

Автономное учреждение дополнительного профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Институт развития образования»

Осторожно, буллинг! Или конфликт?

И.Б. Мусатова

главный внештатный педагог-психолог системы образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры,
заведующий лабораторией воспитания и социализации

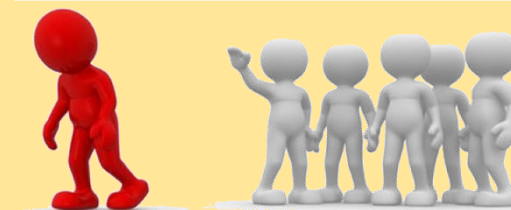
Параметры	Конфликт	Буллинг
Цель	Цель конфликтного взаимодействия – устранить предмет конфликта, отстоять свое мнение, интересы, ценности	Главная цель буллинга – сам объект травли, которому нужно нанести моральный или физический вред, внушить страх Скрытые мотивы буллеров: удовлетворение потребности в доминировании и власти, завоевание авторитета
Направленность	Конфликт направлен на решение проблемы, на устранение причины конфликта (яблока раздора)	Буллинг направлен на нанесение физических и душевных страданий человеку. Нет причин или предмета, о которых можно было бы договориться
Преднамеренность	Конфликт может вспыхнуть спонтанно, участники конфликта могут вести себя непоследовательно. Преднамеренные действия не являются обязательным условием конфликта	Преднамеренность и целенаправленность – ключевые характеристики буллинга. При буллинге происходит намеренное и продуманное преследование жертвы, ее унижение и подчинение
Стратегии действий	От избегания и противоборства до компромисса и сотрудничества	Не предполагает поиск компромисса и взаимного согласия, отвергаются любые попытки страдающих от буллинга изменить ситуацию или наладить отношения
Количество участников	Примерно одинаковое количество с обеих сторон	Чаще группа «травильщиков» против одного ребенка
Соотношение сил	Могут быть неравные, но могут быть и равные, когда участники конфликта – достойные соперники. При этом каждая сторон конфликта может повлиять на ситуацию или выйти из нее	Явное неравенство сил, преследование, давление направлено в одну сторону – только на жертву. Буллинг ассиметричен – с одной стороны обидчик, обладающий явной властью в виде физической и/или психологической силы, с другой – пострадавший, такой силой не обладающий и остро нуждающийся в поддержке и помощи третьих лиц
Вмешательство других лиц	Вмешательство необязательно, конфликт может быть решен без посредников	Без вмешательства взрослых невозможно остановить травлю и защитить страдающих от буллинга, обеспечить их безопасность. Буллинг не может быть решен, он может быть только прекращен с помощью вмешательства других лиц
Последствия для личности и здоровья	Могут быть незначительные или значительные (при затянувшихся конфликтах). Последствия касаются только участников конфликта	Буллинг – это групповой процесс, его последствия затрагивают не только обидчика и пострадавшего, но и свидетелей насилия, весь класс (группу). Самые негативные последствия буллинга переживает пострадавший: подрывается уверенность в себе и окружающих, разрушается здоровье, самоуважение и человеческое достоинство
Социальная оценка	Конфликт – часть нормальной динамики группы или межличностных отношений, его продуктивное решение выступает стимулом для развития и взаимодействия людей	Буллинг – деструктивный феномен, патология развития группы; активизирует процессы группового сплочения за счет нахождения объекта для выхода отрицательных импульсов и деструктивных механизмов самоутверждения

