

Рекомендации для профилактики возникновения и разрешения конфликтов в школе

Существование конфликта неизбежно и свойственно самой природе человека. Конфликт в буквальном смысле переводится с латинского языка как «столкновение», под которым понимается противостояние мнений, позиций, сторон, ценностей, мировоззрений, культур и тому подобное. Главное свойство конфликта - наличие противоречия, которое нарушает устойчивость развивающейся системы любого толка, но одновременно с этим трансформирует ее дальнейшее развитие. Обнаружившееся противоречие само по себе недостаточно для понимания природы конфликта. Его следует рассматривать как разворачивающийся в континууме процесс конфликтного взаимодействия, сопряженный с эмоциональным реагированием. Ситуация конфликта требует выбора соответствующей ей стратегии конфликтного поведения (переговоры, сотрудничество, компромисс и т.д.), в идеале направленного на разрешение конфликта. Результатом может стать либо вариант выработки у противоборствующих сторон новых ценностей, убеждений, норм, правил, стратегий взаимодействия и т.д., позволяющих осуществлять дальнейшее развитие системы, либо прекращение ее существования. Если же конфликт не планируют преодолевать втянутые в него стороны (он подавляется, отрицается, замалчивается, игнорируется и тому подобное, либо эмоциональный накал между конфликтующими слишком велик), то в таком случае целесообразно вмешательство так называемой «третьей стороны», которой будет делегирована медиативная функция.

Школа - это пространство взросления наших детей. Именно так с психологической точки зрения нам стоит обозначить ее назначение. Стоит отметить, что в школе в своем большинстве обучаются дети подросткового возраста. Присутствие конфликтов - это норма для подростковой среды общения. Формирование убеждений, ориентиров, аксиологических и идентификационных оснований личности - это то, что происходит не одноактно, это процессуальное явление, в котором без конфликтов обойтись просто невозможно. Важно, чтобы они разрешались, не замалчивались, преодолевались.

К сожалению, жизнь помимо конфликтов, обусловленных возрастными особенностями учеников школы, ситуацией их межличностного взаимодействия иногда привносит социальное влияние в школьное коммуникативное пространство. В любые времена важно не допускать перенесение социального напряжения в школу, и тем самым поддерживать эффективность учебного процесса. Понизить градус накала в общественных отношениях и снизить возможную конфликтность ситуации в образовательной среде поможет понимание и использование несложных правил и рекомендаций.

Помните, что эффективное обучение возможно только в безопасной среде. Школа должна существовать как свободное, комфортное для всех участников образовательного процесса место.

И администрация школы, и педагоги, и ученики, и родители в равной степени могут оказаться в ситуациях травли, психологического давления и насилия, которое порой даже может быть и физическим. У этого явления есть свои объективные основания. Ключевым моментом любого деструктивного поведения является мнимое *ощущение его безнаказанности и допустимости*. В этой связи в школе необходимо создать условия функционирования безопасной образовательной среды, прежде всего, при помощи введения и последующего обязательного соблюдения правил общения и социального взаимодействия.

Каждое образовательное учреждение может руководствоваться собственным видением подобного свода норм, так называемым кодексом. Не важно, какой формат будет избран. Главное, чтобы этот свод норм стал рабочим на всех уровнях коммуникации в школе и содержал необходимые правила:

- отсутствие психологического насилия (унижений, оскорблений, травли, запугивания);
- отсутствие физического насилия (оно никогда ни при каких обстоятельствах не приемлемо);
- невозможность оправдания насилия (нельзя замалчивать, игнорировать, стараться забыть, винить жертву в произошедшем).

Школа - это место, где получают новые знания. Социальные отношения, которые могут возникать в стенах образовательного учреждения, - это отношения, связанные с условиями ***реализации права на получение образования***. Таким образом, если в школе происходит что-то, что не способствует или является помехой для качественного получения образования, то школа перестает исполнять свою социально-правовую и культурную функции. Основная задача школы - транслировать знание. Педагогам меньше всего хочется заниматься непродуктивной работой и быть втянутыми в конфликт.

