

**Алгоритм решения конфликтных ситуаций
в образовательных организациях
(методические рекомендации для педагогов)**



Содержание

Введение.....	2
1. Понятие «Конфликт».....	3
2. Школьные конфликты: виды, пути решения, приемы.....	4
2.1. Конфликт «Ученик - ученик».....	4
2.2. Конфликт «Учитель - родитель ученика».....	12
2.3. Конфликт «Учитель - ученик».....	13
3. Единый алгоритм решения любого школьного конфликта.....	14
Список литературы.....	16

Введение

*«Разгневан - потерпи, немного охладев,
Рассудку уступи, смени на милость гнев.
Разбить любой рубин недолго и несложно,
Но вновь соединить осколки невозможно.»*

Саади, персидский писатель и мыслитель.

Конфликты - довольно частое явление в нашей жизни. Они сопровождают человека на протяжении всей его жизни. Конфликты случаются там, где есть противоречия между людьми. Источником этих противоречий является разногласие в знаниях, умениях, личностных качествах, мотивах, потребностях, целях, взглядах, убеждениях, позициях, оценках и самооценках.

Педагогам образовательных организаций важно иметь элементарные представления о конфликтах, о том, как предотвратить конфликт, грозящий погубить добрые отношения, как вести себя в ходе конфликта, чтобы снизить его накал, как завершить конфликт с наименьшими потерями или разрешить его на пользу обеим сторонам.

Правильно разрешив напряженный момент, легко добиться хороших конструктивных результатов, сблизить людей, помочь им понять друг друга.

1. Понятие «Конфликт»

Конфликт - наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Признаки конфликта

Биполярность, или оппозиция, представляет противостояние и одновременно взаимосвязанность, содержит в себе внутренний потенциал противоречия, но сама по себе не означает столкновения или борьбы.

Активность - другой признак конфликта, но только та активность, которая синонимична понятиям «борьбы» и «противодействия», активность невозможна без некоторого импульса, задаваемого осознанием ситуации со стороны субъекта конфликта.

Субъекты конфликта - активные стороны, способные создавать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов. Как правило, субъекты конфликта обладают особым типом мышления - конфликтным. Противоречие представляет собой источник конфликтных ситуаций только для субъектов-носителей конфликтного типа мышления.

Фазы конфликтов:

1. Возникновение конфликтной ситуации.
2. Осознание конфликта.
3. Проявление конфликтного поведения.
4. Углубление конфликта.
5. Разрешение конфликта.

Итак, что такое конфликт? Определения этого понятия можно разделить на две группы. В общественном сознании конфликт чаще всего

является синонимом враждебного, негативного противостояния людей из-за несовместимости интересов, норм поведения, целей.

Но существует и другое понимание конфликта как абсолютно естественного в жизни общества явления, совсем не обязательно приводящего к негативным последствиям. Напротив, при выборе правильного русла его течения, он является важным составляющим развития общества.

В зависимости от результатов решения конфликтных ситуаций, их можно обозначить как деструктивные или конструктивные.

Итогом **деструктивного** столкновения является неудовлетворение одной или обеих сторон итогом столкновения, разрушение отношений, обиды, непонимание.

Конструктивным является конфликт, решение которого стало полезным для сторон, принимавших в нем участие, если они построили, приобрели в нем что-то ценное для себя, остались удовлетворены его результатом.

Что же такое конфликт? Добро или зло? Ответы на эти вопросы кроются в способе решения напряженных ситуаций.

Отсутствие конфликтов в школе - явление практически невозможное. И решать их все равно придется. Конструктивное решение тянет за собой доверительные отношения и мир, деструктивное - копит обиды и раздражение.

2. Школьные конфликты: виды, пути решения, приемы.

Конфликт в школе явление многоплановое. При общении с участниками школьной жизни, учителю приходится быть еще и психологом.

2.1. Конфликт «Ученик - ученик»

Разногласия между детьми - обычное явление, в том числе и в школьной жизни. В данном случае учитель не является конфликтующей

стороной, однако принять участие в споре между учениками порой необходимо.

