

# ПЕДАГОГ-ПСИХОЛОГ В ЭПИЦЕНТРЕ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

*Кочуганова Любовь Алексеевна*

*Педагог-психолог*

*МБОУ СОШ №3 г.о.Пушино*

*Россия, г.Пушино*

*E-mail: Ko4uganova@rambler.ru*

Психолого-педагогическое сопровождение современного образования подразумевает многогранное межличностное взаимодействие участников образовательного процесса. Там, где есть мнения, отличающиеся друг от друга, где встречаются люди, имеющие различные представления о целях и способах их достижения, о планах и принципах жизнедеятельности, где не подавляется проявление человеческой индивидуальности и творчества конфликты неизбежны. Образовательная организация не является исключением. Как социальный институт, образовательная организация объединяет общей целью большое количество разновозрастных и разностатусных людей. Администрация образовательной организации, педагоги, вспомогательный персонал, обучающиеся и их родители являются полноправными участниками образовательного процесса и естественно межличностного взаимодействия в его рамках. Конфликты были всегда и сегодня никому не надо доказывать о их наличии в образовательной организации.

В практической работе часто возникает необходимость разрешения конкретных конфликтных ситуаций, возникающих между людьми. Главное, что отличает такой тип психологической работы с конфликтами - это преимущественная ориентация на конкретный конфликт человека, на конкретную сферу его взаимодействия, а не на его интерперсональные отношения в целом. Безусловно, позитивный эффект разрешения конфликта может способствовать улучше-

нию его межличностного общения в целом, однако главным фокусом внимания в этом случае является взаимодействие конкретных людей «люди -в-ситуации».

Задача педагога-психолога образовательной организации использовать эффективные формы работы, находясь в эпицентре конфликтного взаимодействия участников образовательного процесса - грамотное применение технологий разрешения конфликтов, основой которых всегда является принцип «Не навреди» и цель – примирение сторон, как гласит русская пословица: "Худой мир - лучше доброй ссоры". Находиться в эпицентре конфликтного взаимодействия – это не значит, что педагог психолог должен всегда лезть в гущу событий и непосредственно находиться между участниками конфликта, разводить их по «разным углам», чаще всего педагог-психолог является неким посредником между конфликтующими сторонами. Психологическое посредничество - это прежде всего искусство дипломатии и переговорной практики, использование идей и техник медиаторства в организации коммуникативного процесса между участниками конфликта и поиске соглашения между ними. Содействие третьей стороны двум (или более) другим в поисках соглашения в конфликтной ситуации позитивно влияет на эффективность разрешения конфликтного взаимодействия.

Педагог - психолог в образовательной организации является той третьей стороной, к которой обращаются участники образовательного процесса за помощью в разрешении конфликта. Как же должен вести себя педагог-психолог при обращении к нему как к посреднику, какими качествами он должен обладать, находясь в эпицентре конфликтного взаимодействия, какие конфликты могут встретиться на его профессиональном пути и что с ними делать?

Для адекватной оценки конфликта педагог- психолог образовательной организации должен обладать хорошо развитым вербальным интеллектом, что позволит ему обдуманно и тщательно изучить все измерения спора с точек зрения обеих (или всех) конфликтующих сторон. Во многих случаях у педагога-психолога слишком мало или совсем нет информации об обстоятельствах конфликта. Для сбора информации педагогу-психологу необходимо обладать

хорошо развитыми коммуникативными способностями. Особенно важно уметь задавать вопросы, расположить к себе собеседника, иногда использовать не прямые, а косвенные вопросы, чтобы интересующая информация не была на поверхности, а была как-бы завуалирована.

Педагог-психолог всегда, как при сборе информации, так и при общении с конфликтующими сторонами должен в совершенстве владеть методами активного слушания, используя вербальные и невербальные приемы общения:

- Вербальные воодушеватели: Точно; Я понимаю; Да; Конечно; Именно так; Прекрасно; Аа...; О'кей; Ага; Угу; Да ты что!; Ничего себе!; Надо же; Здорово!; Я так и думал.... В этих коротких фразах должна быть заложена огромная энергетика заинтересованности, любопытства, терпения. Правильное произнесение вербальных воодушевателей способствует продолжению общения.

- Невербальные воодушеватели: кивок головой в знак того, что вы следите за изложением сообщения; искренняя улыбка как реакция на оптимистичное сообщение; заинтересованный взгляд; озабоченный взгляд в ответ на серьезное сообщение; поворот и взгляд в лицо собеседнику; еле заметный наклон в сторону говорящего; — постоянный зрительный контакт; терпеливый взгляд и молчание. Терпеливый взгляд и молчание являются одним из наиболее действенных и искусных невербальных воодушевателей.

- Отражение - парафраз - это повторение ключевого слова или фразы сообщения говорящего для того, чтобы воспринять больше информации и получить лучшее представление о нем. Отражение работает подобно маленьким искрам, которые почти не заметны для говорящего, своего рода 25 кадр. Таким образом, слушатель как будто заставляет зажечься непонятные или неизвестные моменты и превратиться в яркие понятные детали сообщения для слушателя, а порой и для самого себя.