Позиция педагога

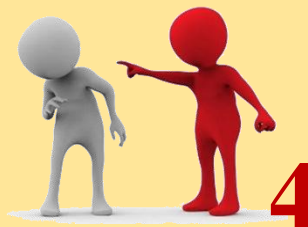
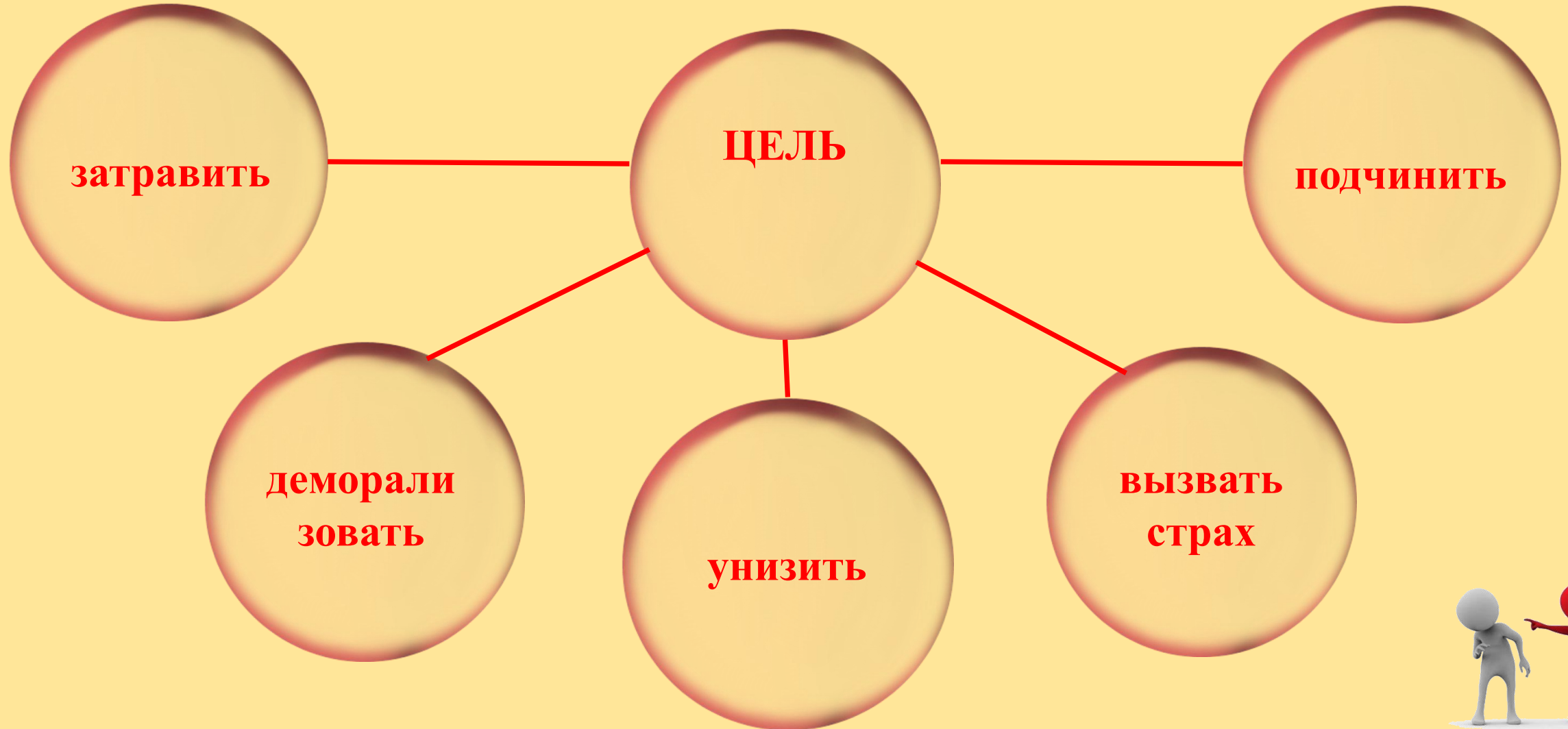
Педагоги стараются не замечать конфликты, насмешки и иные проявления в отношении отдельных детей и подростков, тем самым поощряя проявления буллинга

Педагоги реагируют незамедлительно, профессионально грамотно, бережно по отношению к детям – проявления буллинга купируются

Учитель провоцирует ситуацию травли, позволяя унижение, иронию, сарказм в адрес отдельных детей.



Цель буллинга: затравить жертву , вызвать у нее страх, деморализовать, унизить, подчинить, унижение чести и достоинства жертвы, психологическое подавление.



Типы буллинга

Физический школьный буллинг

Умышленные толчки, удары, пинки, побои, нанесение иных телесных повреждений. Агрессор воздействует на жертву физически – толкает, пинает, дергает за волосы. Физическое насилие может быть как слабо выраженным, так и сильным, вплоть до нанесения побоев. Такой буллинг пресекается чаще других форм, поскольку его последствия очевидны, а соответствующие действия наказуемы по закону.

Психологический школьный буллинг

Вербальный, обидные жесты или действия, запугивание, изоляция, словесные действия

Экономический школьный буллинг

Вымогательство, повреждения и причинение вреда имуществу

Виды буллинга

Буллинг (англ. bullying, от bully — хулиган, драчун, задира, грубиян, насильник) — это систематическое, регулярно повторяющееся насилие, травля со стороны одного школьника или группы школьников в отношении отдельного школьника, который не может себя защитить.

Моббинг (англ. mob – толпа) – это форма психологического насилия в виде массовой травли человека в коллективе.

Школьный моббинг – это разновидность эмоционального насилия в школе, когда класс или большая часть класса ополчается на кого-то одного и начинает его травить с какой-либо целью.

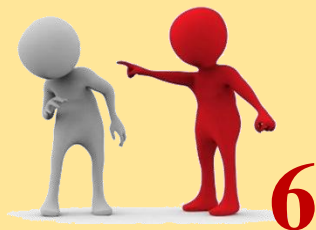
Хейзинг (англ. hazing) — неформальные ритуальные насильственные обряды, исполняемые при вступлении в определенную группу и для дальнейшего поддержания иерархии в этой группе. В большей степени хейзинг характерен для закрытых (военизированных, спортивных, интернатных и др.) учреждений.

Кибербуллинг (кибермоббинг) — интернет-травля, или Кибертравля - намеренные оскорбления, угрозы, диффамации и сообщение другим компрометирующих данных с помощью современных средств коммуникации, как правило, в течение продолжительного периода времени.

Интернет-груминг – стратегия соблазнения несовершеннолетних, цель которой – получение интимных фото/видео, согласия ребенка на сексуальный акт или другие злоупотребления сексуального характера, то есть действия злоумышленников по совращению детей в интернете.

Секстинг – отправка интимных фото или видео через социальные сети или мессенджеры и т.п.

