

«Как эффективно разрешать конфликты»

**Подготовила: педагог-психолог Докучаева Наталья Анатольевна
КОГОбУ ЦДОД**

2022, город Киров

В процессе трудовой и общественной деятельности учитель взаимодействует с другими участниками школьной жизни. Каждый день ему приходится сталкиваться с разнообразными ситуациями. Среди них встречаются те, которые требуют от человека новых решений и энергетических затрат. Такими ситуациями и являются конфликты.

Конфликты – явление неизбежное. И как бы нам не хотелось, мы сталкиваемся с ними постоянно. В основе любого конфликта лежит ситуация, которая содержит: разные точки зрения по различным вопросам; множество различных средств решения ситуаций; расхождение интересов, желаний, стремлений оппонента. Часто конфликт выходит за рамки социальных норм и обычно сопровождается негативными эмоциями.

С одной стороны, мы привыкли видеть конфликт только в отрицательном свете, но в настоящее время учёные всё чаще склоняются к тому, что конфликты не только возможны, но и желательны. Главное: найти правильный подход к конфликтным ситуациям.

При ежедневном взаимодействии без конфликтных ситуаций обойтись невозможно. Правильно разрешив напряжённый момент, легко добиться не только хороших результатов, но и вынести для себя определённые уроки, которые помогут в дальнейшем конструктивно общаться друг с другом, и приведут к прогрессу в воспитательных аспектах.

В школьной среде конфликт может произойти между учениками, между учеником и учителем, между родителем и учителем, между учителями.

В данной статье мы подробнее рассмотрим конфликтную ситуацию между учителем и родителем.

Основываясь на собственных наблюдениях хотелось бы выделить несколько основных причин, которые могут служить источником конфликтной ситуации:

1. Разногласия по поводу психологических особенностей ребёнка.
2. Недостаточная информированность сторон о событии (родитель получает информацию от ребёнка, а учитель или сам является свидетелем ситуации, или его информирует другой ученик).
3. Неадекватная оценка способностей ребёнка (заниженная оценка).
4. Завышенные требования к ребёнку
5. Недовольство родителями методами обучения.

На самом деле, причин для конфликтов очень много, и здесь я отметила только некоторые, которые чаще всего встречаются.

Итак, представим, что к вам на беседу должен прийти родитель. И вы понимаете, что обычный диалог построить не получится, потому что это «трудный» родитель.

Определим, что значит «трудный» родитель. Трудный – это родитель, поведение которого представляет сложность для учителя.

Выделим два основных типа сложности (чаще всего встречающихся) в общении с родителями:

1. Те, кто бегут к директору школы, пишут в департамент (министерство) образования.
2. Не принимают никакого участия в школьной жизни ребёнка, игнорируют просьбы учителя.

Если проанализировать конфликты, которые встречаются в школах, то можно сделать вывод о том, что агрессивные родители, которые спешат писать в департамент, в большинстве своём равнодушны к своим детям или по крайней мере, к своему статусу, как родителя. Их нужно «переключать» на конструктивный диалог. Хотя это бывает очень непросто.

Гораздо сложнее добиться чего-то от равнодушного родителя. Ведь включённость в жизнь ребёнка – это позитивная сторона конфликта, главное это вовремя понять.

Если вы понимаете, что к вам на беседу придёт «трудный» родитель, пригласите к разговору другого представителя школы (психолога, социального педагога). Но предупредить родителя о том, что беседа будет проходить не только между вами, необходимо. И обязательно разъяснить для чего это делается. С какой целью будет приглашён специалист. Ведь именно третья беспристрастная сторона сможет стать нейтральным посредником. Он объективно посмотрит на ситуацию, и поможет выйти из неё. Родитель, как показывает практика, чаще всего приходит в школу в эмоционально нестабильном состоянии. И учитель не всегда может справиться с эмоциями. Порой это выглядит со стороны, как общение двух маленьких детей, которые не могут поделить игрушку. Для этого и приглашается специалист (чаще всего психолог), чтобы вовремя отрегулировать ситуацию, направляя её в нужном для обеих сторон направлении, и возвращая к теме беседы.