Причины конфликтов между учениками:

- борьба за авторитет,
- соперничество,
- обман, сплетни,
- оскорбления,
- обиды,
- враждебность к любимым ученикам учителя,
- личная неприязнь к человеку,
- симпатия без взаимности,
- борьба за девочку (мальчика).

Психологи–практики фиксируют следующие часто встречающиеся конфликтные ситуации среди детей:

1. Грубый отказ одного ребенка другому.
2. Вовлечение в игру без согласия.
3. Случайный толчок или удар в игре.
4. Мечь за обиду с задержкой во времени.
5. Непринятие в игру.
6. Случайно или намеренно испорченная чужая вещь.
7. «Обзывалки», нецензурные оскорбления, насмешки.
8. Борьба или игра перерастает в драку.
9. Мало места на парте.
10. Загораживание возможности пройти, достать вещь.
11. Желание быть первым в чем-либо.
12. Трудности дружбы втроем.
13. Желание руководить другими детьми без договоренности.
14. Выполнение функций учителя.

Способы решения конфликтов между учениками

Как же конструктивно решить подобные разногласия? Очень часто дети могут урегулировать конфликтную ситуацию самостоятельно, без помощи взрослого.

Если вмешательство со стороны учителя все же необходимо, важно сделать это в спокойной форме. Лучше обойтись без давления на ребенка, без публичных извинений, ограничившись подсказкой. Хорошо, если ученик сам найдет алгоритм решения этой задачи.

Чтобы научить детей разрешать споры ненасильственными методами, необходимо снова и снова устраивать «разбор» конфликтов.

Алгоритм решения конфликта «Ученик - ученик»

1. Сформулировать суть конфликта.

К чему нужно стремиться при разборе конфликта? Важно уяснить для себя, что Вы (и участники конфликта) ожидаете от такой беседы. Чем вы определяете успех или неуспех беседы? Чего вы хотели бы достичь? Например:

- понимания детьми недопустимости их поведения;
- понимания детьми их личного вклада в проблему;
- серьезного отношения к конфликту;
- обучение правильному поведению в ситуации конфликта;
- готовности выслушать друг друга;
- окончания конфликта;
- примирения;
- другой технологии разрешения конфликта

Перед беседой проясните для себя самого ее цель.

2. Участники конфликта

Для успешного разбора конфликта важно также грамотно определить, кто является участником конфликта. Кроме участников конфликта в обсуждении могут присутствовать отдельные свидетели или целый класс, коллеги, представители школьного руководства или родители. Однако,

соотношение сил должно быть сбалансированным (поддержка друга молчаливому, замкнутый ребенок при конфликте с бойким). Кто конкретно должен присутствовать при разборе конфликта - зависит от степени серьезности конфликта. Присутствие родителей вряд ли необходимо, особенно если они ничего конструктивного внести не могут. Например, если они не были его непосредственными участниками, или если известно, что они бьют своего ребенка.

В чем заключается роль педагога в разборе конфликта? Если вы - непосредственный участник конфликта, вам не следует брать на себя роль ведущего в разборе конфликта, так как это было бы нечестно по отношению к оппоненту. Решающее значение для того, рекомендуется ли Вам брать на себя роль ведущего, имеет также, принимаете ли вы чью-то сторону или соблюдаете нейтралитет.

Если заранее известно или выясняется в ходе разбора, что кто-то из детей стал жертвой грубой несправедливости, вы можете и даже должны встать на его сторону. Однако, в этом случае имеет смысл пригласить коллегу, который бы выступил в роли посредника. Это касается и тех случаев, когда кто-то из детей внушает вам неприязнь.

В обычных случаях, то есть если конфликт произошел между двумя равноправными сторонами, лучше соблюдать нейтралитет. Это позволит эффективнее приглашать детей к взаимопониманию, признанию своей доли ответственности за произошедшее и к поискам собственного решения.