Шутинг - это беспорядочная стрельба в общественном месте в безоружных людей.



Признаки буллинга

**Неравенство сил;
Повторяемость;
Неадекватно высокая
чувствительность жертвы.**

Роли участников буллинга

**Лидирующий нападающий;
Дети, участвующие в травле;
Ребенок жертва;
Свидетели, подкрепляющие
травлю;
Свидетели – аутсайдеры;
Защитники.**



Последствия

Соматические расстройства

Аффективные нарушения

Уход в себя

Когнитивные нарушения

Причинение себе вреда

Нарушение школьной адаптации

Депрессивные состояния

Поведенческие нарушения

Реакции на вторжение в личное пространство

Суицидные мысли и попытки

Внешне беспричинные внезапные слезы, истерики

Отказ от общения с друзьями

Важно знать и учитывать в работе

Общее

Есть «жертва». И есть «агрессор»

Агрессор

Действия «агрессора» всегда осознанны.

Агрессор никогда не остановится сам в своих действиях.

Агрессор практически всегда уверен в собственной неуязвимости и безнаказанности.

Агрессор бравирует своим влиянием на жертву.

Агрессор очень боится разоблачения.

Жертва

Ребенок-жертва крайне редко обращается за помощью.

Истинный ребенок-жертва чаще всего будет отрицать, что страдает.

Ребенок-жертва считает часто именно себя виноватым, опасается, что ему не поверят взрослые.

Маркеры наличия ситуации буллинга в отношении ребенка:

- нежелание (систематический отказ) ребенка посещать школу;
- нежелание (категорический отказ) разговаривать о школе;
- соматические проявления страха: энурез, частые болезни, приступы болей в животе и далее, которые проходят сразу, как только принимается решение не отправлять ребенка в школу;
- эмоциональная напряженность и страх при появлении ровесников (определенных лиц);
- излишняя уступчивость и осторожность;
- снижение успеваемости, страх ответов перед всем классом;
- регулярные насмешкам сверстников в оскорбительной манере, обзывания, унижения, угрозы, требования выполнения пожеланий (часто в форме приказа) одноклассников, других сверстников;
- участие в ссорах и драках в качестве проигравшей стороны;
- демонстративное нанесение одноклассниками, сверстниками вреда личным вещам: учебникам, тетрадям и далее;
- непринятие и исключение из общения сверстниками, одноклассниками во время перемен, во внеурочное время;
- отсутствия друзей и круга постоянного общения в классе, в коллективе сверстников;
- отказ принимать в команду в командных играх;
- положение рядом с учителем или другим взрослым во время школьных перемен, во внеурочное время;
- отказ в помощи: не дают списать и не подсказывают, не помогают в решении спорных моментов и далее;
- готовность согласиться с другими, чтобы не быть отвергнутым (даже если другие не правы).
- готовность добровольно идти на выполнение унижительных или неприятных работ с целью приобрести поддержку и любовь окружающих людей.

Что нельзя?

Призывать агрессора к совести

Пытаться показать агрессору состояние и чувства жертвы, взывая к жалости по отношению к жертве

Угрожать агрессору

Заигрывать с агрессором

Обвинять жертву в провокации агрессии

Обсуждать ситуацию в родительском или детском коллективе или чате: реакция может быть обратной ожидаемой, спровоцировать эскалацию происходящего

Полезные рекомендации

Серьезно относитесь ко всему, что ребенок говорит, а также к сигналам, которые он подает, наблюдайте как изменяется (изменилось!) его поведение и эмоциональное состояние

Будьте внимательны к любым ситуациям, которые могут спровоцировать усугубление состояния ребенка-жертвы, анализируйте и прогнозируйте развитие событий

!Вмешательство в ситуацию должно быть профессионально грамотным и бережным по отношению к жертве: угроза суицидальной попытки в противном случае очень велика

Не пытайтесь «помирить» стороны сразу после выявления ситуации: вначале необходима работа с каждой стороной, при необходимости с родителями и социально значимым окружением

Осуществляйте постоянное динамическое наблюдение за ситуацией: корректируйте планы и действия в соответствии с происходящим

Антибуллинг-программа образовательной организации

№	Параметры эффективности реализации	Да	Нет
1	Антибуллинг-программа обсуждена и принята педагогическим советом образовательной организации (далее – ОО)		
2	Антибуллинг-программа опубликована на сайте ОО, организовано информирование об этом родителей обучающихся		
3	Коллектив ОО принял принципы, изложенные в антибуллинг-программе, и готов к реализации профилактических мероприятий и процедур, закрепленных в ней		
4	Антибуллинг-программа обсуждена с обучающимися ОО		
5	В антибуллинг-программе зафиксированы превентивные меры профилактики школьной травли, реализуемые ОО		
6	В антибуллинг-программе зафиксированы меры вмешательства в ситуации травли		
7	По итогам реализации антибуллинг-программы проведена оценка эффективности процедур профилактики и вмешательства		
8	Педагогами и иным персоналом школы выявляются эпизоды буллинга и ведется их учет, травля не замалчивается, что является важным аспектом антибуллинг-политики школы		
9	У управляющего совета имеются в наличии отчеты о реализации антибуллинг-программы		
10	Управляющим советом проведен анализ внедрения программы в начале года и разбор фактов работы по эпизодам травли		
11	Отсутствуют жалобы со стороны родителей о неудовлетворенности мерами вмешательства в ситуации травли		
12	Проведен анализ основных проблем и наиболее распространенных видов травли в ОО		

