

МАСТЕРСКАЯ КУРАТОРА УЧЕБНОЙ ГРУППЫ «ЖИЗНЬ БЕЗ КОНФЛИКТОВ»

Психологическое здоровье обучающихся во многом зависит от умений педагогов конструктивно решать спорные вопросы, грамотно выходить из конфликтных ситуаций. Особенно данные навыки необходимы кураторам: именно они нередко участвуют в разрешении межличностных конфликтов.

Виды конфликтных ситуаций

На конфликт смотрят сегодня как на весьма значимое явление в педагогике, которое нельзя игнорировать и которому должно быть уделено особое внимание. Ни коллектив, ни личность не могут развиваться бесконфликтно. Наличие конфликтов есть показатель нормального развития. Но для того чтобы умело управлять конфликтами в педагогическом процессе, необходимо хорошо знать их динамику и все составляющие.

Конфликт - это трудно разрешимое противоречие между двумя или более субъектами (субъекты могут быть представлены индивидом/ группой/самим собой в случае внутреннего конфликта), возникающее по причине несовпадения желаний, интересов, ценностей или восприятия. Мы рассматриваем *педагогический конфликт*, то есть конфликт, субъектами которого являются участники педагогического процесса. Следует различать понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация», разница между которыми существенна. *Конфликтная ситуация* - это такое столкновение человеческих интересов, которое создает почву для реального противоборства между социальными субъектами (главная черта - возникновение предмета конфликта, но пока отсутствие открытой активной борьбы). То есть конфликтная ситуация всегда предшествует конфликту, является его основой.

Существуют сигналы, которые предшествуют конфликту:

- кризис (в его ходе обычные нормы поведения теряют силу, и человек становится способным на крайности);
- недоразумение (вызывается тем, что какая-то ситуация связана с эмоциональной напряженностью одного из участников, а это приводит к искажению восприятия);
- инциденты (какая-то мелочь может вызвать временное волнение или раздражение, но это очень быстро проходит);
- напряжение (состояние, которое искажает восприятие другого человека и его действий, чувства изменяются к худшему, взаимоотношения становятся источником непрерывного беспокойства);
- дискомфорт (интуитивное ощущение волнения, страха, которое трудно выразить словами).

Педагогически важно отслеживать сигналы, свидетельствующие о зарождении конфликта.

Управлять конфликтом, прогнозировать его развитие и уметь разрешать - своеобразная «техника безопасности» педагогической деятельности.

Успешность педагогического вмешательства в конфликты обучающихся зависит от позиции педагога. Таких позиций может быть минимум четыре:

1) позиция авторитарного вмешательства в конфликт (педагог, будучи убежден, что конфликт - это всегда плохо и что с ним надо бороться, старается подавить его);

2) позиция нейтралитета (педагог старается не замечать проблем и не вмешиваться в столкновения воспитанников);

3) позиция избегания конфликта (педагог убежден, что конфликт - показатель его неудач в воспитательной работе с обучающимися);

4) позиция целесообразного вмешательства в конфликт (педагог, опираясь на хорошее знание коллектива воспитанников, анализирует причины возникновения конфликта, принимает решение либо подавить его, либо дать возможность развиваться до определенного предела).

Действия педагога в четвертой позиции позволяют управлять конфликтом. Однако педагогу достаточно часто не хватает культуры и техники взаимодействия с воспитанниками, что приводит к взаимному отчуждению.

Для разрешения конфликтов среди обучающихся весьма уместен *метод убеждения* как путь примирения сторон. Он помогает показать детям нецелесообразность некоторых форм, которые они используют для разрешения конфликта (драки, присвоение кличек, запугивание и т.п.). В то же время педагоги, используя этот метод, допускают типичную ошибку, ориентируясь только на логику своих доказательств, не учитывая взглядов и мнений самого ребенка. Ни логика, ни эмоциональность не достигают цели, если педагог игнорирует взгляды и опыт воспитанника.

Конфликтные ситуации, возникающие между педагогом и обучающимися, бывают следующих видов:

1) конфликты деятельности, возникающие по поводу успеваемости обучающихся, выполнения ими учебных и внеучебных заданий;

2) конфликты поведения (поступков), возникающие в связи с нарушением обучающимися правил поведения в учреждении образования (чаще всего на учебных занятиях) и за его пределами;

3) конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностной коммуникации обучающихся и педагогов, в процессе совместной образовательной деятельности.

Рассмотрим некоторые конфликты из наиболее распространенных в учебной деятельности.

Конфликт «обучающийся-обучающийся». Разногласия между подростками - обычное явление. В данном случае куратор не является конфликтующей стороной, однако порой он должен принять участие в споре между обучающимися. *Причины*: борьба за авторитет, соперничество, обман, сплетни, оскорбления, обиды, личная неприязнь к человеку, симпатия без взаимности, борьба за девушку (юношу).