3. Обстановка обсуждения конфликта

В какой обстановке должен происходить разбор конфликта? Беседа должна проходить в спокойной, непринужденной обстановке, в которой все ее участники чувствовали бы себя как можно свободнее. Если предварительное обсуждение на месте происшествия, то, вероятно, вряд ли будет выбор относительно места разбора. Однако, можно отойти в сторону и попросить других детей оставить вас одних с участниками конфликта.

Для обстоятельного разговора нужны время и удобное помещение. Может быть, даже следует позаботиться о чае и печенье. Выясните, каким временем располагает каждый из участников, чтобы не «комкать» беседу. Если времени мало, лучше немного отложить и найти более удобное время, чтобы его хватило для завершения обсуждения.

4. Процесс диалога

Как вести разговор? Педагогу важно структурировать беседу, но не доминировать в ней. Рассматривать себя как помощника или посредника. Задача педагога состоит в том, чтобы помочь детям в разрешении конфликта. Необходимо выслушать обе стороны, если конечно кто-нибудь из участников конфликта не откажется от участия в беседе. Разбор конфликта - это не судебное заседание. Все участники имеют право изложить свое понимание или видение проблемы. Полезно в начале беседы изложить правила, обязательные для всех:

- не перебивать говорящего, дать ему возможность закончить свое выступление;
- говорить правду;
- не оскорблять;
- не упрекать друг друга;
- стремиться к сотрудничеству, искать общее решение.

Как организовать культурный диалог?

Чтобы возникло диалоговое взаимодействие, необходимо выполнить следующие условия:

1. Если вы задаете вопрос, то подождите, когда собеседник ответит на него.
2. Если вы высказываете свою точку зрения, то поощряйте ученика в том, чтобы он высказал свое отношение к ней.
3. Если вы не согласны, формулируйте аргументы и поощряйте поиск таковых самими учениками.
4. Делайте паузы во время беседы. Не разрешайте себе захватывать все «коммуникативное пространство».

5. Чаще смотрите в лицо школьнику, своему собеседнику.
6. Чаще повторяйте фразы: «Как ты сам считаешь или думаешь?»

5. Обсуждать необходимо следующее:

- Что произошло (сформулировать суть конфликта).
- Что привело к конфликту? Почему это произошло? (выяснить причины).
- Какие чувства вызвал конфликт у участников? (определить, назвать чувства).
- Как быть в этой ситуации (найти решения).
- Что необходимо, чтобы в будущем такие ситуации не повторялись.

Чтобы начать разговор, вы можете спросить: «Что произошло? В чем проблема?». Дайте обоим участникам нарисовать картину происшествия с их точки зрения. В случае, если ситуация кажется вам ясной, все равно дайте возможность участникам высказаться, и, в первую очередь, более слабой стороне. Затем обобщите выступления, спросите у одного участника, правильно ли вы его поняли и сделайте тоже с другим. Попробуйте найти общую для обеих сторон формулировку.

Суть конфликта должна быть сформулирована нейтральным языком. Например: «Проблема не в том, что Саше захотелось свежего воздуха и он открывает окно, а Диме холодно и он все время закрывает окно, а в том, что вы, Саша и Дима, *не можете договориться* как часто и на какой промежуток времени должно открываться окно.»

Чрезвычайно важно попытаться в определенный отрезок времени разрешить какой-то один конфликт - предложите участникам конфликта сначала разобраться с одной стороной проблемы (эффект луковицы). «Проблема заключается не в том, что Оля разложила свои вещи так, что заняла почти весь стол, а Марина на неё накричала, а в том, что у вас, Оля и Марина, нет ясной договоренности, кому и сколько места полагается на столе, и где проходит граница».

Выяснение причины.

Прежде всего, необходимо выяснить что привело к конфликту и что предшествовало этому. Не допускать, чтобы дети начали спорить («Не правда, это она первая начала!»). Главное, чтобы они выразили обе точки зрения.

На первом этапе утонить и помочь детям конкретизировать то, что действительно произошло от «она мне все время мешала» - к «она задевала мой локоть при письме»). Далее обобщить сказанное каждым участником.