Профилактика травли в школе

Создание в образовательной организации безопасной психологически комфортной образовательной среды, исключающей возможность любых проявления агрессии

Использование медиативного подхода в разрешении конфликтов

Обучение навыкам бесконфликтного общения, приемам и способам выхода из конфликтных ситуаций

Учет особенностей уклада семей, в которых воспитываются дети, его социальной и психологической составляющих, при возникновении необходимости вмешательства в ситуацию

Предложение помощи в коррекции и выстраивании эффективных детско-родительских отношений

Формирование на системной основе стрессоустойчивости всех участников образовательного процесса

Содружество и сотрудничество с семьей в вопросах воспитания и социализации детей и подростков

Незамедлительная реакция (бережно и осторожно по отношению к чувствам детей!) на проявления агрессии, неуважения, подавления и далее

Личный пример педагогов и родителей по формированию уважительных межличностных отношений со всеми участниками образовательных отношений

Несколько лет одноклассники над ребенком издеваются. Классные руководители проблемы не решают. Ребенок постоянно плачет дома и просит его перевести в другой класс, также просит помощь психолога

Добрый день! В чате в вотсап, созданном детьми из класса, дочь обнаружила видео в котором ее одноклассница изгаляется над игрушкой в форме человечка. Эту фигурку в видео она называет тупой, толстой Таней (именем моей дочери). Дочь расплакалась и обратилась ко мне. Я спросила, почему она воспринимает это на свой счет, дочь объяснила, что эта девочка с ней демонстративно не здоровается и отворачивается, когда моя дочь говорит: "привет". Связавшись с матерью этой девочки, выяснилось, что ее дочь поддалась влиянию двух девочек из класса. Что дабы понравится им и влиться в их компанию, она записала эти видео. Прошу отреагировать на данную ситуацию

Меня буллят в школе девочки из 8 классов, их три и имя я знаю лишь одной - Анстасия. Буллить меня они начали еще с конца 9 класса, говоря в мой адрес, мою сторону и мне в лицо обидные слова, им я ничего вообще не сделал и не как не пересекался с ними, я не знаю по какой причине даже они это делают, прошу разобраться с проблемой т. к. им я ничего не сделал абсолютно, как не пройду как не увижу они просто кричат по школе это в меня

Я, Елена, одноклассница Рукслана. Мой одноклассник Руслан подвергается буллингу со стороны наших одноклассников, бьют, душат, оставляют синяки на теле. Хочу обратиться за помощью, помогите Руслану, спасибо

Травля ребёнка в школе, ребёнок во 2 А классе, после уроков втроем били, в классе гнобят, толкают пинают ежедневно. Были синяки, падения и удары головой

Здравствуй! Мой ребенок сейчас учится в 4м классе и с 1 ого класса у нас проблемы с одноклассниками. Неоднократно обращались к классному руководителю, директору, соц. педагогу мер по решению проблем принято не было. Раньше ребенок плакал, теперь бранится и в силу своих возможностей пытается дать отпор. Классный руководитель на протяжении всего этого времени не замечает никакого буллинга по отношению к моему ребенку, говорит что его никто не трогает и всегда выставляет его виноватым.

Сегодня одноклассники группой "провожали" моего ребенка до нашего дома(подножками, пинками, толчками). Увидев данную картину в окно, я стала звать своего ребенка домой, остальные дети увидев меня отошли от Олега. После этого позвонила классному руководителю и сообщила о данном инциденте, на что она уверила меня что будут разбираться. После этого пришел мой младший сын Александр, который обучается в этой же школе, в первом классе и сообщил, что к нему подходили одноклассники старшего сына, в количестве 2 х человек и просили передать Олегу не цензурные слова. Прошу разобраться в буллинге , потому что ребенок каждый день приходит подавленным

В отношении моего ребенка и моей семьи регулярное давление со стороны родителей Анастасии. Родители девочки обвиняют моего ребенка в побоях, хотя она постоянно его провоцирует и применяет силу, у ребенка синяки по всему телу, мальчик защищается. Данная ситуация развивается с начала учебного 2024 года родители Анастасии запугивали меня и моего ребенка тем, что их папа будет разбираться с Петром без присутствия родителей или законных представителей, также родители Анастасии запугивали моего ребенка в школе в ноябре месяце. Классному руководителю и социальному педагогу была доведена данная информация однако результатов нет, меня попросили не обращаться в правоохранительные органы в отношении родителей Анастасии. В устной форме информация о конфликте с Анастасией была доведена до социального педагога, на что мне дан был ответ без официального обращения никто рассматривать этот вопрос не будет. На мои обращения к классному руководителю и социальному педагогу, что бы с моим ребенком поработал психолог ответ, что у психолог на больничном или его нет

