


Учимся разрешать конфликты

Составила: Л.И.Чернявская





«Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями, педагогом и коллективом – большая беда школы. Умение избежать конфликт – одна из составных частей педагогической мудрости учителя.

Предупреждая конфликт, педагог не только сохраняет, но и создает воспитательную силу коллектива»

Василий Александрович Сухомлинский

Что нужно знать...

- Конфликты – неизбежность пребывания в обществе
- Конфликты – кризис, который дает толчок к развитию
- Конфликты не всегда разрушительны
- Конфликты- серьезные разногласия и противоречия, во время которых мы испытываем ко второй стороне крайне неприятные эмоции
- Конфликты разрешимы

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

Способы решения конфликтов между учениками:

- 1. 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. Лучше, если ученик сам найдет алгоритм решения этой задачи. 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.
- 2. Ребенок часто ссорится и показывает агрессию, если у него нет друзей и увлечений. В этом случае учитель может попробовать исправить ситуацию, поговорив с родителями ученика, порекомендовав записать ребенка в кружок или спортивную секцию, согласно его интересам. Новое занятие не оставит времени на интриги и сплетни, подарит интересное и полезное времяпровождение, новые знакомства.

Конфликт в системе «Учитель – родитель ученика»

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:

- При возникновении конфликтной ситуации в школе важно разобраться в ней спокойно, реально, без искажения посмотреть на вещи. 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.

Конфликт в системе «Учитель – ученик»

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:

- 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.
- Стоит отметить, что при диалоге между учителем и учеником важно учитывать определенные вещи. Стоит подготовиться к нему заранее, чтобы знать, что сказать ребенку. 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.

Единый алгоритм решения любого школьного конфликта:

- Спокойствие
- Анализ ситуации без превратности
- Открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта
- Выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели прийти
- Выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

К чему стремится школа...

- К поиску новых эффективных способов снижения негативного влияния социума на наших детей
- К формированию новой системы работы с нашими детьми по предотвращению негативных проявлений
- К снижению риска возникновения конфликтов, быстрой помощи в случае трудных ситуаций
- К созданию БЕЗОПАСНОЙ СРЕДЫ для наших детей

- **Медиация – один из способов разрешения конфликтов в образовательном учреждении**



Медиация и медиатор...

- **Медиация** - переговоры с целью урегулирования конфликтных, спорных, сложных ситуаций в интересах каждого с участием нейтрального третьего лица (медиатора)
- **Медиатор** – нейтральная, беспристрастная, независимая третья сторона, способствующая конфликтующим в поиске взаимовыгодного решения и достижению договоренности о будущих отношениях

Школьная медиация и медиатор в школе...

- **Технология школьной медиации** - новый подход к разрешению и предотвращению сложных, спорных (конфликтных) ситуаций между участниками образовательного процесса (учителями, обучающимися, их родителями) **в интересах каждой из сторон** в сфере образования (в школе), с учетом особенностей конфликтов между участниками образовательного процесса, требований законодательства сферы образования, особенностей работы с несовершеннолетними медиантами
- **Педагог, выполняющий функции медиатора** – педагог, специально обучившийся новой технологии урегулирования конфликтов (споров), который **помогает сторонам** (и детям, и взрослым) **договориться** о том, как разрешить любой конфликт в интересах обеих сторон, быстро, конфиденциально.

Что даст медиация школьникам...

- Детской проблеме поможет **специально обучившийся человек** (медиатор), только по желанию и с согласия ребенка;
- Дети, опасющиеся огласки (позора, насмешек), получают помощь медиатора строго **конфиденциально**;
- Ребенка, обратившегося к медиатору, **не поставят на учет**, только помогут;
- Медиатор не будет и не вправе **ни обвинять, ни осуждать, ни наказывать, ни заставлять примириться**;
- Дети с помощью медиатора научатся договариваться, цивилизованно самостоятельно **защищать себя и свои права** даже в конфликте со взрослым

Что важно для ребенка ...

- Проблема решается быстро (чаще за 1 беседу), не усугубляется, ребенок не страдает
- Ребенок вправе в любое время прервать беседу и уйти (или обратиться к директору и т.д.)
- Нет огласки, репутация ребенка в детском коллективе, его самооценка не страдают
- Медиатор не принимает ничью сторону
- Медиатор не устраивает разборательств, наказаний, не осуждает, не принуждает мириться, помогает понять друг друга и договориться, как возместить нанесенный вред и избежать повторения ситуации в будущем
- После медиации дети не испытывают желания отомстить, каждый сохранил достоинство и чувствует себя уверенно и в безопасности




Что важно для родителя ...

- Вам нет необходимости посещать школу
- Участие и Ваше, и ребенка в медиации – добровольное дело, Вы можете в любое время уйти
- Нет огласки, репутация ребенка в детском коллективе, его самооценка не страдают
- Вся информация остается конфиденциальной, никуда не сообщается
- Медиатор не принимает ничью сторону, вы равноправны
- Медиатор не осуждает ни Вашего ребенка, ни Ваш стиль воспитания, не принуждает мириться, **помогает сторонам понять друг друга и договориться**, как возместить нанесенный вред и избежать повторения ситуации в будущем
- После медиации дети не испытывают желания отомстить, каждый сохранил достоинство и чувствует себя уверенно и в безопасности
- Риск повторения ситуации минимален
- Вы не тратите время, моральные силы, финансы на длительное разбирательства и судебные тяжбы

Что важно знать...

- При проведении медиации в школе соблюдаются положения Федерального закона № 193-ФЗ (медиатор будет беспристрастным, нейтральным, не будет и не вправе обвинять, наказывать, придавать огласке, навязывать свое мнение)
- Медиация в школе будет с добровольного согласия ребенка
- Медиацию в школе проводит педагог, владеющий технологией и основам медиации, знающий особенности возрастного развития детей, возрастную психологию, тот, на кого возложена ответственность за жизнь и здоровье детей
- Медиация в школе – это переговоры, беседа, не являющаяся психологическим консультированием и не требующая от родителей и детей письменного согласия
- Медиация в школе проводится с соблюдением принципа конфиденциальности. Все, сказанное останется тайной, медиатор не вправе разглашать информацию, направлять её куда-либо
- Школьная медиация поможет также родителям и учителям если у них появятся претензии друг к другу

- 
- Проживая жизнь, мы вновь и вновь попадаем в конфликтную зону, но мы не должны пугаться этого объективного обстоятельства. Нам необходимо разрешать конфликты так, чтобы никто не видел, что противоречия были.