

Школьные конфликты: виды, пути решения

Введение

В процессе трудовой и общественной деятельности учитель взаимодействует с другими участниками школьной жизни. При этом конфликты — явление неизбежное. А вот что останется после конфликтной ситуации во многом зависит от учителя. В процессе своей профессиональной деятельности педагогу помимо своих непосредственных обязанностей, связанных с обучением и воспитанием подрастающего поколения, приходится общаться с коллегами, учениками, их родителями.

При ежедневном взаимодействии без конфликтных ситуаций обойтись вряд ли возможно. Да и нужно ли? Ведь правильно разрешив напряженный момент, легко добиться хороших конструктивных результатов, сблизить людей, помочь им понять друг друга, прийти к прогрессу в воспитательных аспектах.

1. Определение конфликта. Деструктивный и конструктивный способы решения конфликтных ситуаций

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.

2. Разнообразие школьных конфликтов. Причины возникновения и способы решения

Конфликт в школе явление многоплановое. При общении с участниками школьной жизни, учителю приходится быть еще и психологом. Нижеприведенный «разбор полетов» столкновений с каждой группой участников может стать для педагога «шпаргалкой» на экзаменах по предмету «Школьный конфликт».

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)

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. 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.

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: «Иван, 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».

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 «Учитель — родитель ученика»

Подобные 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, 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.

Пример № 1.

Илья — самоуверенный старшеклассник, не имеющий незаурядных способностей. Отношения с ребятами в классе прохладные, школьных друзей нет.

Дома мальчик характеризует ребят с отрицательной стороны, указывая на их недостатки, вымышленные или преувеличенные, выказывает недовольство учителями, отмечает, что многие педагоги занижают ему оценки.

Мама безоговорочно верит сыну, поддакивает ему, что еще больше портит отношения мальчика с одноклассниками, вызывает негатив к учителям.

Вулкан конфликта взрывается, когда родительница в гневе приходит в школу с претензиями к учителям и администрации школы. Никакие убеждения и уговоры не оказывают на нее остывающего воздействия. Конфликт не прекращается, пока ребенок не заканчивает школу. Очевидно, что эта ситуация деструктивна.

Каким может быть конструктивный подход для решения назревшей проблемы?

Необходимо провести анализ сложившейся ситуации. «Конфликт матери со школьными учителями спровоцировал Илья. Это говорит о внутренней неудовлетворенности мальчика своими отношениями с ребятами в классе. Мать подлила масла в огонь, не разобравшись в ситуации, увеличив враждебность и недоверие сына к окружающим его в школе людям. Что вызвало отдачу, которая выразилась прохладным отношением ребят к Илье».

Общей целью родителя и учителя могло бы стать **желание сплотить отношения Ильи с классом.**

Хороший результат может дать диалог учителя с Антоном и его мамой, который показал бы **желание классного руководителя помочь**

мальчику. Важно, чтобы Илья сам захотел измениться. Хорошо поговорить с ребятами в классе, чтобы они пересмотрели свое отношение к мальчику, доверить им совместную ответственную работу, организовать внеклассные мероприятия, способствующие сплочению ребят.

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.

Пример № 2:

Ученица шестого класса, Даша, плохо успевает в учебе, раздражительна и груба в общении с учителем. На одном из уроков девочка мешала другим ребятам выполнять задания, бросала в ребят бумажки, не реагировала на учителя даже после нескольких замечаний в свой адрес. На просьбу учителя выйти из класса, Даша так же не отреагировала, оставаясь сидеть на месте. Раздражение учителя привело его к решению прекратить вести занятие, а после звонка оставить весь класс после уроков. Это, естественно, привело к недовольству ребят.

Подобное решение конфликта повлекло деструктивные изменения во взаимопонимании ученика и учителя.

Конструктивное решение проблемы могло выглядеть следующим образом. После того, как Даша проигнорировала просьбу учителя прекратить мешать ребятам, педагог могла выйти из положения, отшутившись, сказав что-либо с ироничной улыбкой в адрес девочки, например: «Даша сегодня мало каши съела, дальность и точность броска у нее страдает, последняя бумажка так и не долетела до адресата». После этого спокойно продолжать вести урок дальше.

После урока можно было попробовать поговорить с девочкой, показать ей свое доброжелательное отношение, понимание, желание помочь. Неплохо побеседовать с родителями девочки, чтобы узнать возможную причину подобного поведения. Уделять девочке больше внимания, доверять ответственные поручения, оказывать помощь при выполнении заданий, поощрять ее действия похвалой — все это оказалось бы нелишним в процессе приведения конфликта к конструктивному итогу.

Конфликт «Учитель — учитель»

Как правило, основу конфликтов между педагогами составляют профессиональные разногласия, личная неприязнь, конкуренция между членами коллектива, низкий уровень культуры поведения и коммуникации.