Надо мной начали издеваться как только узнали что у меня дефект речи (картавость) до того некоторые мальчики такие как Гоша называли меня шлюхой без причины, это подцепили и другие мальчики, который раз жаловались классному руководителю, она говорила что поговорит с ними. Она с ними до сих пор не поговорила, по ее словам так мальчики проявляют симпатию возможно причина в том что я новенькая и из большого города

Здравствуйте! Вынуждена обратиться к Вам за помощью! Мой ребёнок Юлия, ученица 6 класса, постоянно подвергается буллингу со стороны одноклассников. Это выражается в оскорблении, в уничижительном отношении к ребёнку. Это происходит и публично, и через соцсети и мессенжеры. Регулярно создаются группы и каналы. Это продолжается на протяжении года. Я неоднократно обращалась к администрации школы, к классному руководителю, психологу ,но результата нет. Проводилось родительское собрание по этому поводу, но изменений тоже не было. Буллинг начался по отношению к моим младшим детям, ученикам этой же школы (младшие классы). Прошу Вас мне помочь в решении данной проблемы.

Конфликт и его разрешение:

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия.

Социальная напряженность – устойчивое рассогласование интересов, потребностей, норм взаимодействия субъектов педагогического общения, возникающее вследствие нарушения целостности, упорядоченности, устойчивости системы взаимоотношений и приводящее к неудовлетворенности людей существующим положением дел или ходом развития событий.

Урегулирование конфликта – выбор такой альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтеров сосредоточены на снижении интенсивности противоборства, на последовательном переводе прямой конфронтации в плоскость смягчения противостояния и замены его бесконфликтными отношениями, на взаимоприемлемом для соперников решении самой проблемы, породившей конфликтную ситуацию.*

*-Алгоритмы разрешения конфликтов в образовательной среде. Профилактика буллинга\ сост.: Т.П.Абакирова, Ю.В.Комова, М.Г.Комова, М.Г.Лямичева, И.А.Плющев, Н.А.Свиридова – «Центр психолого-педагогической медицинской и социальной помощи «Областной центр диагностики и консультирования» Новосибирск, 2022

Особенности педагогических конфликтов:

1. Участники конфликтов имеют разный социальный статус, чем и определяется их поведение в конфликте.
2. Разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов.
3. Различное понимание событий и их причин (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребёнка, ученику – справиться с эмоциями, подчинить их разуму.
4. Присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками.
5. Наибольшая ответственность возлагается на учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций.
6. Профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы ученика.
7. Ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы, в которые включаются другие ученики.

Некоторые рекомендации для учителей, которые стали свидетелями детского конфликта или ссоры между обучающимися:

1. Не всегда следует вмешиваться в конфликт или ссоры между детьми. В процессе взросления каждый ребенок должен получить такой жизненно важный опыт, как умения разрешать конструктивно конфликты.
2. В случае необходимости вмешательства в конфликт между обучающимися, не следует занимать сразу позицию одного из них, даже если кажется очевидным, что он прав. В этом случае другой обучающийся может воспринять вмешательство учителя как несправедливость или пристрастность по отношению к нему. В лучшем случае он не станет продолжать общение при учителе.
3. Разбирая конкретную ситуацию, важно не определить правых и виноватых, а дать понять обучающимся, что ответственность за дальнейшее развитие событий всегда разделяется поровну между участниками конфликта.
4. В процессе беседы важно следить, чтобы обучающиеся не переходили на личности, они должны описать, какие действия, слова их огорчили, обидели.
5. В процессе беседы важно структурировать беседу, но не доминировать в ней. Рассматривайте себя как помощника или посредника. Ваша задача состоит в том, чтобы помочь детям в разрешении конфликта.

Условия возникновения диалогового взаимодействия:

- если вы задаете вопрос, то нужно подождать, когда собеседник ответит на него;
- если вы высказываете свою точку зрения, то важно дать возможность обучающемуся высказать свое отношение к ней;
- если вы не согласны, формулируйте четкие аргументы и поощряйте самих обучающихся аргументировать свою точку зрения;
- не разрешайте себе захватывать все «коммуникативное пространство»;
- чаще смотрите в лицо своему собеседнику;
- чаще повторяйте фразы: «как ты сам считаешь», «как ты думаешь?»

Примерный алгоритм разрешения конфликта «Ученик-ученик» :

- **Шаг №1:** Сказать «Стоп» конфликтующим. Привлечь к себе внимание конфликтующих сторон (голосом, жестом, интонацией).
- **Шаг №2:** Сохранять собственное эмоциональное равновесие в вопросах решения детских конфликтов. Демонстрировать спокойствие и уверенность. Доброжелательный, уверенный тон голоса, спокойная речь – всего этого бывает достаточно для того, чтобы обучающиеся успокоились.
- **Шаг №3:** Выбрать обстановку для обсуждения конфликта (если это возможно). Беседа должна проходить в спокойной, непринужденной обстановке, в которой все ее участники чувствовали бы себя как можно свободнее. Если предварительное обсуждение проходит на месте происшествия, то, можно отойти в сторону и попросить других детей оставить вас одних с участниками конфликта. Следует учесть, что для обстоятельного разговора нужны время и удобное помещение. Выясните, каким временем располагает каждый из участников, чтобы не «комкать» беседу. Если времени мало, лучше немного отложить беседу и найти более удобное время для завершения обсуждения.