Еще одной предустановкой коммуникации является тот факт, что ***школа нацелена на транслирование абсолютных ценностей***, которые существуют ***вне времени, пространства и представляют собой ориентиры*** в любой, даже самой безвыходной ситуации. Сложно отрицать тот факт, что при наличии истинного конфликта, и учителя, и родители, и ученики дезориентированы и испытывают сложные, неоднозначные чувства. Важным является ***формирование бесконфликтного стиля коммуникации*** среди всех участников образовательного процесса (администрация, учитель, ученик, родители). Об общих принципах мы упомянули выше. Далее, хотелось бы пояснить специальные приемы бесконфликтного общения.

Воздерживайтесь от любых оценочных суждений в адрес участников образовательного процесса. Процесс оценивания - это вынесение позиции, мнения, суждения на всеобщее обозрение.

Оценка всегда и вне зависимости от ее смысла конфликтна для окружающих, так как у высказанной позиции сразу же появляются сторонники и оппоненты. Данный факт способствует формированию и/или нарастанию различий и противоречий.

Избегайте использования в речи обобщений и критически воспринимайте информацию, которую формулируют через обобщения.

Сфера образования объединяет большое количество людей. Каждый из них уникальным образом формирует свое мировоззрение, обладает определенным набором убеждений, ценностей, взглядов. Очевидно, что нельзя всех измерять единой мерой («Да все они одинаковые!», «Они все такие!» и прочее). К примеру, безусловной ложью являются лозунги, дискредитирующие любое профессиональное сообщество. Также это противопоставляет конкретное сообщество по отношению к обществу в целом, либо к его части, что не способствует социальной консолидации.

Не забывайте про удивительное свойство юмора: уместная удачная шутка способна к снижению конфликтогена во «взрывоопасной» ситуации. Критерий хорошей шутки - смешно и никому не обидно.

Существует ряд профилактических мер, результатом включения в работу которых можно добиться повышения эффективности взаимодействия и снижения общего уровня конфликтности среды.

Методические рекомендации ***для учителей*** по профилактике конфликта: принципы взаимодействия

- Помните, что острые и затяжные конфликты трудно закончить. Важно понимать, что конфликт легче предупредить, чем урегулировать. Научитесь защищать свои интересы бесконфликтными способами.
- Не выясняйте отношения в присутствии учеников со своими коллегами, администрацией школы или родителями школьников. Таким образом, вы рискуете подорвать авторитет не только тех, с кем ведете спор, но и ваш личный авторитет.
- Не делайте из учеников инструмент в борьбе с несправедливостью. Не давайте негативных оценок деятельности и личности других учителей, администрации школы, родителей. Таким способом вы только испортите мнение о себе у окружающих.
- Научитесь контролировать негативные эмоции во время общения. Эти эмоции снижают объективность оценки окружающего, а также вызывают ответную неприязнь со стороны оппонента.
- Оценивая результат учебы и поведения школьника, сначала опирайтесь на положительные моменты и только после этого говорите о недостатках. Это поможет избежать острых реакций и конфликтных ситуаций. Такой

подход помогает повысить эффективность Вашей работы как учителя, повысить Ваш авторитет, способствует профилактике конфликтов.

- Личность и профессионализм учителя напрямую связаны. Если учитель конфликтен - складывается впечатление, что учитель плохо владеет своим предметом.
- Не злоупотребляйте своим учительским авторитетом. В своем статусе вы всегда выше любого ученика. Направьте это преимущество на поддержание своего авторитета и создание дружественной атмосферы в классе.
- При составлении своего мнения о сотруднике или ученике постарайтесь проявить терпимость к отличной точке зрения, допускайте возможность существования взглядов, отличных от ваших. Помните, что у многих проблем не существует идеального решения.
- Если Вы как учитель хотите дать оценку, то оценивайте только поступки, характеристики и личные качества, но никак не самого человека. Помните о психологическом правиле: говорить о человеке необходимо начать с позитивных и поддерживающих его вещей. Далее можно позволить конструктивную критику с учетом особенностей восприимчивости к критике и самовосприятия своего собеседника. Завершить необходимо обращением к его сильным сторонам.