- Уточнение - закрытые и открытые вопросы задает педагог-психолог с целью получить больше информации и глубже проникнуть в суть сообщения. Закрытый вопрос дает лаконичный и четкий ответ, открытый вопрос предпо-

лагает развернутый ответ – дополняет информацию, объясняет, выражает мнение и эмоциональное отношение к данной теме

Педагогу-психологу важно усвоить не только содержательную, но и эмоциональную составляющую. Он принимает участие в разрешении конфликта посредством совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации переговоров и совместных встреч, не вмешиваясь при этом в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения. Эрудиция и компетентность – как профессионально важные качества педагога-психолога играют огромную роль в посреднической деятельности специалиста образовательной организации, обеспечивают конструктивное обсуждение проблемы, оставляя окончательное решение за оппонентами.

Своим «присутствием» в зоне конфликта педагог психолог сдерживает оппонентов от дальнейших шагов, ведущих к усугублению конфликтной ситуации, нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии. Для того чтобы понять технологию своих действий педагог-психолог должен знать о каких конфликтах идет речь.

Наиболее часто встречающееся конфликтное взаимодействие в образовательной организации: между сотрудниками администрации, между администрацией и работником, между обучающимся и педагогом, между обучающимся и обучающимся, между обучающимся и обучающимися, между родителями и педагогом, между обучающимся и их родителями.

Когда педагог-психолог оказывается в ситуации сопровождения конфликтного взаимодействия между сотрудниками администрации (директор, заместители директора образовательной организации ) его роль сводится к очень дипломатичному общению с оппонентами. Идеальный вариант, когда психолог узнает о конфликте не от его участников. В этом случае он, общаясь с конфликтующими сторонами ненавязчиво формирует нейтральное мнение, отличное от острых позиций конфликтующих сторон, тем самым готовит почву для примирения, без сдачи собственных позиций. Одновременно педагог психолог подчеркивает положительные качества оппонента. Иногда возникает

ситуация, что один из оппонентов, по мнению педагога - психолога прав на все 100%, в этом случае нельзя его поддерживать. Нужно это мнение перефразировать и преподнести обеим сторонам как собственное или высказанное кем-то из великих и знаменитых. На этом роль педагога-психолога заканчивается, окончательное решение принимают сами оппоненты, возможно подключение директора образовательной организации, с которым тоже проводится подготовительная работа. Бывает, что руководитель не в курсе существующего конфликта между его административными работниками в этом случае педагог-психолог как-бы невзначай поднимает тему конфликта и тщательно обсуждает ее с директором, готовя его к возможному обращению оппонентов. Роль педагога-психолога не разрешить конфликт, не навязать свою точку зрения, а показать всем участникам конфликта пути его разрешения, не обозначая цели - сделать все возможное для разрешения конфликта во всех направлениях его распространения.

При возникновении конфликтной ситуации между руководителем и педагогом схема действия педагога-психолога та-же, но в основе разрешения конфликта лежит поддержка управленческих решений, даже, если педагогу-психологу субъективно понятно, что управленческое решение ущемляет интересы работника. В этой ситуации работнику оказывается психологическая поддержка. В случае, если руководитель превзошел свои полномочия в отношении работника, педагог-психолог очень деликатно обращает внимание руководителя на этот факт, не с целью упрекнуть или показать, что в этой ситуации он повел себя, выйдя за пределы своих полномочий, а с целью предостеречь его от возможных неприятностей, связанных с тем, что обиженный им сотрудник может сформировать о нем коллективное мнение и это будет мешать всей работе коллектива и образовательному процессу в том числе.

При возникновении конфликтной ситуации между педагогом и обучающимися и между педагогом и родителем педагог-психолог использует технологию

как в ситуации руководитель-педагог. Правда, в зависимости от конкретной конфликтной ситуации роли могут меняться.

При конфликтном взаимодействии между обучающимися (обучающийся-обучающийся, обучающийся-группа обучающихся, обучающиеся-обучающиеся) педагог-психолог всегда ищет источник прецедента в обеих сторонах конфликта, по принципу - виноваты оба. Практический опыт показывает, что очень трудно найти истину в конфликтной ситуации между учащимися, как начальной школы, так и средней и старшей школы. Идеальный вариант разрешения конфликта, когда удастся использовать принцип «Виноваты оба»

Например: Бежала по коридору ученица 7-го класса, одноклассник ей подставил ножку, она упала, телефон выпал из кармана и разбился. Конфликт разгорелся вокруг телефона. Родители девочки и сама девочка требовали купить новый телефон. В какой-то момент ситуация зашла в тупик. Родители мальчика не хотели компенсировать материальные потери – приобретать новый телефон, ссылаясь на то, что телефон мог быть разбит раньше и то, что когда он выпал из кармана не факт, что он разбился именно в этот момент. Ситуацию удалось разрядить только тогда, когда девочке предъявили претензию в том, что она по правилам поведения в школе бегать по коридорам не должна. В итоге - она бегала, нарушая правила, а мальчик подставил ножку, что не делает ему чести по отношению к девочкам вообще. В итоге мальчик согласился извиниться, за то, что он поступил не по джентельменски и девочка ему простила. Конфликтное взаимодействие урегулировано, ребята остались друзьями.