Примерный алгоритм разрешения конфликта «Ученик-ученик» :

- **Шаг №4:** Сформулировать для себя суть конфликта. К чему нужно стремиться при разборе конфликта? Важно уяснить, что Вы (и участники конфликта) ожидаете от такой беседы. Чем вы определяете успех или неуспех беседы? Чего вы хотели бы достичь? (например, понимание детьми их личного вклада в проблему; обучение правильному поведению в ситуации конфликта; готовность выслушать друг друга, окончание конфликта и примирение).
- **Шаг №5:** Определить основную проблему, прояснить конфликтную ситуацию. Оценить обстоятельства, мотивы детей, с помощью наводящих вопросов выяснить причину конфликта (что привело к конфликту). Обсуждать необходимо следующее:
 - Что произошло, в чем проблема (сформулировать суть конфликта)?
 - Что привело к конфликту?
 - Почему это произошло? (выяснить причины)
 - Какие чувства вызвал конфликт у участников? (определить, назвать чувства).

Примерный алгоритм разрешения конфликта «Ученик-ученик» :

- **Шаг №6:** Работать с чувствами детей, показать детям, что вы их слышите и понимаете (техника активного слушания):
- - обязательно повернуться к ребенку лицом;
- - если ребенок расстроен, не задавать ему сразу вопросы;
- - говорить в утвердительной форме, а не в форме вопроса (например, «Я вижу, что что-то случилось... », «Я вижу, что ты расстроен», «Я думаю, тебе это не нравится», «Ты говоришь...», «Давай я скажу, как я тебя поняла, а ты скажешь – верно или нет»);
- - после каждого утвердительного высказывания необходимо сделать паузу;
- - обязательно выслушать обе стороны участников конфликта;
- - выслушивая переживания одного ребенка, дать понять взглядом, прикосновением, кивком головы другому ребенку, что вы помните о нем и готовы будете после выслушать и его.

Примерный алгоритм разрешения конфликта «Ученик-ученик» :

- **Шаг №7:** Совместно с обучающимися сформулировать возможные пути решения конфликта, приемлемые для всех заинтересованных сторон (техника позитивных сообщений):
- «Я верю, что вам удастся разрешить разногласия»,
- «Я уверена, что у вас есть общие цели, во имя которых необходимо найти выход из конфликта»,
- «Что можно сделать для разрешения конфликта?», «Как быть в этой ситуации?».
- Важно помнить, что предложения должны поступать непосредственно от самих обучающихся. **Первый шаг** в этом направлении заключается в том, чтобы собрать предложения (можно записать). **Второй шаг** – это выяснение, с какими предложениями были бы согласны обе стороны. **Третий шаг** – отслеживать, чтобы решение было реалистичным и сбалансированным.
- В конце беседы должно быть сформулировано решение, отвечающее желаниям и потребностям всех сторон. Оно должно быть достаточно реалистично, то есть вполне осуществимое. Срок реализации решения должен быть четко определен.

Примерный алгоритм разрешения конфликта «Ученик-ученик» :

- **Шаг №8:** Объединить конфликтующие стороны в совместную деятельность.
- **Шаг №9:** Помочь обучающимся выполнить решение, если нужно - осуществить проверку.
- **Шаг № 10:** Оценить эффективность усилий, предпринятых для разрешения конфликта. Учитель должен определить, все ли он сделал для конструктивного разрешения конфликта. На основании ответа на этот вопрос либо проблема считается разрешенной, либо делается вывод о необходимости продолжения работы над ней.
- **Если все же данный алгоритм не помог устранить конфликт, то нужно привлечь к его разрешению психолога, социального педагога или обратиться в службу медиации, службу примирения.**

Некоторые рекомендации педагогам, которые могут помочь конструктивно разрешить конфликт с обучающимся:

- 1. Контролируя свои эмоции, важно оставаться объективным.
- 2. Важно предоставить возможность обучающемуся обосновать свои претензии.
- 3. В процессе беседы использовать «я – высказывания».
- 4. Относится уважительно к обучающемуся, не оскорблять его, не отвечать на агрессию агрессией (это принизит достоинство педагога в первую очередь), не затрагивать личности воспитанника, если дело касается только его конкретного действия или поступка.
- 5. Стараться не удалять обучающегося из учебного помещения за какие-либо проступки.
- 6. По возможности не обращаться к административным мерам разрешения конфликтных ситуаций и не привлекать в качестве своих помощников представителей административных структур.
- 7. Дать себе и обучающемуся право на ошибку, не забывая о том, что «не ошибается только тот, кто ничего не делает».
- 8. Независимо от результатов разрешения противоречия постараться не разрушить отношения с обучающимся.
- 9. Брать на себя инициативу.
- 10. Не бояться конфликтов, повышать психолого-педагогическую компетентность по их конструктивному разрешению.

