

*Муниципальное бюджетное
общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №14»*

Настольная книга педагога

*Из опыта работы
«Службы
примирения»*

Предисловие

Конфликты стали неотъемлемой частью жизнедеятельности современного человека. И общеобразовательная школа не стала исключением. Причин возникновения школьных конфликтов и способов их



решения достаточно много. В этой книге мы рассмотрим основные варианты конфликтных моментов в жизни школы, с которыми чаще всего приходится сталкиваться педагогам в своей работе.

Важно понимать, что никакие приемы и техники не заставят измениться конфликтных обучающихся, если педагог будет реагировать только на их поведение. Нужно понимать, что стоит за подобным поведением. Пока мы реагируем только на внешнее поведение – мы рискуем получить явную встречную агрессию или скрытое сопротивление. Мы должны понимать, подобным поведением человек пытается донести до окружающих что-то важное и значимое о своем внутреннем состоянии, пусть и выражает это в резкой деструктивной форме.

Психологические потребности подростков:

Если ребенок в школе не имеет признания в группе, не состоятелен в деятельности (в данном случае в учебной), ему не дают возможности делать выбор, в школе он не включен в значимые для него события и приключения, то его потребности остаются нереализованными.



И тогда он будет искать или собирать принимающую его группу, придумывать деятельность, в которой он состоятелен, отказываться слушаться, чтобы отстоять свободу выбора, устраивать порой жестокие игры и приключения. Но попытки бороться с этими требованиями и запретами приводят к еще большему напряжению и нереализованности потребностей, «маховик» раскручивается еще сильнее. И наоборот, прояснение потребностей и помощь в их реализации социально приемлемым путем помогает решить ситуацию.

Выделяют основные психологические потребности детей и подростков (на основе потребностей, предложенных Glasser W.):

- Потребность в друзьях, их признании, внимании и поддержке группы;
- Потребность самому делать выбор и самому принимать решения;
- Потребность в собственной состоятельности (быть успешным);
- Потребность в игре и приключения.



Учитывая психовозрастные особенности обучающихся, оптимальной формой организации работы по конструктивному разрешению конфликтов была выбрана организация деятельности «Служба примирения» в классном коллективе.

«Служба примирения» в классном коллективе:

«Служба примирения» в классе - команда единомышленников, которая помогает решать возникающие в классе конфликты или противоречия.

В состав команды «Службы примирения» могут входить как авторитетные сверстники участников конфликта, так и значимые взрослые, что выявляется куратором деятельности в процессе анализа конфликта и индивидуальной работы с участниками конфликта.

Эффективность «Службы примирения» состоит в том, что конфликт разрешается его непосредственными участниками, поскольку только они могут найти лучшее решение.

Опыт работы в данном направлении показывает, что если участники конфликта приняли на себя ответственность за решение, то наверняка его выполнят и больше не попадут в подобную ситуацию. Кроме того, наилучшим результатом разрешенного конфликта должно стать не просто формальное примирение, но внутренние изменения позиции, приобретение новых знаний о себе, как человеке и личности, о законах общества, общения, взаимодействия.

Этапы разрешения конфликта

«Службой примирения»:

- *Выявление конфликтной ситуации;*
- *Анализ конфликтной ситуации;*
- *Индивидуальная работа со сторонами конфликта;*
- *Совместное обсуждение ситуации;*
- *Принятие решения и заключение договора;*
- *Сопровождение участников конфликта.*



Позитивным, функционально полезным результатом разрешения конфликта считается решение проблемы с учетом взаимных интересов и целей всех сторон, достижение понимания и доверия, укрепления партнерских отношений и сотрудничества, преодоление конформизма, стремление к преимуществу.

Прививать культуру комфортных взаимоотношений, основанных на взаимопонимании, взаимной ответственности и поддержке, чувстве справедливости нужно как на уровне самого ребенка, так и на уровне родителей, педагогов, ближайшего социума.

Конструктивное реагирование педагога при возникновении конфликтной ситуации:

1. Распознать истинную цель поступка
2. В соответствии с ней, выбрать способ реагирования
3. Разработать стратегию своего поведения, которая приведет к снижению числа поступков в будущем.



