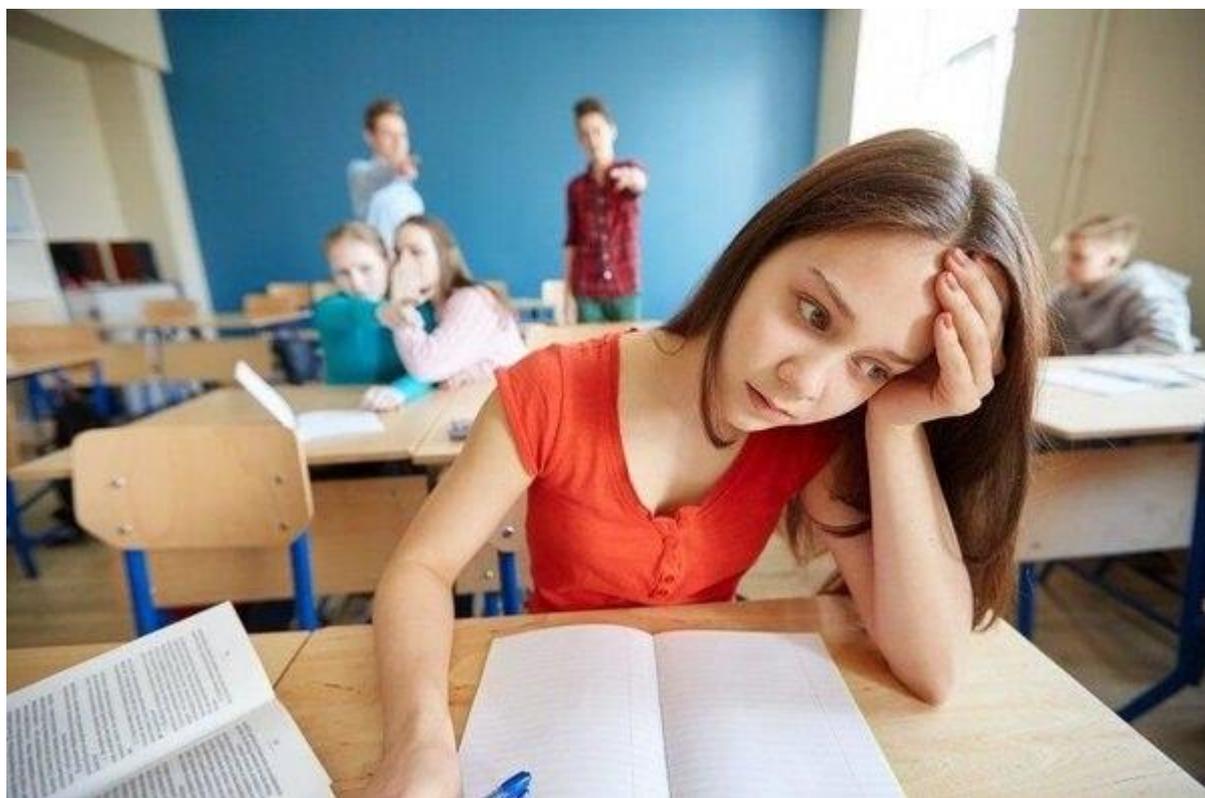


Виды конфликтов в школе и способы решения конфликтных ситуаций

Доценко Н.Ю.,

руководитель Школьной службы примирения

ГБОУ СО «Екатеринбургская школа №7»



Слово «конфликт» в толковом словаре русского языка определяется как «разногласие, спор, столкновение мнений». Такое определение полностью подходит и для конфликтов в школе, когда с разногласиями сталкиваются участники образовательного процесса: дети, их родители, учителя и администрация. Опытные педагоги уверены, что проблемные моменты в процессе обучения неизбежны, так как у каждого участника учебного процесса имеются свои интересы и свои представления о допустимом и правильном. Главное – не пытаться избежать конфликта, а найти конструктивные пути его разрешения.

В чистом виде конфликту нельзя дать положительную или отрицательную оценку, её определяет исход противостояния. Если после всех дискуссий и споров оппоненты поняли точку зрения друг друга, нашли компромиссное решение и смогли принять новые формы взаимодействия, то такой конфликт можно считать конструктивным. Если этого не происходит и стороны остаются неудовлетворенными, отношения становятся еще проблемнее либо прекращаются, то такой спор является деструктивным.