Примерный алгоритм процесса примирения в конфликте «Педагог – ученик» :

Этап	Цель	Этап пройден, если
«Белый флаг»	Выйти на диалог: создать атмосферу для продуктивного диалога вне зависимости от остроты конфликта	Ученик демонстрирует готовность к диалогу: отвечает на содержание нейтрального высказывания педагога, хотя бы немногословно поддерживает беседу, не дистанцируется физически (не выбегает из кабинета, не отворачивается), соглашается сотрудничать
«Поговорим?»	Обсудить взаимные претензии, понять факторы, которые спровоцировали конфликт	Оба участника конфликта высказались, смогли выразить эмоции, сравнили точки зрения
«Мирные предложения»	Определить желаемую выгоду от примирения и от окончания конфликта. Уловить вербальные и невербальные признаки готовности учащегося к примирению. Озвучить собственную готовность продолжать конструктивное взаимодействие, несмотря на произошедший конфликт	Участники обсуждают желаемые условия сотрудничества, диалог касается будущего, а не прошлого. Ученик дает развернутые, содержательные ответы. Его поза открытая. Жестикация умеренная – он не зажат, не размахивает руками. Стиль речи – обычный, не конфликтный
«Рукопожатие»	Достичь примирения. Закрепить окончание конфликта, завершить диалог на позитивной ноте	

Этап 1. «Белый флаг»:

Не пытайтесь помириться сразу после конфликта. Конфликт и примирение - это разные процессы, не смешивайте их. Не настаивайте на том, чтобы ученик проявил инициативу к примирению («Ты должен передо мной извиниться»), «Пообещай, что больше так делать не будешь»).

Миритесь наедине. Не делайте конфликт всеобщим достоянием. Не обращайтесь за помощью к родителям, одноклассникам, другим педагогам.

Начинайте примирение с разговора на нейтральную тему. Проявите инициативу сами и постройте диалог с учащимся на любую тему, кроме собственно конфликта.

Не усугубляйте конфликт: будьте корректны в высказываниях, займите нейтральную позицию, обращайтесь к ученику по имени.

Не приводите в качестве положительного примера одноклассников. Не ссылайтесь на неравенство в отношениях – «Я старше, и я знаю...», «Я учитель». Не используйте свой возраст, опыт, образование как аргумент, чтобы ученик с вами согласился. Избегайте высокомерного, обиженного, раздраженного тона. Оставайтесь корректным, не позволяйте гневу и обиде управлять вашим поведением. Постарайтесь приложить волевые усилия, чтобы в острой ситуации сдержаться, если чувствуете, что не выдерживаете, сделайте перерыв.

Этап 2. «Поговорим?»:

Для начала разговора можно использовать следующие высказывания: «Я не могу забыть наш разговор», «Меня огорчает наш конфликт», «Мне важно понять тебя», «Мне хотелось бы понять, как ты видишь ситуацию», «Тебе ведь что-то не понравилось, расскажи».

Если обучающийся не желает разговаривать или пытается уйти от беседы, наберитесь терпения и используйте высказывания, например: «Я вижу, что и у тебя много эмоций в связи с этим», «Я помню, как ты среагировал(а) на это», «Для меня это очень важный вопрос», «Ты можешь еще раз сказать, что заставило тебя ...?».

Если обучающийся начал говорить, обязательно выслушайте его. Обращайте внимание на содержание, а не на форму реакций учащегося. Сочувствуйте собеседнику. Принимайте во внимание его переживания, дослушивайте до конца, давайте обратную связь.

Используйте технику активного слушания:

сидите или стойте рядом, желательно в пол-оборота – если вы расположитесь друг против друга, это только усилит конфронтацию;

избегайте закрытых жестов – скрещенных рук, ног;

кивайте, используйте «угу-поддакивания» – «А! Угу. М-м-м»,

не перебивайте, не отвлекайтесь;

время от времени резюмируйте то, что сказал ученик («Ты считаешь все это несовременным», «Ты думаешь, что в этой ситуации я вела себя несправедливо по отношению к тебе»).

Этап 3. «Мирные предложения»:

Педагогу нужно обязательно сказать, что в любом случае он остается учителем и ему важно справедливо относиться ко всем обучающимся. Можно использовать следующие фразы: «Нам еще несколько лет работать вместе», «Мы видимся почти каждый день», «У нас четыре урока в неделю». Важно подчеркнуть, что сотрудничество не пострадает от конфликта: «Мы в любом случае будем ...», «Будем сотрудничать, как и раньше», «Я не хочу, чтобы ты из-за нашего конфликта ...».

Если в конфликте нашли отражение значимые убеждения для двух участников, важно обсудить их так, чтобы в дальнейшем взаимодействии не приходило к противоречиям.

Используйте в разговоре фразы: «Хорошо, я не буду этого касаться – я поняла, как это неприятно для тебя», «Ты можешь делать так, если я буду в курсе», «Как мне реагировать, если...». При этом полезно обращаться к ученику с вопросами: «Согласен?», «Что скажешь?», «Как тебе такой вариант?».

Этап 4. «Рукопожатие»:

Нужно коротко проговорить достигнутые договоренности: «Мы с тобой решили, что...», «Я тебя услышала, я больше не...», «Я буду...», «Прошу тебя учитывать, что...». Необходимо, чтобы высказывания носили позитивный характер, звучали как мотивирующие договоренности к дальнейшей работе, акцентировали внимание учителя к переживаниям ученика.

