

Обучающий семинар
«Приемы организации
бесконфликтных отношений
участников образовательного
процесса»

По материалам программы «**«Нога в дверях»
и еще семь приемов против конфликтов с
учениками»**

Школы Акцион Студенты

<https://school.student.1gl.ru/>

Участники конфликта всегда сталкиваются с негативными эмоциями.

Они могут проявляться наглядно: в виде криков, ссор, споров, обиды, гнева, раздражения.

Возможны и скрытые эмоции: не хочется идти к определенному учителю или классу, тяжело говорить с коллегой, болит голова сразу после разговора с завучем.

Какие причины приводят к конфликту школьников с учителем

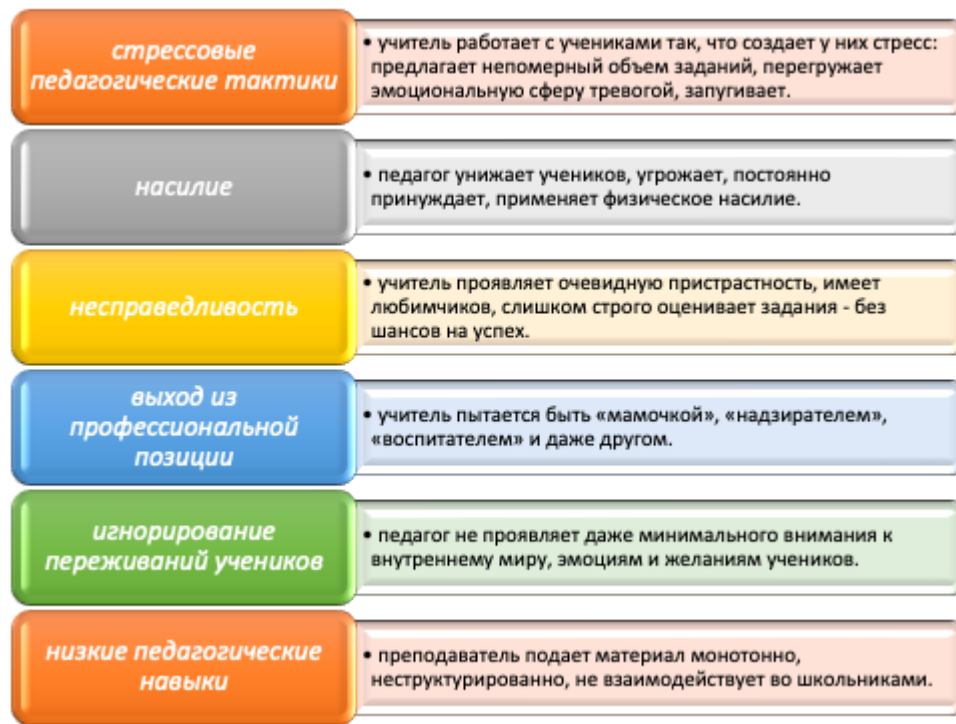


Рисунок. Поведение учителя, которое создает конфликт

Как ведут себя ученики в конфликте с учителем

Многие из вас еще помнят личный опыт конфликтов с учителями. Обычно дети пытаются «довести» учителя, спровоцировать его на крик, игнорируют, исподтишка вредят. Бывают и случаи, когда ученики сами ищут примирения. Это случается, если любимый и авторитетный педагог был разово не прав или чем-то задел ученика. Эмоции от негативной ситуации уходят, а хорошее отношение побеждает. Но такие варианты бывают довольно редко.

Чаще всего ученики в конфликте с учителем используют

- провокационное поведение,
- активный и пассивный протест,
- буллинг.

Как разрешать конфликты с участием детей

Какие бывают причины конфликтов между учениками

Между учениками ежедневно происходят конфликты и это естественно. Конфликты сопровождают любые человеческие отношения, поэтому не бойтесь разногласий в классе.

Причины конфликтов в классе

Типичные причины конфликтов между школьниками, которые действуют даже в благополучном классе:

- разные мнения по любому вопросу;
- физические столкновения, травмы;
- борьба за внимание учителя, сверстников;
- конкуренция за лидерские позиции;
- реакция на эмоции, достижения и ошибки друг друга;
- сплетни.

В любом конфликте психологи выделяют два обязательных компонента - агрессию и негативные эмоции участников.

Агрессии подвержены все участники конфликта. Она может принимать разные формы: от хамства и насмешек до драк и травли.

Негативные эмоции участники конфликта тоже выражают по-разному.

Кто-то реагирует на конфликт **стеничным образом**: криком, напором, готовностью к битве.

Другие – **астеничным способом**: обидой, раздражением, плаксивостью, грустью.

