

Истамкулов Ж.

РОЛЬ УЧИТЕЛЯ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ ВНУТРИШКОЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

Zh. Istamkulov

THE TEACHER'S ROLE IN THE RESOLUTION OF THE SCHOOL'S INTERNAL CONFLICTS

УДК: 61:01-13

Данная статья посвящается посреднической деятельности учителя при разрешении конфликтных ситуаций в школе.

This article is dedicated to brokerage activities the teachers in the resolution of conflict situations in the school.

Современным учителям часто приходится сталкиваться со школьными конфликтами, в которых они не являются непосредственными участниками. Часто неумение конфликтующих правильно организовать общение создает проблему необходимости вмешательства в конфликт специалиста, способного оказать им помощь.

Более охотно педагоги готовы выступить в качестве помощника в разрешении конфликтов между учителем и родителями, учителем и учеником, а также между учениками. В последнем случае некоторые учителя допускают возможность своего выступления в роли судьи, решающего, кто прав, и не отрицают возможность применения наказания. Нередко учителя втягивают в конфликт в качестве судьи, на которого можно возложить ответственность за принятое решение, как, например, в конфликте учителя и родителей ученика, где классный руководитель может служить своеобразным «буфером» между конфликтующими. При этом каждый стремится склонить «судью» на свою сторону. Вполне понятно, почему люди пытаются расширить круг участников конфликта. Вопрос вмешательства в конфликт третьей стороны и оказания психологической помощи конфликтующим рассматривается многими психологами. Роль помощника при разрешении конфликтов они отводят специалисту, проводящему психологическое консультирование, предполагающее психодиагностику и коррекцию общения конфликтующих. Однако мы не видим необходимости передавать каждый серьезный конфликт на рассмотрение школьного психолога из-за незнания учителем элементарных правил организации общения школьными конфликтами. Задачи учителя и школьного психолога при разрешении межличностных конфликтов отличаются друг от друга. Первый должен стремиться к разрешению противоречий и восстановлению деловых отношений, второй – оказать психологическую помощь и создать условия, необходимые для изменения внутреннего «Я» человека в лучшую сторону. От учителя не требуется изменить индивидуальные особенности человека. Он может рассматривать конфликт как причину дискомфортных психологических

состояний его участников, в то время как психолог рассматривает его как следствие, т.е. идет от психологических причин конфликта к его внешним проявлениям.

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод о том, что работа учителя по разрешению внутришкольных конфликтов не противоречит задачам психологического консультирования, а наоборот, дополняет его, т.к. она предполагает рассмотрение несколько иных аспектов тех же проблем. Подобная работа учителя, с нашей точки зрения, должна представлять собой посредничество при разрешении ШКС.

Описание посреднической деятельности содержит конкретизацию такого общего понятия, как «третья сторона». Оно предполагает выполнение разных функций человеком, вмешивающимся в конфликт. Здесь можно выделить пять основных функций третьей стороны:

- наблюдатель;
- организатор;
- «арбитр»;
- «судья»;
- посредник.

Чаще всего учитель играет роль «судьи», наблюдателя или организатора.

Наблюдатель – это свидетель конфликта, который влияет на него лишь фактом своего присутствия. Наличие наблюдателя, с одной стороны, может привести к тому, что конфликтующие будут вынуждены быть более сдержанными, с другой стороны, он может восприниматься ими как свидетель, нарушающий конфиденциальность общения. Организатор лишь собирает конфликтующих вместе и помогает им решить вопросы подготовки условий для конструктивного диалога. Функцию «судьи» выполняет человек, берущийся разрешить конфликт за его участников. Если такое решение не воспринимается всеми сторонами или коллективом как законное, то сторона, вынужденная капитулировать, останется неудовлетворенной, и возникает опасность после конфликта. Наиболее точное определение функции «арбитра» дал В.Н.Шаленко, рассматривая ее как вмешательство в переговоры признанной, нейтральной стороны, с тем, чтобы помочь оппонентам договориться. «Если, однако, последние не могут достичь согласия, то третья сторона получает от оппонентов полномочия на принятие обязательного для них решения» [1 с. 91]. Нередко встречается учителя склонны выполнять

роль ненавязчивого советчика. Часто она напоминает действия «арбитра» с той разницей, что третье лицо не устанавливает процедуру общения.