Затем педагогу стоит получить от ученика обратную связь. Для этого можно использовать вопросы: «Тебя устраивает, что ...?», «Ты согласен поступить так?», «Как ты считаешь, это поможет?», «Тебе будет лучше, если мы сделаем так?», «Как ты думаешь, мы можем сделать так?». Если ученик дает позитивную обратную связь, соглашается с условиями примирения, не высказывает возражений, сомнений, негативных чувств, можно завершить обсуждение. При этом педагогу обязательно нужно показать, что ему стало легче после разговора: «Я очень переживала, спасибо за откровенность!», «Я рада, что мы поговорили!», «Мне стало намного легче после нашего разговора!».

Некоторые рекомендации по профилактике конфликтов «Педагог-родитель»:

- 1. Помните, что конфликты гораздо легче предупредить, чем завершить. Попробуйте на начальной стадии погасить конфликт, то есть перевести его из эмоциональной части к деловой, к спокойной, чтобы существовала возможность договориться.
- 2. Важно не превращать обучающихся в инструмент борьбы с родителями.
- 3. Важно оценивать конкретный поступок, а не личность обучающегося в целом.
- 4. Помните, что оценивая результаты учебы и поведения обучающегося, необходимо вначале обратить внимание на то, что ему удалось сделать и чего достичь, и только потом поговорить о «точках роста» (недостатках) обучающегося.
- 5. Недопустимо публично (например, на родительских собраниях) вести разговор о недостатках и слабых сторонах тех или иных детей.
- 6. Следует учесть, что оценивая ребенка, педагог тем самым дает оценку и родителям, а родители, защищая ребенка, защищают и самих себя.

Некоторые рекомендации по профилактике конфликтов «Педагог-родитель»:

7. Помните, что стереотипы общения могут мешать как педагогу, так и родителям (например: общение с позиций авторитарного стиля со стороны педагога, разговор как с подчинены со стороны родителя, раз учитель приглашает в школу, то только с целью сообщить о плохом поведении ребенка, о плохой успеваемости и т. д.).
8. При взаимодействии с родителями не допускайте, чтобы преобладали отрицательные эмоции. Постоянно учитесь контролировать свои негативные эмоции, будьте эмоционально выдержаны, сдерживайте себя, учитесь владеть собой.
9. Не пререкайтесь с собеседником (если вы не согласны, выслушайте и убедитесь, что поняли верно, после чего используйте аргументы).
10. Признайте как минимум половину своей вины за возникновение конфликтной ситуации. Относитесь справедливо к инициатору конфликта: часто за претензиями родителя стоят довольно существенные причины, которые его беспокоят.
11. Не расширяйте предмет спора, не переходите на личности, соблюдайте психологическую дистанцию.

Некоторые рекомендации по профилактике конфликтов «Педагог-родитель»:

12. Предлагайте позитивное решение конфликта, учитывая взгляды противоположной стороны. Найдите общую точку зрения на причины случившегося и наметьте общую стратегию, чтобы подобное не повторялось.
13. Не избегайте общения после конфликта.

Примерный алгоритм действий при разрешении конфликтов «Педагог – родитель»:

1. Признать наличие конфликта. Не думать, что все само собой рассосется.
2. Определить проблему, которая привела к конфликту. Постараться понять, что послужило поводом, а что причиной. Это поможет понять, в каком направлении нужно действовать.
3. Определить «правила игры»: кто, когда, в каком составе и где будет обсуждать нерешенные проблемы, а также установить сроки его разрешения, которые должны быть приняты всеми участниками конфликта.
4. Пригласить заранее родителя на беседу. Если понимаете, что родитель настроен на ссору, то беседу можно организовать в присутствии психолога или социального педагога. Если родителей несколько, то обсуждать сложившуюся ситуацию лучше с родительским комитетом. Организацию такого собрания берите в свои руки, привлекайте администрацию школы в качестве нейтральной стороны.
5. Предоставить возможность родителю высказать свою точку зрения на проблему. Важно вести разговор на понятном родителям языке, использовать объединяющие слова: «Нам с вами известно», «Для нас важно» и т. д.

Примерный алгоритм действий при разрешении конфликтов «Педагог – родитель»:

6. После выявления проблемы конфликта начать совместный поиск его разрешения. В процессе обсуждения важно не давать оценку высказанным предложениям, не советовать, а советоваться. В конце фразы можно задать вопрос: «Договорились?», «Хорошо?». Не навязывать свои советы прямо, а давать их в тактичной форме, например: «Может быть, лучше попробовать...». В итоге необходимо выбрать из предложенных такую идею, которая учитывала бы мнение всех сторон и удовлетворяла их требования.
7. Незамедлительно приступить к реализации плана разрешения конфликта.
8. После успешной реализации принятого решения полезно опять вернуться к обсуждению и выяснить, устраивает ли это решение большинство. Если нет, почему, что мешает его реализации.

Спасибо за внимание!

Мусатова Ирина Борисовна

заведующий Центра воспитания и социализации

АУ «Институт развития образования», главный внештатный педагог-психолог системы образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югра

8(3467) 388336 (307)

