сказала:

„Может, Таня, ты мне подаришь их?“ Таня расцвела и сделала это с удовольствием. Через несколько дней учительница сняла украшение и передала его родителям Тани».

Правило 4. «Школьника можно изменить к лучшему с помощью специальных приемов оценки его личности».

Мудрая, педагогически грамотная оценка человека является для него сигналом о социальном продвижении, о благополучном самоутверждении в социально верном направлении, изменяет человека к лучшему (по мнению Н.В. Гоголя, Ф.М. Достоевского, А.С. Макаренко, Н.К. Крупской, В.А. Сухомлинского).

Психологи предлагают следующие **правила оценки личности**:

- 1) положительная оценка эффективна в сочетании с высокой требовательностью к человеку;
- 2) неприемлемы глобальная положительная и глобальная отрицательная оценки;
- 3) глобальная положительная оценка вызывает чувство непогрешимости, снижает самокритичность, требовательность к себе, закрывает пути для дальнейшего совершенствования;
- 4) глобальная отрицательная оценка подрывает у школьника веру в себя, вызывает отвлечение от школы.

Наиболее целесообразны применительно к пунктам 3, 4: **парциальная положительная оценка** дает возможность ученику гордиться своими достижениями в каком-либо конкретном деле и вместе с тем осознать, что успех — чаще всего не основание для самоуспокоения во всех других отношениях;

- **парциальная отрицательная оценка** способствует пониманию учеником того, что в данном конкретном случае он совершил ошибку, которую можно исправить, так как для этого имеется достаточно сил и возможностей.

Правило 5. «Совместная деятельность сближает людей и повышает их авторитет (если она хорошо организована)».

Социальные психологи рекомендуют по возможности чаще использовать совместную деятельность как наиболее эффективную форму организации.

Правило 6. «Предусмотрительность и корректность поведения учителя снижают напряжение в общении».

Важным профилактическим средством является так называемый ориентировочный стиль поведения, который предполагает предусмотрительность, корректность, предупредительность и т. д. в общении со школьниками.

Рекомендуется заранее, например при подготовке к уроку, готовить себя к возможным конфликтным ситуациям, чтобы не быть застигнутыми врасплох и не растеряться.

Правила решения конфликтных ситуаций

- Конфликтная педагогическая ситуация протекает **очень быстро**, что усиливает напряжение психологического противостояния ученика и учителя.
- Процесс психологического противоборства **носит острый** характер и в случае поражения учителя ведет к утрате его авторитета среди учащихся, снижая привлекательность тех норм и ценностей, которым следует учитель, и которые защищает прежде всего само учение как основную деятельность ученика, а также такие качества, как старательность, дисциплинированность, ответственность и т. д.
- Парадоксально, что иногда дети склонны к восприятию противоположных норм. На этом парадоксе и строит свои действия школьник, участвующий в конфликте. Он знает, что класс его поддерживает, поэтому старается своим поведением дестабилизировать ситуацию на уроке, внести дух отрицания в существующие нравственные нормы.

Очень важно для учителя выйти из конфликтной ситуации с достоинством в плане успешной защиты социально важных норм и ведущих ценностей учебной деятельности школьников. Этому помогут следующие **правила воздействия на личность учащегося в конфликтной ситуации**.

Правило 1. « Два возбужденных человека не в состоянии прийти к согласию » (Дж. Карнеги).

Постарайтесь приложить волевые усилия, чтобы в острой ситуации сдержать себя, ни в коем случае « Не бранитесь и не раздражайтесь » (П. Адамецкий). Подростковая и юношеская аудитория высоко ценит спокойствие, « величавую медлительность » и юмор педагогов в напряженных ситуациях.

Правило 2. « Задержка реакции ».

Не следует сразу же вступать в полемику с оппонентом, особенно если его действия не представляют угрозы для окружающих. Надо сделать вид, что вы как будто не замечаете нарушителя, хотя в то же время даете понять, что его действия находятся под контролем. Суть приема в том, что подчеркивается второстепенность вызывающего поведения ученика на фоне мнимого равнодушия и бездействия учителя – педагогу вроде бы пока не до него.

« Факт незамечания » явного нарушения позволяет внести некоторую растерянность в действия дезорганизатора и снижает его активность, вносит первые сомнения в сознание остальных учащихся относительно их позиции: кого поддержать – учителя или ученика? Оптимальное время задержки – 10–15 с, которые, однако, в ситуации конфликта воспринимаются как более длительный временной промежуток.

Правило 3. « Перевод реакции ».

Этот прием также служит для развенчания значительности поступка и личности самого нарушителя, технически реализуется через выполнение учителем повседневных действий на уроке (обращение к классу с приветствием, работа с журналом, взгляд в окно и т. д.), несмотря на чрезвычайную обстановку (казалось бы, не терпящую отлагательств). В итоге « герой » конфликта остается наедине с собой, тем самым снижается сам « замысел » борьбы.

Правило 4. « Рационализация ситуации ».

Известно, что все то, что стало смешным и неуклюжим в глазах окружающих, теряет силу воздействия и перестает быть опасным. Осмеянный нарушитель как носитель отрицательных групповых норм теряет авторитет в глазах одноклассников, его негативное влияние на класс резко уменьшается, а авторитет и влияние учителя, напротив, возрастают. Способность педагога использовать юмор и иронию в конфликтной ситуации быстро разряжает обстановку, а дружный смех присутствующих дозавершает дело: конфликт снимается, торжествует учитель, а в его лице – положительные нормы и ценности. Совместные переживания способствуют нравственному оздоровлению всех учеников, в том числе и зачинщика конфликта.

Правило 5. «Парадоксальная реакция».

Постарайтесь при случае использовать коварный замысел школьника сорвать урок с пользой (!) для урока. Желательно к тому же поблагодарить нарушителя за помощь (с легкой иронией). Заметим, что учитель, успешно использующий это правило, предстает в восприятии школьников как «сильная личность» и приобретает авторитет на длительное время.

педагог-психолог Навет Н.Т.