

Примирительные технологии в практике педагога

Хавкина А.Л.,

МБУ «Центр психолого-
педагогической, медицинской и
социальной помощи» г.Перми

Вопросы

1. Как вы считаете, есть ли необходимость и насколько она велика в использовании примирительных технологий в школе, в работе педагога?
2. Используете ли вы сами эти технологии?
3. Какими технологиями (методами, методиками) вы пользуетесь?

Конфликтная ситуация 1

В вашем классе учатся две девочки - Маша и Катя, про которых вы знаете, что они являются лучшими подругами (они всегда ходят вместе, сидят за одной партой, помогают друг другу).

Неделю назад они перестали общаться: Маша начала активно общаться с группой одноклассниц, а Катя ни с кем в классе не общается.

Сегодня вы стали свидетелем, как на перемене группа одноклассниц, к которым примкнула и Маша, достаточно оскорбительно высказывается по поводу внешности Кати и того, что она ни с кем в классе не общается.

Возможно ли здесь использовать примирительные технологии?

Как вы поступите в этой ситуации?

Конфликтная ситуация 2

В классе, группе, где вы ведете уроки (занятия) есть ученик, который не отличается успехами по вашему предмету, мотивация и дисциплина оставляют желать лучшего. При любой возможности он старается не делать или не выполнять задания (стараясь не привлечь к себе внимания).

В последние две недели его поведение изменилось - из избегающего заданий он стал достаточно резко (порой агрессивно) высказываться по поводу вашего предмета при одноклассниках (а нужен ли он ему?), дерзить вам, отказываться выполнять задания по предмету, а сегодня он на уроке высказал сомнение в уровне вашей профессиональной компетентности: «Ну и чему же можете сами научить меня, если сами не все не знаете?» (перед этим была ситуация, когда вы не ответили на вопрос одного из учеников).

Возможно ли здесь использовать примирительные технологии?

Как вы поступите в этой ситуации?

Филологическая (лингвистическая) точка зрения

1. Толковый словарь русского языка С.И. Ожегова: понятие «мирить» означает «восстанавливать согласие, мирные отношения между кем-нибудь».

2. Толковый словарь живого великорусского языка В.И. Даля: «мирить» - «примирять, соглашать, устранять ссору, улаживать несогласие, вражду, заставляя сделаться любовно».

Примирение - это ...

1. Работа с внутренним психологическим конфликтом, умение примириться с действительностью и с самим собой (хранить мир в душе).
2. Работа по предупреждению конфликтов как установление согласованности противоположных взглядов и позиций, как признание разности другого, как согласие разногласных.
3. Работа по установлению гражданского мира и согласия - достижение терпимого отношения к кому-либо или чему-либо, воспитание толерантности (примирение как достижение согласия).
4. Работа по разрешению конфликтов - прекращение состояния ссоры, вражды, восстановление мирных взаимоотношений, решение проблемы конфликта через переговоры и договорённости (примирение как восстановление согласия).

Примирительные процедуры - это

совокупность методов и инструментов применяемых сторонами для разрешения конфликта и восстановления отношений, осуществляемые самостоятельно или с участием третьей стороны.

Отличительные признаки примирительных процедур

- ▶ Осуществляются сторонами добровольно.
- ▶ Осуществляются самими спорящими сторонами.
- ▶ Основаны на переговорах самих сторон; к переговорам могут быть привлечены третьи лица - примирители, посредники, медиаторы. Их деятельность направлена на содействие урегулированию спора.
- ▶ Направлены на урегулирование спора самими сторонами.
- ▶ Являются альтернативными по отношению к судебным / административным процедурам, осуществляются как параллельно с ними, так и внутри них.
- ▶ Являются проявлением принципа диспозитивности, в силу которого стороны могут сами выбирать варианты рассмотрения спора и использовать либо административное решение, либо альтернативные, мирные процедуры.

Особенности педагогических конфликтов (М.Рыбакова)

- ▶ профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: ведь школа – модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;
- ▶ участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель – ученик), чем и определяется разное поведение в конфликте;
- ▶ разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их решении;
- ▶ различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику справиться со своими эмоциями, подчинить разуму;
- ▶ присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
- ▶ профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;
- ▶ всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;
- ▶ конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Модели разрешения конфликтов

- ▶ **Консультирование (работа с одной стороной).**
- ▶ **Модель арбитража (комиссия).**
- ▶ **Посредничество (две стороны и посредник).**

Основные правила поведения учителя в конфликтной ситуации

1. Не расширять предмет ссоры, причину недовольства. Иногда высказываемые учителем претензии к учащимся расплывчаты, не конкретны. Учитель, например, говорит ученику: «Что-то ты плохо стал относиться к учебе». При такой формулировке претензии ученику остается только гадать, в чем проявляется это его плохое отношение. В другом случае к основной претензии учитель приплетает и другие. Например, в учительской один учитель проверяет тетради, а другой слишком громко разговаривает по телефону. Первый, опытный, авторитетный в школе учитель говорит второму, только недавно пришедшему работать в школу: «Не слишком ли громко вы разговариваете по телефону?», добавляя при этом как бы про себя: «Почему-то все должны работать, а некоторые — заниматься болтовней!». В этом случае первый учитель расширил предмет конфликтной ситуации, так как фактически оскорбил молодого учителя; конфликт возникает уже не по поводу громкого разговора, а из-за обвинения в безделии.