Как реагировать на конфликт между учениками

Задача каждого учителя - своевременно разрешать конфликты школьников и пресекать их развитие.

Для этого важно уметь отличить детей с высокой готовностью к конфликтному реагированию.

Детям с повышенной конфликтностью следует уделять особое внимание на уроках и во время перемены. Это поможет сохранить в классе благоприятный психологический климат и предупредить травлю за стенами школы.

Знаменитые психологи Адель Фабер и Элейн Мазлиш разработали **главные правила для решения конфликтов.**

Применяйте их всегда, когда сталкиваетесь с агрессией и негативными чувствами учеников.

1. Используйте правило вместо оценки.

«У нас не дерутся» вместо «Что ж ты такой
злой!».

2. Признавайте чувства. Всегда.

Даже если чувства вам не нравятся.

«Ты злишься на него?» вместо «Прекрати
орать!».

3. Все чувства могут быть выражены. Некоторые действия должны быть запрещены.

Запрещайте не обиду или гнев, а разрушительные действия.

«Я вижу, что ты в ярости. Только бить все равно нельзя».

4. Используйте описание, чтобы выразить похвалу, недовольство и изменить ситуацию.

Опишите хорошее, чтобы закрепить это поведение: «Я вижу, вы смогли договориться».

Опишите плохое, чтобы стимулировать учеников изменить это: «Я слышу слова, которые мне очень не нравятся».

5. Подсказывайте желаемый образец поведения.

Произнесите, чего ждете. Не говорите риторически: «Да что это такое!», «Вы с ума посходили?».

Объясняйте, что хотите видеть: «Попробуй найти более цивилизованный способ показать свою злость».

Как использовать правила в конфликте между учениками



Рисунок. Алгоритм решения конфликтов

Как погасить конфликт «ребенок – педагог»

Как реагировать на проблемное поведение ребенка

Если у ученика конфликт с учителем, это отражается на поведении школьника.

Он проявляет протестное или провокационное поведение, прогуливает занятия, не делает уроки, ведет себя фамильярно, врет и использует другие нежелательные формы поведения.

Нормы поведения педагога в конфликте с учеником

**Если у вас произошел конфликт с учеником,
соблюдайте профессиональную этику:**

- Не унижайте и не применяйте никакие виды насилия.
- Не обзывайте, не вешайте ярлыков.
- Не мстите оценками.
- Не говорите в классе о семье ученика, его недостатках.
- Держитесь корректно: обращайтесь по имени, не кричите, не комментируйте внешний вид, одежду, причёску, вкус, способности ученика.

Очень важно правильно и быстро реагировать на любые формы поведения, которые вы считаете неправильными, ненужными, хотите искоренить.

Лучший способ этому научиться – использовать «правила горячей плиты», которые сформулировал американский психолог Дуглас Мак-Грегори.