В первую очередь нужно помнить о «Правилах трёх плюсов»:

+ Улыбка

+ Имя отчество собеседника

+ Compliment (лучший комплимент для родителя – похвала его ребёнка)

Рекомендации учителю при общении с конфликтным родителем.

1. Начинать разговор необходимо с положительных качеств ребёнка, постепенно переходя к теме разговора (обязательно нужно сообщить родителю, что мы собрались по одному вопросу и разрешить его мы сможем только вместе).
2. Разговор нужно выстраивать в спокойной атмосфере (выдерживать уважительный тон, ни в коем случае не включаясь в дискурс взаимных обвинений и не переходя на личности).
3. Проанализировать ситуацию без превратности, без искажения посмотреть на вещи.
4. Отметить в положительном ключе причастность родителя в школьные дела ребёнка, заинтересованность в его благополучии и успешности.
5. После того, как факты изложены, проблема обрисована, учителю проще найти подход к «трудному» родителю и наметить путь к конструктивному разрешению конфликтной ситуации.
6. И после этого, учитель сможет выстроить открытый диалог с родителем, и вести разговор в духе партнёрства и сотрудничества, предлагая совместно выработать стратегию помощи ребёнку (например, предложить вариант разрешения ситуации, но чётко обозначить границы («я готова включить вашего сына в группу дополнительных занятий, которые проходят по четвергам, после уроков»)). Если конфликт затяжной и в него вовлечены другие люди (ученики, администрация или родители других учеников), имеет смысл обсудить возможность использования технологий групповой работы с привлечением внешних специалистов. Это могут быть круги сообщества, медиация).

Проведённый анализ ситуации поможет педагогу выразить свои мысли и представления о проблеме родителю, проявить понимание, прояснить общую цель, вместе найти выход из сложившейся ситуации.

Когда происходит конфликт, и классный руководитель вызывает в школу на беседу родителя ученика, родитель, как правило идёт в школу с одной единственной целью защитить своего ребёнка. Такое желание вполне позитивное и естественное. И чаще всего оно не противоречит интересам учителя. Но конфликт всё равно разгорается. Потому что многие считают, что именно так можно решить проблему.

Очень часто, когда происходит конфликтная ситуация у человека, как будто отключается здравый смысл. И лучший способ решить проблему – «нападение». Естественно другой человек, когда на него нападают начинает защищаться (нападать в ответ), используя разные деструктивные

(разрушительные) способы решения конфликта. Ведь не у всех есть навыки конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта.

Если одна сторона считает, что другая – неправа, нужно показать, что она сильнее и тогда вторая сторона отступит – такова внутренняя логика агрессивного поведения, в основе которой лежит борьба за власть. А обращаясь в разные инстанции (администрация школы, департамент), которые наделены этой самой властью, родитель как бы укрепляет свои позиции.

С другой стороны, родитель (чаще всего матери) не уверенны в своей родительской позиции. Такие родители постоянно доказывают окружающим и самим себе, что они «достаточно хорошие матери». И агрессивное поведение чаще всего рассматривается, как признак равнодушия к своему ребёнку.

У родителей склонных к конфликтам чаще всего ребёнок с особенностями характера, то есть в силу органических нарушений или иных причин имеет поведенческие сложности и нуждается в особом внимании. Родители такого ребёнка живут с одной стороны в постоянной готовности защищать его от внешнего мира, а с другой – испытывают хронический стресс, так как они не могут справиться со своим состоянием.

Давайте рассмотрим несколько вариантов конфликтных ситуаций и как с пользой выйти из них.

Представьте себе ситуацию, к Вам приходит разгневанный родитель и начинает возмущаться.

Родитель: «Будьте любезны объяснить мне, почему у моего сына двойка по вашему предмету? Из-за Вас мой сын двоечник.»

Пример деструктивного ответа:

Учитель: «Кто Вам позволил со мной так разговаривать? Ваш сын бездельник, он не хочет ничего делать, хамит учителям, систематически не выполняет домашнее задание. Надо лучше его воспитывать.»