Виды конфликтов в школе

Школьный коллектив – это большая группа людей, куда входят не только ученики и педагоги, но и родители, и директор, и завучи, и другие работники учреждения. Поэтому без спорных моментов здесь не обойтись. Самыми распространёнными типами таких столкновений являются:

- разногласия в детском коллективе;
- непонимание между преподавателем и ребёнком;
- споры родителей с учителями/администрацией.

Рассмотрим все эти типы подробнее.

Конфликт «Ребёнок – класс»

Конфликт в школе между детьми может иметь разные причины. Обиды, соперничество, отставание или превосходство в учёбе, неразделённые сердечные симпатии, социальное неравенство – любой из этих поводов может стать почвой для разногласий. Чаще всего столкновения интересов провоцируют следующие ситуации.

- Новенький

Часто коллектив с настороженностью воспринимает приход новенького. Сплочённая группа, где каждый знает друг друга, уже имеет своё ядро. Каждый ребёнок здесь занимает своё место и играет свою роль. Вдруг появляется чужак, который, возможно, хочет стать лидером (отняв эту роль у кого-то другого) или как-то выделяется внешностью или поведением. Даже если ученик старается вписаться в коллектив, принимает его правила, пытается найти со всеми общий язык, происходит столкновение интересов.

- «Неправильное» поведение

Напряжённая атмосфера может сложиться и без наличия фактора новичка. Ребята могут выступить против одного из своих, если он проявляет себя неадекватно, неуважительно к членам коллектива.

- Изгои

В подростковом возрасте в классах могут появиться так называемые изгои – ребята, отношение к которым складывается негативно. Это происходит из-за того, что ребёнок как-то выделяется: внешностью, поведением, отношением к учёбе.

Конфликт «Ребёнок – учитель»

Здесь сталкиваются интересы взрослого и юного представителя школьного коллектива. Найти выход в этом положении можно только в том случае, если взрослый человек сам пойдёт на компромисс, поймёт, что он мудрее, поставит себя на место младшего оппонента.

Разногласия между преподавателями и учениками могут иметь как личный, так и учебный подтекст. Личная неприязнь возникает в том случае, если какие-то черты характера или внешности учителя не нравятся ученику и наоборот – педагог недолго любит ребёнка из-за его поведения или других особенностей. Столкновения

на почве учебы возникают в том случае, если, по мнению ученика, преподаватель недооценивает его или переоценивает кого-то из его одноклассников. Такой конфликт опасен тем, что в него неизбежно включаются все члены коллектива.

Конфликт «Учитель – родители»

Подобные конфликты часто связаны с предыдущим типом. Родители включаются в диалог, когда их ребёнок постоянно жалуется на предвзятое к нему отношение, начинают предъявлять претензии сначала к определённому педагогу, потом ко всему коллективу и к администрации. Они не согласны с методами обучения, у них свой взгляд на воспитание. Ситуация выходит за пределы школьного учреждения, появляются жалобы в департамент образования, а потом и в вышестоящие организации. В итоге конфликт приобретает массовый характер. Этого можно было бы избежать, если бы родители и преподаватель просто поговорили, обсудили все спорные моменты и попытались найти правильное решение.

Конфликт «Родитель – родитель»

В большинстве случаев конфликт случается между двумя родителями, и если его не подогревают новые участники, то со временем всё сходит на нет.

Можно действовать и по предыдущей схеме – сделать паузу хотя бы на сутки. И в любом конфликте важно уметь переключиться. Поговорить с кем-то, кто не имеет к теме отношения. Если вас обуревают эмоции, пообщайтесь с другом, подругой, мужем. Попробуйте разбавить гнев взвешенным мнением и только после этого возвращайтесь к разговору. Дайте мозгу возможность остыть, обрести способность теоретизировать и решать конфликт дипломатическим путем.

И не забывайте, что самодостаточные, счастливые, доброжелательные люди обычно не дают втянуть себя в конфликт. Оставайтесь разумными и взрослыми в этом случае.



Стратегии поведения в конфликте

Чтобы дети понимали, какое поведение в конфликтной ситуации может быть, познакомьте их понятием выбора. Важный посыл: «Когда ты находишься в конфликте – ты можешь решать, как себя вести».

Обсудите (сформулируйте вместе) стратегии поведения в конфликтной ситуации. Можно уступить, можно бороться, а еще? На самом деле

существует всего пять стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Расскажите о них детям.