Конфликт «куратор - родители». Подобные конфликтные ситуации могут быть спровоцированы как куратором, так и родителями. Недовольство может быть и обоюдным. *Причины*: разные представления сторон о средствах

воспитания, недовольство родителей методами обучения педагога, личная неприязнь.

Конфликт «куратор - обучающийся». Такие конфликты, пожалуй, наиболее часты. *Причины:* отсутствие единства в требованиях педагогов, чрезмерное количество требований к обучающемуся, непостоянство требований куратора, невыполнение требований самим куратором; обучающийся считает себя недооцененным, куратор не может примириться с недостатками обучающегося; личные качества куратора или обучающегося (раздражительность, беспомощность, грубость).

Среди обучающихся наиболее распространены конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух-трех лидеров и их группировок за первенство в учебной группе. Может обозначиться конфликт трех-четырех подростков с целым группой или противостояние одного обучающегося и группы.

Профилактика и конструктивное разрешение конфликтов

Стратегии разрешения конфликтов не могут быть разделены на «плохие» или «хорошие». То, что подойдет в одной ситуации, может не подойти в другой. Здесь важно проявить гибкость.

Избегание или уход характеризуются тем, что, уходя от конфликта и не принимая в нем участия, человек может спровоцировать оппонента на завышенные требования или ответный уход. В случае уступчивости индивид любой ценой пытается поддерживать хорошие отношения, сглаживая острые углы и подавляя свои интересы. Противодействие представляет собой открытую борьбу за свои интересы с жестким отстаиванием собственной позиции. Компромисс представляет собой попытку урегулировать возникшие разногласия через взаимные уступки. Сотрудничество отлично от остальных стратегий тем, что стороны находят решение, которое удовлетворяет всех.

Выделим несколько этапов работы над разрешением конфликта.

1. Определить потребности всех участников.
2. Подумать об удовлетворении всех ожиданий.
3. Признать не только свои, но и чужие ценности.
4. Стараться проявить объективность, отделяя проблему от человека.
5. Искать творческие, нестандартные решения.

Для перехода к стратегии сотрудничества часто используются стандартные фразы:

- Я хочу, чтобы мы приняли справедливое решение для нас обоих.
- Давай определим, что мы оба хотим.
- Я пришел сюда с целью решить нашу проблему.
- Почему ты думаешь, что это наилучшее решение?
- Что для тебя важно в этой ситуации?
- Давай допустим, что проблема уже решена...

Значительно уменьшить количество конфликтов можно, если заниматься формированием межличностных отношений в коллективе, организацией общения. Для этого необходимо:

1) постоянно осуществлять контроль за формированием коллектива, выявлять лидеров, в том числе и негативных, постараться переориентировать

их негативную направленность на позитивную;

2) определить подростков с низким статусом (обычно это слабые или просто «другие» дети), попытаться изменить их статус посредством создания ситуаций успеха;

3) организовать интересную деятельность, обеспечивающую занятость обучающихся, применять эмоционально насыщенные формы взаимодействия;

4) формировать нормы и традиции коллектива, в основе которых - забота, внимание друг к другу;

б) научить обучающихся понимать чувства и позицию других людей, а также направлять их активность в позитивное русло.

Урегулирование конфликта - это не расследование по принципу «кто виноват?», а решение вопроса «что делать?». Преодолеть конфликт помогает общее дело и постоянный контакт между партнерами. Ни одно противоречие, недовольство, спор в микросоциуме не должны остаться незамеченными. Необходимо проанализировать ситуацию, обсудить ее вместе с детьми. Правила поведения при возникновении конфликта можно выработать на кураторских часах. Приведем пример этих правил.

1. Сохраняйте доброжелательный настрой.

2. Думайте прежде, чем сказать.

3. Если ваш собеседник слишком эмоционален, дайте ему время «выпустить пар».

4. Просите собеседника разумно и спокойно обосновать свои претензии.

5. Сделайте собеседнику комплимент.

6. Не критикуйте собеседника, давайте оценку только его действиям и поступкам, а не личности.

7. Используйте технику активного слушания.

8. Извинитесь, если чувствуете, что виноваты.

9. Не оценивайте эмоциональное состояние оппонента.

10. В конце разговора еще раз подтвердите договоренность и обсудите ваши дальнейшие отношения.

Профилактика конфликтов заключается в умении правильно организовать собственное поведение, высказывать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека; пробовать встать на позицию недруга; избегать взаимных оскорблений; учиться принимать и уважать чужую точку зрения; находить авторитетного третьего товарища, кто мог бы разобраться в конфликте; владеть своими эмоциями; принимать решение.