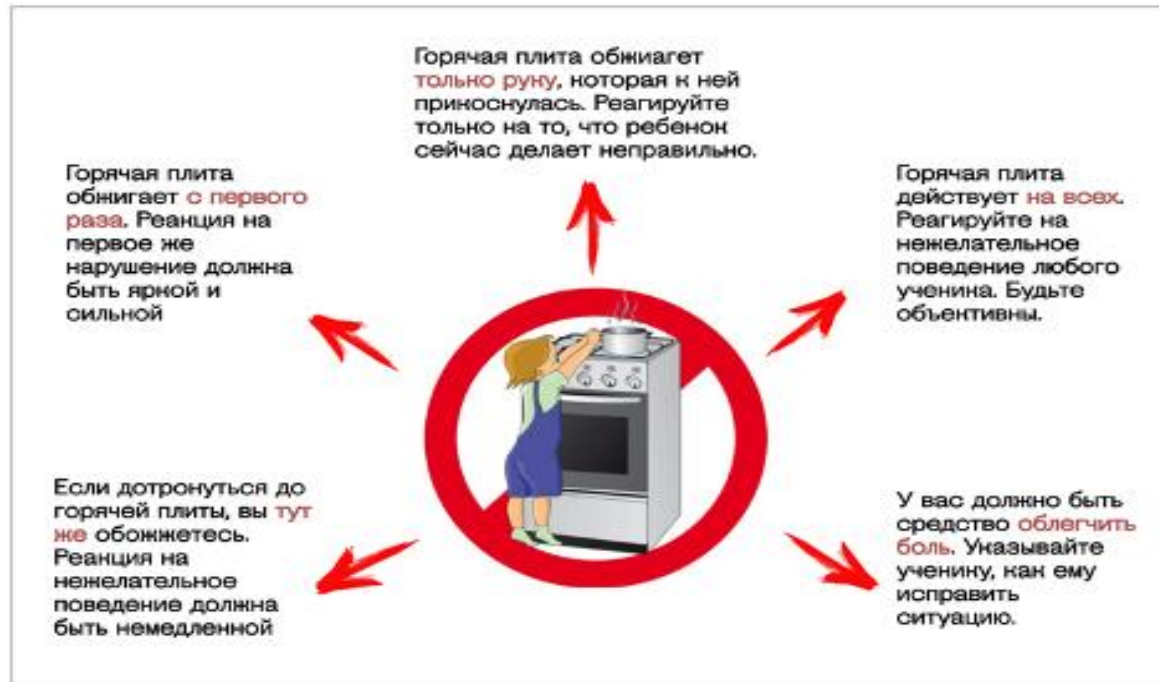


Рисунок. «Правила горячей плиты»

Опишите то, что видите или чувствуете	→	«Я вижу, ты перестал делать уроки по моему предмету»
Назовите правило	→	«Уроки должны быть сделаны обязательно»
Действуйте, но не оскорбляйте	→	Возьмите ученика за руку, положите руку на плечо
Признайте чувства и выслушайте ответ	→	«Я вижу, ты обижаешься на меня»
Назовите свои ожидания	→	«Я хочу, чтобы мы придумали, как тебе справиться со снукой»
Опирайтесь на хорошее	→	«Ты умный парень, я ценю твою работу и хочу чаще слышать твое мнение, а не шутки»
Дайте подсказку	→	«Попробуй подойти к заданиям творчески»

Рисунок. Алгоритм Фабер и Мазлиш в конфликте «учитель-ученик»

Незамедлительно поставьте в известность администрацию школы и семью ученика, если в конфликте с вами он:

- сообщает о намерении навредить вам или себе;
- пытается применить физическую силу;
- пытается шантажировать вас;
- начал травить вас в сети;
- использует нецензурную лексику.

Как погасить конфликт «ребенок – группа детей»

Как отличить конфликт от травли

Конфликт между учениками может принимать разные формы. Иногда конфликт между учеником и группой других детей перестает быть просто столкновением и превращается в буллинг.

У буллинга есть три характерные особенности:

- целенаправленность,
- регулярность и
- неравенство сил.

Если учитель был очевидцем травли ребенка его сверстниками или другим педагогом и не пришел на помощь, его могут привлечь к ответственности по ст. 125 УК РФ «Оставление в опасности».

Как реагировать на конфликт между учеником и группой

Пока ученики находятся с вами, вы полностью отвечаете за их безопасность. За любое нарушение педагога могут привлечь к административной и даже уголовной ответственности. Поэтому на конфликт между учеником и группой детей нужно реагировать быстро и однозначно.

Пошаговый инструктаж поможет начинающим педагогам пресечь травлю в классе.

Шаг 1. Сразу вмешайтесь. Если на одного из учеников нападают другие дети, встаньте между ним и обидчиками, скажите «Остановитесь».

Шаг 2. Назовите правило. Например: «У нас драться нельзя».

Шаг 3. Используйте приемы решения конфликтов:

- озвучьте чувства участников
- сообщите, чего ожидаете от учеников
- выслушайте все стороны, не перебивая и не занимая какой-либо позиции.

Ошибки педагога при решении конфликта

Что не нужно делать при решении конфликта «ученик-группа»:

- называть участников злыми, плохими, уголовниками;
- запрещать с кем-то дружить;
- угрожать полицией, тюрьмой;
- силой заставлять что-то сделать или сказать;
- уговаривать, что тот, с кем ссорится группа – хороший;
- противопоставлять ученика и группу в плохих или хороших качествах;
- оправдывать тех, кто использует насилие;
- убеждать не обращать внимания.