Пример конструктивного ответа:

Учитель: «Здравствуйте, Марина Петровна, как я рада, что вы нашли время ко мне прийти! Я тоже обеспокоена успеваемостью Андрея. Посмотрите на его работы, мальчик безусловно стал лучше писать, но к сожалению, ошибок меньше не стало, и они всё еще не дотягивают до тройки. Как вы думаете, в чём может быть причина?»

В первом случае учитель активно включился в конфликтное выяснение отношений, негативно оценив и ученика, и его мать. Вряд ли, начав так разговор родитель и учитель придут к единому мнению и решат проблему. Конфликт не будет исчерпан, он просто затухнет, и разгорится вновь, когда произойдёт подобная ситуация.

Скорее всего, в конце года, если ситуация не поменяется и у мальчика будут двойки, родитель придёт к учителю с новой претензией.

Во втором случае учитель добродушно встречает родителя (тем самым располагая его к себе), вначале отмечает положительное качество ребёнка (лучше стал писать), обозначает конструктивность своей позиции и нацеленность на интересы мальчика. Учитель игнорирует конфликтный тон родителя, отмечая готовность участвовать в школьной жизни ребёнка.

В отличие от первого случая педагог объективно оценивает успеваемость ученика, а не характеризует его, как личность. И родитель приглашается к активному поиску решения проблемы, он делает его своим партнёром в достижении общей цели – успешной учёбе ребёнка. После этого вряд ли разговор продолжится на повышенных тонах.

Ещё один распространённый пример.

Родитель: «Я хочу разобраться, что за хулиганство происходит в классе! Сегодня Паша пришёл домой весь в синяках и сказал, что Максим его избил. Оказывается, что и другие дети страдают от этого бандита. Я отправляя ребёнка в школу, надеюсь что в ней безопасно, но почему вы не выполняете своих должностных обязанностей? Если так будет продолжаться, я вынуждена буду написать жалобу. Пусть Максима убирают из нашего класса, ведь для таких как он есть специальные учреждения.»

Пример деструктивного ответа:

Учитель: «Мне очень жаль, вы понимаете, что у меня в классе тридцать человек. Попросите Пашу, держаться от Максима подальше. Я каждый день ребятам об этом говорю. Я и сама была бы рада, если бы Максима убрали из нашего класса!»

Пример конструктивного ответа:

Учитель: «Добрый день, Мария Ивановна, я понимаю и разделяю Ваше беспокойство. Максим непростой ребёнок, и ему требуется повышенное внимание. Мы сейчас работаем над этой проблемой. У нас состоится встреча с участием администрации, родителей Максима, психолога,

социального педагога. Я обязательно расскажу Вам, какое решение было принято. Как Паша себя чувствует?

В первом случае учитель фактически сказал: «Я не контролирую ситуацию и тоже страдаю от этого ужасного Максима, так что отстаньте от меня.»

Обеспокоенные родители часто объединяются и стараются всеми возможными способами убрать «неудобного» ребёнка из класса. Если учитель не только этому не способствует, но и поддерживает, начнётся в школе травля и агрессивность Максима только усилится. Даже если в итоге Максим уйдёт из класса, в классе может закрепиться такая модель поведения и все, кто в классе будет большинству ребят неуютен, они будут «выдавливаться».

Во втором случае учитель признал наличие проблемы и обозначил, что школа делает всё возможное, чтобы её разрешить. Вариантов такого решения достаточно много в зависимости от конкретных обстоятельств (неврологического и психического статуса ребёнка (подтверждённая справкой), включённости семьи).

Главное какая бы конфликтная ситуация не произошла важно помнить, что встречать родителя нужно в приподнятом настроении и с позитивным подходом.

Таким образом, конфликтный родитель – тот, кому не всё равно, что происходит с его ребёнком в школе, но он не привык или не умеет решать проблемы конструктивным путём. Позиция учителя в общении с таким родителем должна быть профессиональной, доброжелательной, учитывать интересы всех детей и реальные возможности школы, а его задача – выстроить сотрудничество между школой и семьёй.

Список используемой литературы

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М.: Питер, 2020. 560 с.
2. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2020. 282 с.
3. Фесенко О. П., Колесникова С. В. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты. Учебное пособие / под ред. Фельдштейн Д. И. М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, Флинта 2015, 128 с.