2. Важно соблюдать правило «сокращения числа претензий за один раз». Одновременное высказывание многих претензий создаст у учащегося впечатление виновности во всем, что происходит вокруг, и он начнет оправдываться даже в том, в чем его не обвиняют.

3. Проявлять эмоциональную выдержку. Нередко к конфликту приводит эмоциональный тон разговора учителя с учащимися. Категоричность, безапелляционность высказываний, повышенный тон, наступательность без выбора выражений приводят учащихся в напряженное эмоциональное состояние. Естественно, что такая бестактность, а порой и грубость, вызовет ответную реакцию учащихся: как говорится, «посеешь ветер — пожнешь бурю». Цель же учителем достигнута не будет. Поэтому учитель должен сдерживать свои эмоции и тем более не переводить деловой конфликт на личностный уровень, не затрагивать чувство собственного достоинства учащихся.

4. Формулировать позитивное решение конфликтной ситуации. В случае предъявления учащимся претензий и возникновения на этой почве конфликтной ситуации учитель должен предложить способ ее разрешения, устранения причины, вызвавшей разногласия или недовольство одной из сторон. Это может быть оказание помощи, частичная уступка, смягчение требований.

6 правил

- ▶ **Правило 1.** Научитесь акцентировать внимание на поступках (поведении), а не на личности ученика. Характеризуя поведение ученика, используйте конкретное описание того поступка, который он совершил, вместо оценочных замечаний в его адрес.
- ▶ **Правило 2.** Займитесь своими негативными эмоциями. Если вы чувствуете, что не можете справиться с гневом, то выдержите паузу, которая необходима для того, чтобы с ним справиться.
- ▶ **Правило 3.** Не усиливайте напряжение ситуации. К усилению напряжения могут привести следующие действия учителя:
 - чрезмерное обобщение, навешивание ярлыков: «Ты всегда...»;
 - резкая критика: «Ты опять меня не слушаешь»;
 - повторяющиеся упреки: «Если бы не ты, мы бы...»;
 - решительное установление границ разговора: «Всё, хватит. Сейчас же прекрати!»
 - угрозы: «Если ты сейчас же не замолчишь...».
- ▶ **Правило 4.** Обсудите проступок позже. Например, можно обсудить случившееся после урока. Это позволит исключить присутствие «зрителей» в лице других учеников, что, например, в случае демонстративного поведения важно, так как лишает нарушителя дисциплины внимания публики к своему проступку: «Подойди ко мне после урока, мы сможем всё подробно обсудить».
- ▶ **Правило 5.** Позвольте ученику «сохранить лицо». Не следует требовать публичного раскаянья от ученика в своем поступке. Даже если он понимает свою неправоту, признаться в этом публично сложно даже взрослому человеку. **Задача учителя — не доказать «Кто здесь главный!», а найти способ разрешить возникшую ситуацию.** Поэтому уместным будет высказывание учителя: «Сейчас садись на место и выполни задание, а случившееся обсудим позже».
- ▶ **Правило 6.** Демонстрируйте модели неагрессивного поведения. Спокойное, уравновешенное поведение и доброжелательное отношение учителя к ученикам вне зависимости от ситуации является лучшим средством обучения учащих тому, как нужно вести себя в конфликтных ситуациях.

Профилактика

Сплоченный коллектив (детский, педагогический, родительский):

- ощущение единой команды;
- поддержка членов коллектива, комфорт;
- наличие четких правил и их принятие;
- единые цели деятельности;
- разделение ответственности;
- профилактика эмоционального выгорания сотрудников ОУ.

Профилактика

Налаженная система коммуникации (контакт с каждым учащимся, родителями, педагогами)

- единое информационное пространство (все в курсе того, что происходит, использование различных каналов коммуникации);
- открытость и доступность школы;
- возможность получения обратной связи от участников образовательного процесса (как, когда, в какой форме, через кого и пр.), возможность обсуждать назревающие трудности;
- возможность получения обратной связи от участников образовательного процесса в случаях назревающих конфликтов;
- обращение внимания на начальные сигналы - предвестники конфликта.

Профилактика

Анализ возможных конфликтологических рисков в случаях принятия управленческих решений, введения инноваций, крупных изменений и пр. и их предупреждение

- анализ возможных действий;
- повышение компетентности сотрудников учреждения в сфере конфликтологии.

МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г.Перми

1. Консультирование участников образовательного процесса (учащиеся, родители, педагоги, администрация).
2. Работа с ситуациями высокого риска, экстренных случаях.
3. Выходы в учреждения (участие в проверках, разрешение конфликтных ситуаций) по заявке Департамента образования, КДНиЗП, Уполномоченного по правам ребенка и пр. (когда жалоба выходит за пределы учреждения).

- ▶ Подразделения центра во всех районах города.
- ▶ Контактная информация: 27-00-185.
- ▶ Центральный офис: 614010 г. Пермь. Комсомольский проспект 84а.
- ▶ График работы: Понедельник - Пятница (с 9.00 до 18.00).