Очень сложные конфликты возникают тогда, когда родители в конфликте поддерживают своих детей, осуждая поступок педагога или другого учащегося (группу учащихся). Предотвращению таких конфликтов способствует профилактическая работа педагога-психолога со всеми участниками образовательного процесса. В основе этой работы лежит: как можно учиться и получать знания у человека, которого ты не уважаешь – это невозможно. Уважение к учителю - это тот минимум, который позволит приобрести хотя бы минимум знаний от него. Если обучающийся априори не воспринимает педагога, а ро-

дители ему в этом помогают, потакают ему то он будет мучиться на уроках, отвергая все что этот неприятный человек говорит.

Согласно проведенному социологическому обследованию в виде анкетирования старшеклассников прослеживалась четкая взаимосвязь любимый учитель – любимый предмет, не любимый учитель - не любимый предмет. Эту взаимосвязь разрубить невозможно. Конфликтное взаимодействие между учеником и педагогом отрицательно влияют на формирование личностных качеств ученика и получение им знаний по конкретному предмету, на общее отношение к обучению и к образовательной организации, в которой он имеет честь учиться.

В случае поддержки родителями своего ребенка в конфликтной ситуации с одноклассниками и всякого рода осуждение одноклассника или группы одноклассников при отсутствии желания разобраться, понять противоположную сторону, найти компромиссное решение и сгладить конфликт с наименьшими потерями для обеих сторон ситуация принимает очень негативный оттенок, прежде всего для ребенка таких родителей. Такой подход чреват затягиванием конфликта, отвержением этого ребенка группой одноклассников или одним из них, а если он лидер, то и всем классом. В такой ситуации лидер формирует общественное мнение среди одноклассников, направляя его против этого несчастного. Для ребенка начинается мучительное пребывание в классе, он начинает прогуливать, иногда соматически заболевает, впадает в состояние депрессии. Он не может учить уроки, потому, что уроки - это напоминание о той неприятной ситуации, о школе в которой ему плохо и дома он не хочет о ней вспоминать. Успеваемость снижается. Родители видят страдания ребенка, в лучшем случае жалеют его, опять же виня всех тех, кто по их мнению стал причиной всего происходящего с их ребенком. В худшем случае начинают давить на ребенка из-за полученных двоек, прогулов, образовавшихся вдруг неуспехов в учебе часто не понимая, что причиной такого состояния ребенка являются они сами. Доходит до того, что родители просят администрацию образовательной организации перевести ребенка на домашнее обучение потому - что он часто стал болеть и пропускать занятия в массовой школе, что его

не воспринимают одноклассники, игнорируют, обзывают, притесняют... Иногда такого ребенка переводят в другую школу, а это новый коллектив, свои сложности и оставшееся нерешенным конфликтное межличностное взаимодействие, закрепленный неудачный опыт в его разрешении, который может преследовать всю жизнь. Роль педагога-психолога в этой ситуации всячески оказывать психологическую поддержку ребенку, пытаться объяснить причину такого поведения ребенка родителям, достучаться до них, чтобы они посмотрели на ситуацию с другой стороны, стремились урегулировать конфликт, а не разжигать его. К сожалению, бывают такие родители, которых вразумить не удается, не ведают, что творят, как говорится. Когда на разрешение конфликтного взаимодействия направлены все участники конфликтной ситуации и все двигаются в одном направлении – успех в его разрешении неизбежен, если выпадает хотя-бы одно звено, которое сопротивляется или совершает действия, мешающие разрешению конфликта, конфликт или затягивается или остается не разрешенным.

Профилактическая работа для избегания конфликтов подобного рода заключается в психолого-педагогическом просвещении родителей на родительских собраниях, обучающихся на классных часах, педагогов на педагогических советах.

Применение современных технологий помогает педагогу - психологу преодолевать барьеры, снижать риски на пути сопровождения конфликтного взаимодействия в образовательной организации

Психолого-педагогическое сопровождение конфликтного взаимодействия в образовательной организации важная неотъемлемая часть деятельности педагога – психолога, способствует созданию оптимальных условий в образовательной организации и эффективному выполнению своих функций всеми участниками образовательного процесса в комфортных психологических условиях.



Список использованных источников:

1. Бянкин Алексей. Правила активного слушания [Электронный ресурс] <http://www.yourfreedom.ru/navyki-aktivnogo-slushaniya> (дата обращения: 30.05.2015)