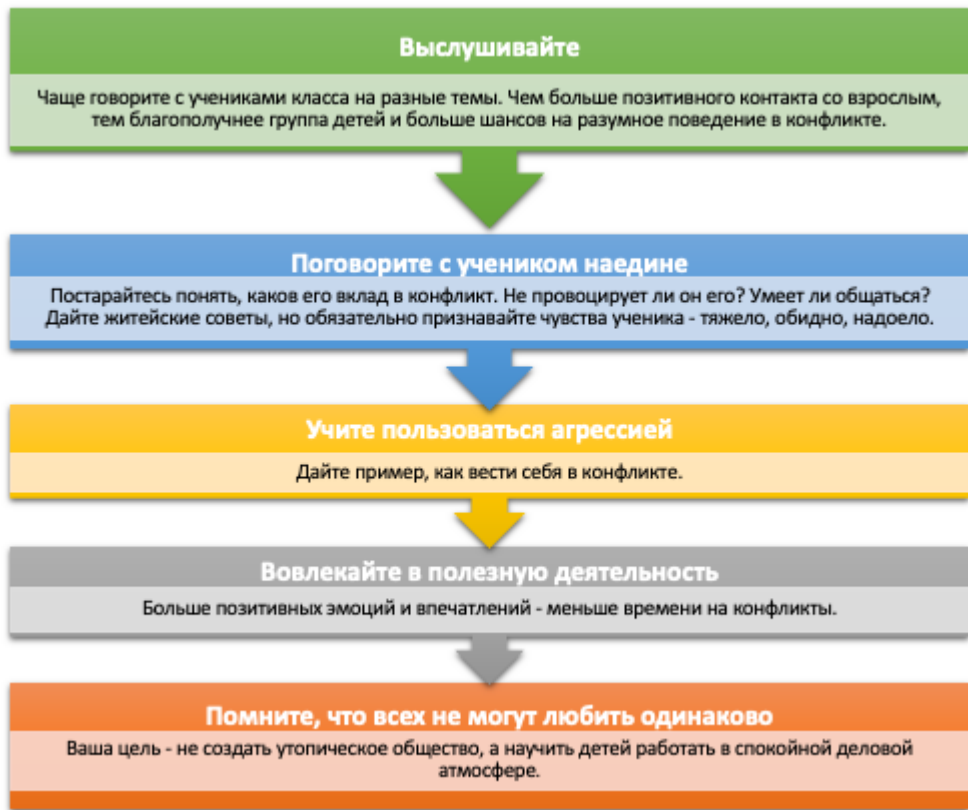


Рисунок. Правила решения конфликта между учеником и группой школьников.

Как погасить конфликт между ребенком и другим педагогом

Когда нужно вмешаться в конфликт

Если между вашим учеником и другим педагогом возник конфликт, действуйте деликатно и учитывайте особенности, которые характерны для многих учителей.

Педагогам сложно увидеть себя со стороны. Поэтому обычно они не готовы принимать чужое мнение и кого-то слушаться.

Педагоги боятся «потерять лицо». Не каждый педагог готов признать, что был не прав в конфликте с ребенком. Иногда учителя даже искажают информацию о случившемся.

Опытные учителя не считаются с мнением молодого специалиста. Опытные учителя относятся к молодым специалистам покровительственно и не считают их мнение авторитетным.

Помните, не каждый конфликт требует вашего вмешательства. Сосредоточьтесь, чтобы ссора никому не нанесла вреда.

Не все ваши вмешательства в конфликт полезны.

Правила поведения в конфликте «ученик-другой учитель»

1. Называйте вещи своими именами, не преуменьшайте и не преувеличивайте конфликт и ответственность сторон.
2. Говорите с каждым участником конфликта искренне и открыто.
3. Слушайте и принимайте во внимание мнение каждого участника конфликта.
4. Помните, к какой взаимовыгодной цели вы хотите привести участников конфликта.
5. Соблюдайте конфиденциальность, не сплетничайте. Говорите о конфликте с кем-то посторонним только если это действительно необходимо.

Какие шаги помогут разрешить конфликт между учеником и другим педагогом

Опирайтесь на модель медиации, чтобы погасить конфликт. Для этого проделайте семь последовательных шагов.

Шаг 1. Выслушайте и обсудите вопросы, проблемы и жалобы. Слушайте и учителя, и ученика. Поговорите с каждым наедине, затем с ними вместе. Не давайте оценок, вместо этого назовите имеющиеся проблемы: «Теперь у тебя не выполнены две важные работы».

Шаг 2. Помогите оценить варианты решения проблемы. Спросите, кто чего хочет и какие варианты видит. Предложите придумать гипотетические, идеальные варианты решения конфликта.

Шаг 3. Помогите найти тех, кто поможет разрешить конфликт. Если стороны не видят никаких решений, предложите привлечь психолога, соцпедагога или опытного коллегу.

Шаг 4. Укажите на возможные решения проблем. Проговорите, что вы предлагаете: контролировать посещаемость, еженедельно узнавать у учителя динамику, помочь ученику исправить поступок. Это должны быть конкретные действия с ясной целью, которые вы можете выполнить в ближайшую неделю.

Шаг 5. Стимулируйте микроуступки. Попросите участников подумать, какие маленькие шаги они готовы сделать, чтобы решить проблему. Это поможет найти компромиссы.

Шаг 6. Заключите соглашение. Попросите участников конфликта проговорить, к какому решению они пришли. Убедитесь, что оба все верно поняли.

Шаг 7. Проверьте результат. В течение 1-2 недель спрашивайте у коллеги и ученика, как идут дела.

Если ваше посредничество не помогло, обратитесь за помощью к администрации ОУ.

Теперь вы знаете, как разрешать конфликты с участием учеников и ваших коллег.