

Принято на заседании
педагогического совета
11 января 2019 года
Протокол № 4



Утверждаю
Директор КГКОУ ШИ14
Е.Н. Лушникова
Приказ № 07-Р от 15.01.2019

Алгоритм решения конфликтных ситуаций.

I. Общие положения

1.1. Настоящий Алгоритм создан с целью разрешения конфликтных ситуаций в учреждении и является локальным актом, регламентирующим поведение педагогов в конфликтных ситуациях возникающих в отношении участников:

Ученик – Педагог, Ученик – Ученик, Родитель – Родитель, Педагог- Родитель.

II. Алгоритм решения конфликтных ситуаций.

Цель педагога	Действия педагога	Результат
Определить предмет конфликта и участников конфликта	Наблюдение и Анализ ситуации.	Известны предмет конфликта и участники конфликта
Определить истинные интересы каждого участника конфликта	Анализ поведения участников. Разговор с каждым участником конфликта.	Известны истинные интересы каждого участника конфликта
Решить конфликтную ситуацию. Примирить участников конфликта.	Создание ситуации переговоров. Проведение переговоров между участниками конфликта, руководствуясь Приложением 1 и 3, если конфликт касается непосредственно самого педагога, или Приложением 2, если педагог выступает посредником в конфликтной ситуации. Вместе с участниками конфликта: 1) Определить общую цель для решения конфликта конструктивным способом 2) Найти способы решения конфликта. Оценить их эффективность. 3) Выбрать наиболее конструктивный способ	Составлен план действий по выходу из конфликта. Достигнуто соглашение между участниками конфликта

	<p>решения конфликта в данной ситуации.</p> <p>4) Наметить конкретные действия (план действий) участников по решению конфликта.</p> <p>5) Составить соглашение сторон.</p>	
<p>Решить конфликтную ситуацию.</p>	<p>Если соглашение по урегулированию конфликта не достигнуто, то, в зависимости от конкретной ситуации, педагог обращается к специалистам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Социальному педагогу, педагогу-психологу, медицинскому работнику. 2. Доводит информацию до сведения классного руководителя. 3. Оповещает родителей, законных представителей обучающегося. 4. Оповещает администрацию школы-интерната. 	<p>Достигнуто соглашение между участниками конфликта.</p>
<p>Выйти из конфликта</p>	<p>Контроль выполнения плана действий участниками конфликта до завершения конфликта.</p> <p>Вместе с участниками конфликта обсуждение выводов, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем</p>	<p>Конфликтная ситуация решена</p>

Алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации.

Первый этап называется «СТОП». Чтобы не навредить ребенку поспешными действиями и не осложнить отношения с ним, осознайте собственные эмоции: «Что я чувствую?» «Что я хочу сделать?».

Второй этап- «ПОЧЕМУ?». Важно понять мотивы и причины поступка ребенка, почему он так ведет себя, чего хочет добиться.

Третий этап- «ЧТО?». Поставим себе педагогическую цель в виде вопроса: «Чего я хочу добиться в результате своего педагогического воздействия?» (чувства страха у ребенка, осознанного чувства вины или еще чего-то). Действие педагога направлено не против личности ребенка, а против его поступка. Ребенок должен почувствовать и понять, что педагог принимает его таким, какой он есть, но не одобряет его поступка.

Четвертый этап- «КАК?». Как прекратить плохое поведение ребенка, оставляя свободу выбора за ним, не нарушая равновесия педагогического взаимодействия? Какой арсенал педагогических средств (не применяя угрозы, насмешки, унижения) оптимально для этого использовать?

Пятый этап - «ДЕЙСТВУЮ». Успех практического действия педагога зависит от того, насколько он сам смог понять мотивы поступка обучающегося и подобрать верные способы воздействия из особенностей личности ребенка.

Шестой этап- «АНАЛИЗ». Педагог оценивает эффективность своего взаимодействия с обучающимся и, если это необходимо, что-то меняет в предложенном алгоритме решения конфликтной ситуации.

Правила поведения посредника-педагога в конфликтных ситуациях:

1. Дайте участникам конфликта “выпустить пар”. Если они раздражены и агрессивны, то нужно помочь им снизить внутреннее напряжение. Следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.
2. Говорите, когда участники конфликта эмоционально «остыли».
3. Потребуйте от них спокойно обосновать свои претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.
4. Переключите сознание участников конфликта с отрицательных эмоций на положительные. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите совета, задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него/них. Напомните о том, что вас связывало в прошлом, и было очень приятным. Сделайте комплимент (“В гневе ты еще красивее...”). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много.
5. Не давайте отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: “Ты меня обманываешь”, лучше звучит: “Я чувствую себя обманутым”.
6. В любом случае дайте человеку “сохранить свое лицо”. Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: “Ты уже дважды не выполнил свое обещание”, но нельзя говорить: “Ты — необязательный человек”.
7. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно, и все же: “Правильно ли я тебя понял?”, “Ты хотел сказать...?”.
8. Держитесь в позиции “на равных”. Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху — “родительская” или снизу — “детская”) неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных — “взрослая”).
9. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает человека, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.
10. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Это — бесполезное, пустое занятие.
11. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: “А чего ты нервничаешь, чего злишься? ... Чего ты бесишься?”. Подобные “успокаивающие” слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