Известно 5 основных стилей разрешения конфликтов, или стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Уклонение. Человек, придерживающийся этой стратегии, стремится уйти от конфликта. Эта стратегия может быть уместна, если предмет разногласий не представляет для человека большей ценности, если ситуация может разрешиться сама собой, если сейчас нет условий для эффективного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся.

Сглаживание. Этот стиль основывается на тезисе: «Давайте жить дружно». «Сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, конфронтации, призывая к солидарности. Отрицательные эмоции не проявляются, но они накапливаются. Рано или поздно оставленная без внимания проблема накопившиеся эмоции приведут к взрыву, последствия которого окажутся дисфункциональными.

Принуждение. Данный стиль связан с агрессивным поведением, для влияния на других людей здесь используется власть, основанная на принуждении, и традиционная власть.

Компромисс. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Способность к компромиссу высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет быстро разрушить конфликт. Но через некоторое время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворенность «половинчатыми» решениями. Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, т.к. осталась нерешенной породившая его проблема.

Решение проблемы (сотрудничество). Этот стиль основывается на убежденности учащихся в том, что расхождение во взглядах (это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет). При этой стратегии учащиеся признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Так, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы.



Нет плохих и хороших стратегий. Каждая может быть полезна в определенных обстоятельствах.

По данным психологов, агрессивное поведение подростков непосредственно связано с низкой самооценкой. Отрицательное отношение к самому себе приводит к тому, что дети и подростки испытывают чувство вины и стыда. Психологи считают, что связь между этими чувствами и агрессией зависит от степени неодобрения своего собственного «Я». Иными словами, чем чаще люди в процессе общения с другими испытывают чувство стыда, тем выше их склонность к гневу и агрессивному реагированию. При изучении особенностей лиц с агрессивным поведением выявились следующие: отсутствие необходимых социальных навыков, неумение выражать свои отрицательные эмоции в социально приемлемых формах, незрелость взглядов, неуверенность в себе. Обычно школьники очень любят критиковать учителей и вообще все, что связано со школой. Это порождает большое количество разнообразных конфликтов. Школьные драки, увы, случаются даже при самом благоприятном психологическом климате. Иногда дети или подростки в результате такого разрешения конфликта получают серьезные травмы. Всего этого можно избежать, если школьники будут получать правильное воспитание. Культурное поведение, по мнению психологов, следует тренировать так же, как решение арифметических задач или умение грамотно писать.

Агрессивные дети обычно отвергаются сверстниками и испытывают чувство вынужденного одиночества и изоляции. Они объединяются с такими же детьми в группы, что усиливает агрессивные тенденции. Поэтому очень важно научить детей заводить и поддерживать дружеские отношения со своими сверстниками.



Ю.Б. Гиппенрейтер предлагает способ «беспрюгрышного разрешения конфликтов:

1. Активное слушание. Во всех случаях, когда ребёнок расстроен, обижен, потерпел неудачу, когда ему больно и стыдно, страшно, когда с ним обошлись грубо или несправедливо, даже когда он голоден или устал, мы озвучиваем его чувства. Первое, что нужно сделать, - дать ему знать, что вы чувствуете его переживание. «Озвучивание» чувств помогает снять конфликт или напряжение.

2. Я- СООБЩЕНИЕ. «Я - сообщение» констатация своих чувств. Если что-нибудь не нравится в действиях ребёнка - не упрекать. На упрёки типа «Опять ты!» ребёнок обычно отвечает отрицанием, обидой, защитой.

3. Сбор возможных решений: « Как же нам быть?».

4. Оценка предложенных решений и выбор наилучшего.

5. Детализация принятого решения.

6. Выполнение принятого решения, контроль.

7. Анализ осуществленного дела.

Определите границы, за которые выходить нельзя

Чтобы конфликтные ситуации не перерастали в деструктивные, должна быть атмосфера безопасности и взаимного уважения. Она предполагает несколько правил, которые нужно соблюдать всем: недопустимость физического насилия, недопустимость оправдания насилия (нельзя винить жертву), недопустимость унижений и высмеивания, травли, угроз. Должно быть конструктивное общение.

Расскажите о принципах ненасильственного общения

Методы разрешения конфликтных ситуаций важны, но не менее важно их предупреждать. Не обязательно всем дружить, но общаться уважительно – необходимо. Как выглядит общение, построенное на силе? Меня критикуют, я критикую в ответ. Меня обвиняют, я защищаюсь. Я подозреваю, что другой хочет сделать мне что-то плохое, и нападаю первым. Принципы ненасильственного и конструктивного общения предлагают другую схему.