Н.В.Гришина отмечает ряд недостатков арбитражного подхода: присуждение победы одной из сторон вынуждает другую приспособляться, что вызывает негативные реакции в адрес «арбитра»; принятие «арбитром» решения закрепляет его ответственность за его последствия; решение «арбитра» затрагивает предметный слой конфликта, но не аспект взаимоотношений его участников и т.д. [2]

Функции третьей стороны можно расположить в зависимости от степени увеличения ее влияния на принятие решения и степени уменьшения самостоятельности сторон в работе по разрешению противоречий:

Самостоятельность Конфликтующих	организатор Наблюдатель	арбитр посредник	ВЛИЯНИЕ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ
------------------------------------	----------------------------	---------------------	-------------------------------

Таким образом, ПД предполагает жесткий контроль третьей стороной за соблюдением конфликтующими процедуры ВП и полную их ответственность за принятие решения. Она имеет следующие преимущества: - более охотное принятие приглашения на разговор у посредника, чем у оппонента, возможность сразу приступить к обсуждению проблемы;

- большая удовлетворенность взаимно согласованными решениями;
- большая склонность сторон соблюдать соглашение, достигнутое собственными усилиями;
- обучение людей практическим способам решения проблем;
- более высокая степень контроля и предсказуемости результата;
- эффективная помощь посредника при сдерживании силового нажима и восстановлении баланса сил;
- более объективный взгляд на конфликт со стороны посредника;
- решения, сохраняющиеся во времени, и большая вероятность, что в следующий раз стороны прибегнут к стратегии сотрудничества;
- открытое общение, дающее возможность участникам высказать свою точку зрения и прояснить пути решения проблемы;
- возможность сохранить неформальность и конфиденциальность;
- возможность использования педагогического сотрудничества в конфликте с учащимися.

Посредничество обеспечивает более эффективную реализацию всех функций ВП, облегчает сторонам самостоятельное разрешение конфликта, переводя его в коммуникативную ситуацию, и способствует нормализации отношений, что важно для школы. Учитель может быть приглашен в качестве помощника или ненавязчиво предложить свои услуги.

Учитель-посредник должен вызывать доверие у противоборствующих сторон. Для этого ему необходим педагогический авторитет. Поэтому ему следует стремиться к тому, что он называет властью-авторитетом, т.е. к способности влиять на других и мотивировать их. Учитель не может или не имеет права выступать в роли посредника, если он находится в дружеских отношениях только с одним из участников конфликта. Является заинтересованным его участником, профессионально некомпетентен, не пользуется авторитетом, зависим от одной из сторон или не может больше оставаться нейтральным. Стороны категорически отвергают его помощь, имеет место не поддающийся изменению дисбаланс сил, существует угроза насилия, в конфликте участвует лицо с эмоциональными или умственными отклонениями (например, в случае алкогольной зависимости) или посредник не испытывает желания помочь конфликтующим и действует по принуждению. Если учитель понимает, что посредничество не имеет смысла, он должен заявить о своей зависимости и передать управление конфликтом своему коллеге, принять ту или иную сторону, стать на собственную позицию, взять ответственность на себя и самому принять решение или обратиться за помощью к психологу, администрации или педагогическому коллективу.

Посредничество основывается на принципах приемлемости, добровольности, конфиденциальности и нейтральности. Он несет личную ответственность за неразглашение информации. Соблюдение данного принципа особенно важно, когда конфликт затрагивает деликатные вопросы взаимоотношений сторон. Безусловно, в случаях серьезных правонарушений или насилия о конфиденциальности не может быть и речи. В школе подобные ситуации возникают достаточно редко.

Концепция нейтральности в педагогической конфликтологии ранее не рассматривалась. В обычном представлении об учителе он выступает как судья, который делает выбор в соответствии с теми психолого-педагогическими знаниями, которыми обладает. Безусловно, учитель должен обладать способностью самостоятельно принимать решения. Выполняя функцию воспитателя и наставника, он не имеет права упускать инициативу и снимать с себя ответственность.

Многие выпускники педагогических вузов часто жалуются на трудности в работе с родителями, т.к. те не воспринимают их советов. Будущим учителям трудно укрощать в себе гордыню педагогической образованности, тем самым обрекая себя на неудачу. В такой ситуации педагогу проще быть нейтральным, и уже не нужно будет скрывать неуверенность за демонстрацией своих полномочий. Нейтралитет учителя не означает его полное безвластие. Организуя общение и управляя им, педагог уже оказывает определенное влияние на конфликтующих. Чтобы быть нейтральным, необхо-

димо овладеть умением отделять свою интерпретацию конфликта и собственное мнение от интересов сторон и их видения проблемы, а также сосредотачиваться на способах оказания им помощи.

