

МЕТОДИКА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ШКОЛЕ.

В школьной жизни нередки случаи возникновения противоречий во мнениях, интересах, позициях среди участников учебно-воспитательного процесса. Подчас они достигают такого эмоционального накала и остроты, что превращаются в конфликты, отнимающие много сил и времени педагогов и учащихся, блокирующие их продуктивную совместную деятельность. Не всегда такие конфликтные ситуации удается уладить самим ссорящимся. Часто разрешению таких ситуаций способствует вмешательство посредников. Они должны выступать в качестве нейтрального лица, не принимающего чью-либо сторону и не решающего за конфликтующих их проблему, но лишь организующего их собственные усилия по достижению взаимоприемлемого решения.

Довольно эффективная схема действий посредника по урегулированию конфликтных ситуаций, возникающих в школе, предложена Калифорнийским центром по разрешению конфликтов (США). Первоначально она была разработана для педагогов и учащихся, посредничающих в конфликтах между учениками, однако ее возможности оказались шире. Педагоги и школьники, прошедшие специальную подготовку, с успехом применяли эту схему и за пределами школы: например, старшеклассники иногда помогали разрешать серьезные недоразумения, возникавшие среди взрослых, в частности, между родителями.

Данный алгоритм действий посредника, вполне приемлемый, как показывает опыт, для наших условий, основывается на следующих принципах:

Урегулирование конфликта – это не расследование вины («Кто виноват?»), а решение проблемы («Что делать?»).

Проблемы должны решаться преимущественно на том уровне, где они возникают, и теми, кто их создает.

Чем уже будет сформулирована проблема, тем легче ее решить.

По частям («ШАГ ЗА ШАГОМ») можно решить любую проблему.

Собственно урегулирование конфликта основывается на очищении проблемы от эмоций участников и разрешении проблемы, то есть содержательного противоречия, сформулированного в терминах фактов.

Следует отметить, что разрешение конфликта происходит более эффективно, если работает пара посредников, дополняя друг друга. Один (по «женскому» типу) сопереживает участникам и помогает освободиться от избытка эмоций, а второй (по «мужскому» типу) продвигает процесс решения проблемы по существу.