Факты вместо оценок

Оценочные суждения не помогут в решении конфликтных ситуаций в школе. Что происходит, когда я говорю: «ты урод», «опять ты ко мне лезешь», «предатель»? Я оцениваю человека. Но я не могу знать точно, что у него на уме. Может, он не понимает, что мне неприятно то, что он делает. Или он не так меня понял, и хочет защититься. А может, он думает, что я отношусь к

нему плохо. Обсудите с детьми, что такое оценка, почему она может быть ошибочной и почему она не является приемом конструктивного общения.

Важно выбрать правильное поведение в конфликтной ситуации. Вместо оценки предложите детям начинать разговор о том, что их задело, с фактов: «ты меня толкнул», «ты взял мою ручку без спроса», «ты испачкал мне рубашку». Важный посыл: мы все хорошие, но все можем ошибаться. Это не повод сразу переходить к драке, ведь жить друг с другом мирно – приятнее.

Чувства вместо обвинений

Почему важно признавать и называть свои чувства из-за того, что случилось для решения конфликтной ситуации? Потому что это помогает лучше понять и показать другому, из-за чего я недоволен. Это конструктивное общение. Например, «я расстроился, когда ты меня толкнул, потому что ты мой друг, а друзья так не делают». Называя свои чувства, я показываю другому, как именно его слова или поступки повлияли на меня. Начиная с обвинений, я не даю другому человеку шанс объясниться.

Но перед тем, как признавать и называть чувства, нужно научиться их распознавать. Расскажите детям про чувства и предложите назвать ситуации, в которых они возникают. Начните с базовых (гнев, отвращение, страх, радость, презрение) и постепенно расширяйте словарь. Это поможет детям учиться выбирать стратегию поведения в конфликтной ситуации.

Просьба вместо требований

Когда я нападаю на человека из-за того, что он сделал мне что-то плохое, я не даю ему возможность понять, чего я хочу. Это очень существенная часть ненасильственного и конструктивного общения. Я не просто хочу унижить другого в ответ или «дать ему сдачи». Я прошу другого человека о сотрудничестве (вспомните стратегии поведения в конфликтной ситуации). Например, «Ты взял без спроса мою ручку. Меня это разозлило, потому что я не мог ее найти. Я могу дать ее тебе, но, пожалуйста, в следующий раз спрашивай об этом».

Как предупредить собственные нежелательные реакции?

- Следите за собой, особенно в минуты стресса, когда вас легко вывести из равновесия. Отложите или вовсе отмените важные дела и переговоры.
- Позаботьтесь о себе: выпейте чаю; позвоните друзьям; примите теплую ванну или просто расслабьтесь, лежа на диване и слушая любимую спокойную музыку.

- Знайте пределы своего терпения и вовремя «уходите» от чрезмерных раздражителей. Старайтесь быть искренним, говорите о своих чувствах.
- Умейте читать невербальные сигналы в процессе общения. Не реагируйте быстро! Подумайте, что стоит за этим!
- Будьте готовы принять отрицательные стороны человека, с которым вступаете во взаимодействие. Желательно помнить, что «мы не можем управлять ветром, но можем управлять парусами».
- Не решайте проблему за других. И, прежде всего - проясните ситуацию.
- Проигрывание ситуаций. Цель - развитие умения разрешать конфликтные ситуации. Обсудите с детьми реально возникший конфликт или расскажите сами о какой-то ссоре и предложите им дать рекомендации, как «погасить» этот конфликт. Предложите игру «Ты поссорился с другом и хочешь помириться».

Правила избегать ненужных конфликтов:

1. Не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком;
2. Прежде чем сказать о неприятном, создайте благоприятную, доброжелательную атмосферу доверия;
3. Попробуйте стать на место оппонента, посмотреть на проблему его глазами;
4. Не скрывайте своего доброго отношения к человеку, выражайте одобрение его поступками;
5. Заставьте себя молчать, когда задевают в мелкой ссоре;
6. Умейте говорить спокойно и мягко, уверенно и доброжелательно;
7. Признавайте достоинства окружающих во весь голос, и врагов станет меньше;
8. Если вы чувствуете, что неправы, признайте это сразу

Помните! Если конфликт очень серьезный и соперники никак не могут прийти к согласию, стоит призвать на помощь третью сторону, которая сможет адекватно оценить ситуацию и найти оптимальное решение.