Нейтральность обеспечивается соблюдением следующих правил:

- не высказывать суждения о конфликтующих и их поступках;
- не оценивать предложения;
- следить за тем, чтобы собственные жесты и мимика были восприняты как знаки внимания, а не согласия;
- не показывать, что Вы знаете, что нужно конфликтующим;
- следить за собственным проявлением чувств;
- обращать внимание на идеи, а не на личность;
- использовать идеи сторон;
- не говорить напрямую, что предложение невыполнимо.[3]

Нейтральность учителя может преследовать чисто воспитательные цели, если в конфликте участвуют школьники. Благодаря одинаковому отношению педагога к конфликтующим, учащийся уравнивается в правах со взрослым.

Процедура ВП применима и к ПД в том смысле, что переговоры можно представить как самопосредничество. Однако специфика работы посредника накладывает отпечаток на ВП, а следовательно, предполагает некоторые организационные изменения. Модель ВП с участием посредника проверена многолетней практикой за рубежом. Предлагается для рассмотрения классическая процедура посредничества, которая может быть использована как при разрешении школьных конфликтов между взрослыми людьми, так и среди подростков и старших школьников.

Вступительное слово посредника имеет нечто общее со вступительным заявлением учителя. Однако в силу специфики школьных взаимоотношений отпадает необходимость освещать в нем некоторые пункты, обязательные для классической посреднической процедуры. Тем не менее в нем должны быть отражены следующие моменты:

- одобрение решения принять помощь посредника;
- напоминание об отсутствии принуждения;
- обещание сохранять конфиденциальность;
- освещение роли сторон (внимательно слушать, не перебивать, быть вежливыми, делиться информацией, стараться понять противоположную точку зрения и т. д.);
- предоставление возможности задавать вопросы по процедуре;
- определение, какая сторона начнет высказываться первой.

Презентация сторон представляет собой поочередное изложение сторонами своего видения

конфликта. На данном этапе посредник выполняет следующие операции:

- призывает стороны быть внимательными;
- старается не прерывать говорящих, за исключением случаев, когда человек многократно повторяет одно и то же;
- следит за тем, чтобы слушающий не перебивал говорящего и не высказывал грубых суждений, а последний излагал свое видение проблемы в корректной форме;
- в равной степени внимательно слушает говорящих;
- отделяет факты от интерпретации;
- дает конфликтующим выговориться.

Начиная частную беседу, посредник дает возможность конфликтующему высказать все то, что он не мог сообщить в присутствии оппонента. Здесь они заранее договариваются, какую информацию следует сохранить втайне. Задавая вопросы, посредник выясняет дополнительную информацию, помогает выработать серию предложений и проверяет их на реалистичность. Чтобы определить истинные интересы конфликтующего, следует больше задавать вопросов, начинающихся со слова «почему», поскольку существует опасность перехода к обсуждению позиций.

Когда альтернативы определены, оппоненты переходят к выработке и принятию окончательного решения на основе наиболее приемлемой альтернативы. Проведение данного этапа должно полностью соответствовать требованиям, предъявляемым к ВП без посредника, однако помощь последнего при составлении соглашения значительно облегчает выполнение задачи. Если посредник видит, что решение принято наспех или одна из сторон устала и сдалась, то следует сделать перерыв. В случае, если одна из сторон не осознает ущемления своих интересов, следует указать ей на это, проверить соглашение на реалистичность. Завершая процедуру посредничества, необходимо поблагодарить ее участников, выразить оптимизм по поводу предстоящего выполнения решения и попросить их в дальнейшем сообщить о том, как оно было реализовано.

Описанная выше процедура не является застывшей схемой. Так, например, если стороны не желают видеть друг друга, можно начать с частных встреч, которые выведут конфликтующих на диалог. Если участники диалога сами могут разобраться, то нет необходимости проводить частные беседы. Далекое не всегда удается разрешить конфликт за одну встречу. Тогда посредник информирует стороны о том, что они должны сделать, сообщает всем положительном, что было ими достигнуто, и просит не обсуждать содержательную сторону конфликта до встречи. Соглашение не является самоцелью посредника. Он не должен

забывать, что лучше вообще не прийти ни к какому решению, чем договориться о чем-либо невыполнимом.

Таким образом, чтобы успешно разрешить внутришкольный конфликт, учителю, выступающему в роли оппонента или помощника, необходимо иметь специальную подготовку, предполагающую определенные знания и умения в области конфликтологии, которая, как мы считаем, будет способст-

вовать снятию противоречия, составляющего проблему в школе.

Литература:

1. Шаленко В.Н. Посредничество. – М., 1997.
2. Гришина Н.В. Психология межличностного конфликта. // Автореф. д.псих.н. – Санкт-Петербург, 1995.
3. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – М., 1996.

Рецензент: д.п.н. Бабаев Д.Б.