Пример № 3

В ГБОУ на должность педагога дополнительного образования была принята женщина, имеющая высокую квалификацию и большой профессиональный опыт. Воспитатель одной из групп продленного дня увидела в новой сотруднице конкурентку и начала вмешиваться в ее работу. Когда педагог дополнительного образования занималась постановкой детского праздника, воспитатель стала проявлять инициативу, пыталась

самостоятельно распределять роли между детьми, навязывала свои советы. Педагог дополнительного образования игнорировала ее рекомендации. Тогда воспитатель пошла на конфликт, стала делать резкие замечания в адрес новой коллеги. В результате педагог дополнительного образования решила отказаться от работы с группой, что поставило под угрозу проведение детского праздника. Информация о возникшем конфликте быстро распространилась по учебному заведению и стала известна директору и психологу. Была предпринята попытка конструктивного решения этого конфликта.

Шаг 1. Была собрана подробная информация о произошедшей конфликтной ситуации, пообщавшись с каждым педагогом лично. При этом постарались свести к минимуму негативные эмоции, которые они испытывают по отношению друг к другу; выяснить объективную причину конфликта.

Шаг 2. На основе, полученной от участников конфликта, информации была проведена оценка ситуации, воздержавшись от субъективного взгляда на проблему (это было непросто, т. к. одна из сотрудниц - новый член педагогического коллектива).

Шаг 3. Исходя из опыта разрешения подобных ситуаций, была попытка определить, какой способ урегулирования конфликта между членами педагогического коллектива является наиболее конструктивным в данный момент.

Шаг 4. Составлен план действий по урегулированию конфликта:

- проведена беседа с педагогом дополнительного образования, во время которой было подчеркнуто, что ее профессиональные качества оценены руководством по достоинству, а также объяснено, что под угрозой срыва важное для школы мероприятие;

- обсуждена ситуация с воспитателем. Во время разговора был сделан акцент на том, что ее профессионализм ценится администрацией школы, но ей не стоит вмешиваться в работу других специалистов. Каждый сотрудник отвечает за деятельность в рамках своей компетенции;

определены перспективы взаимодействия коллег в будущем. Чтобы не прерывать процесс подготовки детского праздника, оптимальным вариантом было поручить сопровождение занятий с данной группой другому воспитателю (до тех пор, пока личные отношения между участницами конфликта не будут налажены).

Шаг 5. Приступить к реализации намеченного плана.

Причинами конфликта между методистом и учителем могут стать отсутствие у педагога интереса к своей работе, несоблюдение им образовательных программ, нежелание прислушиваться к рекомендациям методиста.

Пример № 4

В школе давно назревал конфликт между методистом и молодым специалистом - учителем. На протяжении нескольких месяцев учитель работала неплохо: ее деятельность соответствовала образовательной программе, но отсутствовало стремление к применению инноваций. Методист на основании объективной оценки деятельности педагога давала рекомендации по улучшению качества работы, делилась новыми разработками.

Однако молодой специалист игнорировала все предложения методиста, действовала строго по программе. В итоге между педагогами состоялся

деловой разговор, который быстро перерос в выяснение отношений.

Шаг 1. Была собрана вся информация о конфликте, пообщавшись наедине с каждым его участником. Во время беседы необходимо было говорить спокойно, без обвинений (задача - снизить эмоциональный накал и негативные переживания сотрудников).

Шаг 2. Проанализирована полученная информация, исходя из опыта подобных случаев из своей практики, и выбран наиболее адекватный способ урегулирования конфликта.

Шаг 3. Была попытка объективно оценить конфликтную ситуацию (при этом было важно соблюдать беспристрастность, чтобы субъективное отношение к личности каждой из коллег не повлияло на оценку конфликта).

Шаг 4. Составлен план действий по разрешению конфликта:

- побеседовать с методистом, отметив положительные профессиональные и личностные качества молодого специалиста. Подсказать, каким образом методисту следует давать рекомендации своим коллегам. Подключены к контролю выполнения членами педагогического коллектива значимых предложений со стороны старшего воспитателя;
- в беседе с молодым специалистом сначала подчеркнуть плюсы ее работы, затем объяснить, что методист является руководящим работником школы и педагогом с большим стажем, поэтому все его предложения важны, к ним необходимо прислушиваться и применять в своей педагогической практике.

Шаг 5. Реализовывался составленный план.

Шаг 6. Несмотря на то, что конфликт успешно разрешен, какое-то время педагоги будут бессознательно проявлять антипатию друг к другу. Задача руководителя - сократить этот период, тем самым предотвратив повторный

конфликт между ними.

Чтобы снять напряжение в отношениях конфликтующих сторон, нужно помочь им проанализировать произошедшую ситуацию

Единый алгоритм решения любого школьного конфликта

Изучив приведенные рекомендации к каждому из конфликтов в школе, можно проследить схожесть их конструктивного разрешения. Обозначим его еще раз.

- 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 к этой цели придти.
- Последним, пятым пунктом станут **выводы**, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

Итак, 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 в классе, деструктивное — копит обиды и раздражение. Остановиться и подумать в тот момент, когда нахлынуло раздражение и гнев — важный момент в выборе своего пути разрешения конфликтных ситуаций