Основные правила экстренного педагогического вмешательства:



Правило 1: Научитесь акцентировать внимание на поступках, а не на личности ребенка;

Правило 2: Займитесь своими негативными эмоциями;

Правило 3: Не усиливайте напряжение ситуации;

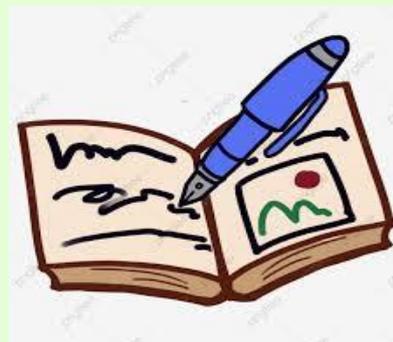
Правило 4: Обсудите поступок позже.

Правило 5: Позвольте ученику сохранить лицо;

Правило 6: Демонстрируйте модели неагрессивного поведения.

Меры экстренного педагогического вмешательства на уроке:

- ❖ Минимизация внимания;
- ❖ Разрешающее поведение;
- ❖ Неожиданное поведение;
- ❖ Переключение внимания;
- ❖ Поощрение хорошего поведения;
- ❖ Пересаживание учеников.



Сигналы конфликта:



Если вы научитесь правильно опознавать сигналы дискомфорта и инцидентов и правильно реагировать на них, вы можете зачастую предотвратить возникновение напряжения, недоразумений и кризисов!

Как нейтрализовать у себя конфликтogenous коммуникацию:

Развиваем у себя:



- Умение слушать
- Умение говорить
- Навыки сотрудничества
- Зрелую личностную позицию
- Стрессоустойчивость

«Техники эффективного общения»



Эффективное слушание – осознанное восприятие всех сообщений, исходящих от другого человека, предполагающее открытость всему его коммуникативному поведению.

Активное слушание – означает принятие человека (что не обязательно означает согласие) и готовность понимать его точку зрения (даже если она отличается от нашей позиции).

Активное слушание позволяет решить важнейшую проблему – доверия, возникающего только тогда, когда собеседник чувствует искренний интерес к нему как к человеку.



Перепhrазирование - техника состоит в том, чтобы повторить, подобно эху, высказанные партнером мысли и чувства и показать, что вы слушаете и понимаете, что вам говорят, чтобы дать знать собеседнику,

что вы схватываете значение его слов, вы можете повторять его основные идеи, понятия и т.д., выделяя голосом главные факты.

Резюмирование - воспроизводим ряд высказываний партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируя самое существенное в них. Помогает при



обсуждении, рассмотрении претензий, когда необходимо решить какие-либо проблемы, чтобы собрать воедино все факты, идеи, понятия и т.д., чтобы создать основу для дальнейшего обсуждения, сделать обзор того, что было сказано.



«Я–высказывания» - когда кто-то хочет сообщить о своем мнении или собственных чувствах он должен говорить от первого лица. Для разрешения конфликтов более эффективна «незащищенная»

формулировка. Использование «Я–высказываний» делает общение более непосредственным, помогает выразить свои чувства, не унижая другого человека.

Отражение чувств и состояний - стараетесь понять состояние и чувства человека и называете их в виде вопроса или предположения. Этот способ общения позволяет сообщить партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент и что мы ждем от него подтверждения нашего отражения.



**Пример примирительного
договора №...**

Участники «Службы примирения» в классе, в лице:

Классного руководителя _____
команды «Службы примирения»: _____

**провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию,
состоящую в том, что**

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

Проверить выполнение условий договора и уведомлять команду «Службы примирения» об их успешном завершении будет

(Ф.И.О. участника)

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее: _____

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации школы и другим заинтересованным в решении ситуации лицам (КДНиЗП, инспектору по делам несовершеннолетним). При этом происходящее на встрече участники никому сообщать не будут. Если это соглашение не сработает, и у нас останутся проблемы, то мы согласны вернуться на повторную беседу или обратиться к команде «Службы примирения».

Фамилии, имена и подписи участников:

Классный руководитель _____

(Ф.И.О. классного руководителя)

(подпись)

Участники команды: _____

_____ (подпись)

_____ (подпись)

Участники конфликта: _____

(Ф.И.О. участника)

(подпись)

(Ф.И.О. участника)

(подпись)

« _____ » _____ 20 _____ г.