Рекомендации педагогов-психологов

Стратегия поведения педагога в учебных критических ситуациях

Меры экстренного педагогического воздействия при «плюхом» поведении обучающихся		Исбегание неудач	
Привлечение внимания		Власть и месть	Техники
Стратегии	Техники	Стратегии	Техники
1. Минимизация внимания (Я высказывания)	Игнорируйте демонстративное поведение. Зрительный контакт. Становитесь рядом. Упоминайте имя ученика. Посылайте «секретный сигнал». Делайте письменное замечание. Используйте «Я - высказывания»	1. Ищите изящный уход	1. Изменение методов объяснения
2. Поступайте неожиданно	Выключите свет. Используйте музыкальный инструмент. Говорите тихим голосом. Измените манеру речи. Говорите со стеной (или с портретом). Временно прекратите вести урок (занятие).	2. Используйте удаление	2. Коррекция требований - обучение в один момент времени чему-то одному.
3. Отвлеките ученика	Задавайте прямые вопросы. Попросите об одолжении. Измените деятельность.	3. Устанавливайте санкции	3. Обучение умению позитивно рассказывать о себе и о своей деятельности
		Признайте силу ученика. Уберите зрителей. Перенесите обсуждение вопроса. Назначьте специальное время для обсуждения вопроса. Озадачивайте ученика.	Использование осязаемого материала. Введение дополнительных методов обучения.
		Удаление в пределах классной комнаты. Удаление в другой класс. Удаление в специальное помещение. Изоляция в кабинете школьной администрации. Удаление с применением силы.	Учите их маленькими шажками, используя максимально развернутые алгоритмы, позволяющие совершать действия предельно просто, зато безошибочно.
		Лишение ученика права свободно распоряжаться своим временем. Лишение права пользования предметами. Лишение права доступа в различные помещения школы-интерната. Встреча с администрацией школы. Информирование родителей.	Плакаты с «заслинающими девизами». Высказывание двух «плюсов» на каждый «минус» ученика. Декларация «Я могу».

4.Обращайте внимание класса на примеры хорошего поведения	Поощрение хорошего поведения. Благодарите учеников.	4.Измените восприятие	Починка, ремонт предметов, вещей. Возмещение учеником убытков Найти хоть что-то хорошее в мстительных учениках — все равно что найти жемчужину в куче навоза. Один из способов облегчить эту трудную задачу — начать воспринимать слабости как сильные стороны.	4.Формирование отношения к ошибкам как к нормальным и нужным явлениям	Рассказы о типичных ошибках. Демонстрация уважительного отношения к ошибкам. Минимизирование последствий от сделанных ошибок.
5.Пересаживайте учеников	Просите ученика сесть на другое место. «Стул размышлений»	5.Оказывайте ученикам поддержку	После оказания поддержки вы увидите, что уже через считанные дни отношения между вами и нелюбимыми учениками изменятся к лучшему. Ученики станут воспринимать вас по-другому, чувствовать благодарность.	5.Формирование веры в успех	Подчеркивание любых улучшений. Выражение благодарности за любой вклад в общую деятельность. Умение видеть сильные стороны своих учеников и говорить им об этом. Демонстрация веры в своих учеников. Признание трудности ваших заданий.
		6.Действуйте уверенно	Необходимо вести себя уверенно, держать ситуацию под контролем, так как в противном случае ученики чувствуют и замечают вашу слабость и растерянность	6.Концентрация внимания учеников на уже достигнутых в прошлом успехах	Воспоминания о прошлых успехах.
		7.Показывайте ученикам, что вы заботитесь о них	Мы не можем любить всех, но показать им всем, что нам не безразлично то, что с ними случается, мы можем.	7.Помощь в «материализации» своего развития	Наклейки «Я могу». Альбомы достижений. Рассказы о себе вчерашнем, сегодняшнем, завтрашнем. Аплодисменты. Вручение наград и медалей. Выставки достижений. Само одобрение.
		8.Учите детей управлять эмоциями	Научите их выражать эмоции безопасным способом, тогда их разрушительные выходы начнут сходиться на нет.		
		9.Говорите вслух о чувствах учеников	Если мы находимся в ситуации, где обсуждение чувств не уместно, можно вспомнить о чувствах ученика позже, попросить его описать, что он тогда чувствовал.		

			Разговаривая с учеником о его чувствах, мы должны просто слушать и отмечать, что мы слышим, что именно он говорит. Избегайте советов и указаний на то, что ученик должен или не должен чувствовать, и не оценивайте его чувства как хорошие или плохие.		
		10.Создавайте условия для физического проявления эмоций	Некоторым ученикам очень полезно научиться преобразовывать энергию эмоций в физические действия. Хорошо, когда в школе-интернате есть специальное место, где можно успокоиться, разминая руками глину или пластилин, или нанося серию ударов по боксерской «груше».		

Источник: С.В. Кривцова «Учитель и проблемы дисциплины»