Если никто не получил травмы, нет необходимости отфильтровывать правду из всего сказанного. Объективной правды, по-видимому, всё равно нет. Объясните это детям. Каждый из них пережил эту ситуацию по-своему, и это для него реальность. Это - его правда. В случае травмы, нужно выслушать также свидетелей, занять позицию, встать на сторону пострадавшего.

Определить чувства.

Этот пункт чрезвычайно важен, так как чувства у детей играют решающую роль. Спросите поочередно у каждого из участников, как они себя чувствовали во время драки или ссоры, и как они чувствуют себя теперь. Затем нужно обобщить сказанное и предложить детям сделать то же самое. Следите за тем, чтобы они действительно слушали друг друга и проникались чувствами товарища. В некоторых случаях детям может оказаться сложно определить свои чувства. Тогда не фокусируйтесь на этом. Найти решение. Эффективность разбора конфликта определяется его результатом. Предложения о возможных решениях должны поступать непосредственно от самих участников конфликта, ведь это им придется реализовывать их. Только они могут определить, соответствует ли принятое решение их желаниям и потребностям.

Первый шаг в этом направлении заключается в том, чтобы собрать предложения. Лучше всего это сделать в форме мозгового штурма (любые идеи без критики). Учитель пишет на листе вопрос: «Что мы должны

сделать?» и записывает все ответы, независимо от того насколько они, быть может, смехотворны или нереальны. Побуждайте участников к творчеству, к тому, чтобы они высказывали свои идеи. Если чья либо вина однозначна и не подлежит сомнению, опросите этого учащегося в первую очередь, что он предлагает. Может быть, есть смысл вначале задать вопросы: « Чего ты хочешь сам? Чего ты хочешь от другого? Что ты можешь ему предложить?».

Второй шаг - это выяснение, с какими предложениями были бы согласны обе стороны. Это можно сделать, читая список всех предложений и вычеркивая из них те, с которыми не согласна та или иная сторона. Из тех, что останутся не вычеркнутыми, участники конфликта выбирают одно или несколько предложений, которые можно было бы принять.

Третий шаг. Вы должны следить за тем, чтобы решение было реалистичным и сбалансированным. Если кто-то из участников конфликта пострадал физически, морально, или материально, решение должно предусматривать некую компенсацию в той или иной форме. Спросите обе стороны: «Ну как, тебя это устраивает? Или «Ты согласен с этим решением?». В конце беседы должно быть сформулировано решение, отвечающее желаниям и потребностям всех сторон. Оно должно быть достаточно реалистично, то есть вполне осуществимое. Срок реализации решения должен быть четко определен. Поблагодарите детей за сотрудничество и поздравьте их с успешным решением проблемы. Когда конфликт улажен, полезно задуматься о том, что в разрешении этого конфликта можно было сделать иначе.

Детям необходимо знать, что такое конфликт. Они должны понимать и оценивать свое собственное поведение в конфликтных ситуациях, а так же поведение других.

Решения, которые педагог примет сам и навяжет детям, останутся малоэффективными. Так, например, участники конфликта подают друг другу руки, но делают это против своей воли, и примирение на самом деле не

происходит. Они делают это потому, что их принуждают, или потому, что не хотят огорчать учителя. Но проблема от этого не перестает существовать.

Конструктивный конфликт добавит в копилку опыта ребенка социальные навыки, которые помогут ему в общении со сверстниками, научат решать проблемы, что пригодится ему и во взрослой жизни.

После разрешения конфликтной ситуации, важен диалог учителя с ребенком. Ученика хорошо называть по имени, важно, чтобы он почувствовал атмосферу доверия, доброжелательности. Можно сказать что-то вроде: «Дима, конфликт - не повод переживать. В твоей жизни будет еще много подобных разногласий, и это неплохо. Важно решить его правильно, без взаимных упреков и оскорблений, сделать выводы, определенную работу над ошибками. Такой конфликт станет полезным».

2.2. Конфликт «Учитель - родитель ученика».

Конфликтные действия могут быть спровоцированы как учителем, так и родителем. Недовольство может быть и обоюдным.

Причины конфликта между учителем и родителями:

- разные представления сторон о средствах воспитания,
- недовольство родителя методами обучения педагога,
- личная неприязнь,
- мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку.

Способы решения конфликта с родителями ученика

Как же конструктивно разрешить подобные недовольства и разбить камни преткновения?

При возникновении конфликтной ситуации в школе важно разобраться в ней спокойно, реально, без искажения посмотреть на вещи. Обычно, все происходит иным образом: конфликтующий закрывает глаза на собственные ошибки, одновременно ищет их в поведении оппонента.

Когда ситуация трезво оценена и проблема обрисована, учителю проще найти истинную причину конфликта с «трудным» родителем, оценить

правильность действий обеих сторон, наметить путь к конструктивному разрешению неприятного момента.

Следующим этапом на пути к согласию станет открытый диалог учителя и родителя, где стороны равны. Проведенный анализ ситуации поможет педагогу выразить свои мысли и представления о проблеме родителю, проявить понимание, прояснить общую цель, вместе найти выход из сложившейся ситуации.

После разрешения конфликта, сделанные выводы о том, что сделано неправильно и как следовало бы действовать, чтобы напряженный момент не наступил, помогут предотвратить подобные ситуации в будущем.

2.3. Конфликт «Учитель - ученик»

Такие конфликты, пожалуй, наиболее часты, ведь ученики и учителя проводят времени вместе едва ли меньше, чем родители с детьми.

Причины конфликтов между учителем и учениками:

- отсутствие единства в требованиях учителей,
- чрезмерное количество требований к ученику,
- непостоянство требований учителя,
- невыполнение требований самим учителем,
- ученик считает себя недооцененным,
- учитель не может примириться с недостатками ученика,
- личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость).

Решение конфликта учителя и ученика

Лучше разрядить напряженную ситуацию, не доводя ее до конфликта. Для этого можно воспользоваться некоторыми психологическими приемами.

Естественной реакцией на раздражительность и повышение голоса являются аналогичные действия. Следствием разговора на повышенных тонах станет обострение конфликта. Поэтому правильным действием со стороны учителя будет спокойный, доброжелательный, уверенный тон в

ответ на бурную реакцию ученика. Скоро и ребенок «заразится» спокойствием педагога.

Недовольство и раздражительность чаще всего исходят от отстающих учеников, недобросовестно выполняющих школьные обязанности. Вдохновить ученика на успехи в учебе и помочь забыть о своих недовольствах можно, доверив ему ответственное задание и выразив уверенность в том, что он выполнит его хорошо.

Доброжелательное и справедливое отношение к ученикам станет залогом здоровой атмосферы в классе, сделает нетрудным выполнение предложенных рекомендаций.

Стоит отметить, что при диалоге между учителем и учеником важно учитывать определенные вещи. Стоит подготовиться к нему заранее, чтобы знать, что сказать ребенку. Как сказать - составляющее не менее важное. Спокойный тон и отсутствие негативных эмоций - то, что нужно для получения хорошего результата. А командный тон, который часто используют учителя, упреки и угрозы - лучше забыть. Нужно уметь слушать и слышать ребенка. При необходимости наказания, стоит продумать его таким образом, чтобы исключить унижение ученика, изменение отношения к нему.

3. Единый алгоритм решения любого школьного конфликта.

Первое, что окажет пользу, когда проблема назрела, это спокойствие.

Второй момент - анализ ситуации без превратности.

Третьим важным пунктом является открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.

Четвертое, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу - выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих подойти к этой цели.

Последним, **пятым** пунктом станут выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

Алгоритм анализа конфликтной ситуации:

1. Описание ситуации, ее участники.
2. Суть ситуации.
3. Поведение одной стороны.
4. Поведение другой стороны.
5. Момент, позволявший предупредить перерастание проблемы в конфликт.
6. Что помешало этому (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность, другое).
7. Каким был выход из конфликта.
8. Какие приемы взаимодействия с конфликтующими можно использовать.
9. Варианты поведения после конфликта.