



Чому взагалі виникають конфлікти?

Неуважне сприйняття. Дуже часто ми трактуємо дії інших людей, орієнтуючись лише на власний досвід. Чи ловили ви себе колись на тому, що неуважно слухаєте інших? Як раз через неуважність люди схильні часто неправильно трактувати деталі й заочно ставити штампи «він поганий учитель» або «нетямуща мати». Потрібно зважати на те, що кожна людина має свій характер, і нам усім варто вчитися чути один одного.

Неготовність до спілкування. Часто при спілкуванні батьків та вчителів одна зі сторін, або ж обидві відразу, не готові слухати один одного. Наприклад, учитель роздратований і незадоволений, що дитина зірвала заняття, або батьки вважають, що їхню дитину оцінюють суб'єктивно. Спробуйте зрозуміти причини своєї неготовності розмовляти на тему та причини батьків. Можливо, варто взяти час для того, щоб заспокоїтися, і вже потім спробувати обговорити тему.

Страх змін та упереджені висновки. Трапляються випадки, коли для батьків їхня дитина найкраща, найввічливіша й найрозумніша, не зважаючи ні на що. Через це батьки учнів можуть занадто емоційно реагувати на будь-які зауваження щодо їхньої дитини. Або ж подивімося на протилежну ситуацію, коли вчителю може не подобатися, що його роботу критикують. Упередженість і неприйняття стосуються людей, які не схильні до сприйняття критики. Завжди намагайтеся зрозуміти, чому людина має до вас претензії і як ви разом можете владнати ситуацію.

Як уникнути конфлікту між учителем та батьками?

Навчіться слухати. Для запобігання або мирного розв'язання конфлікту важливо уважно вислухати те, що хоче донести до вас інша людина. Всебічне розуміння ситуації дозволить запобігти надмірним емоційним реакціям. До того ж, не варто казати людині, яка проявляє агресію, щось на кшталт «Ви гарячкуєте, насправді ніякої проблеми немає!» Краще сказати: «Тепер мені краще видно, як ви сприймаєте те, що сталося. Давайте разом подумаємо, як можна вирішити ситуацію, що склалася».

Будьте виваженими. Якщо у батьків або ж у вчителів з'явилася причина для незадоволення, не варто одразу кидатися звинуваченнями чи вимагати зробити саме так, як хочете ви. Потрібно трохи охолонути та спокійно обговорити ситуацію, що склалася. Як зазначалося вище, часто причиною конфліктів є непорозуміння, особливо, коли сильні емоції не дають побачити суть суперечки.

Будьте партнерами. Найголовніше, про що батьки й вчителі мають пам'ятати — це однакова мета: виховання, навчання і захист дітей. Не допускайте системного замовчування проблем у школі як з боку вчителів, так і з боку батьків. У більшості випадків будь-який яскраво виражений конфлікт у школі є ознакою того, що між його учасниками вже давно ускладнені стосунки. До прикладу, Естонія відома своїм інноваційним підходом до врегулювання конфліктів. У країні успішно діє фінська антибулінгова [програма KIVA](#) — інструкція та план дій, які попереджають та зупиняють конфлікти. Усі вчителі знайомляться із правилами, як діяти та поводити себе у випадках бійок, сутичок, цькувань. Саме тому в школах Естонії, особливо у Таллінні, майже не буває конфліктів, адже одна з базових основ освіти – педагогіка партнерства.

Як вчителю працювати з наявними конфліктами у класі?

Будьте дипломатом-посередником між батьками. Якщо у класі конфліктують батьки учнів — станьте людиною, яка допоможе розв'язати проблему. Поговоріть окремо з батьками, вислухайте їх позицію. Спробуйте зрозуміти, чого насправді вони хочуть, допоможіть їм знайти рішення спочатку порізно, і тільки потім батьків можна зібрати разом для бесіди. Пам'ятайте, що розмова має бути стриманою, уникайте образливих висловлювань. Батьки дитини, що проявляє агресію, і так у складному становищі, надмірний тиск може змусити їх захищатися, а не знайти рішення. Спершу треба їх уважно вислухати: можливо, у родини виникли серйозні проблеми, і їм потрібна допомога. У жодному випадку учитель не повинен допускати, щоб одні батьки сварили інших. Викладач має володіти компетенцією дипломата-посередника, а батьки мають зрозуміти, що їх об'єднує спільна мета — безпека їхніх дітей. Якщо ситуація з агресором зайшла надто далеко, є сенс поговорити з батьками цієї дитини про можливість переведення до іншого навчального закладу.

Застосовуйте метод «розстановки сил». Учитель може попередити появу конфліктів. Він повинен добре знати, чи є в класі діти, з якими однолітки не хочуть спілкуватися, ігнорують. Чи є в колективі прояви булінгу щодо когось із дітей. Є гарний метод: перед початком уроків попросіть кожну дитину на аркуші паперу написати прізвища чотирьох дітей, з якими вона хоче сидіти поруч за партою. А також прізвище того, кого вона вважає своїм найкращим другом. Коли вчитель проаналізує результати, то легко помітить, кого з дітей не згадали зовсім. Цей метод має назву «розстановка сил». Завдяки йому можна дослідити комунікацію в колективі й дізнатися, хто в класі жертва, хто агресор, хто є неформальним лідером, а від кого всі однолітки відвернулися.

Попросіть допомоги в школярів. У 5-ти областях України за підтримки Міністерства освіти з липня вже створені так звані служби примирення, або групи медіації. Адміністрації шкіл навіть виділяють окремі приміщення для «кімнат примирення», де діти допомагають іншим дітям вирішувати конфлікти. Розробляють сценарії вирішення суперечок. Зазвичай такі групи формують серед дев'ятикласників, щоб до закінчення школи старшокласники змогли передати навички у вирішенні конфліктів молодшим

учням, тобто виступали для них у ролі коучів. Цей спосіб виявився досить ефективним. Часом діти більше довіряють іншим учням, ніж вчителям.

Спробуйте метод переформулювання. Якщо в учня стався раптовий спалах агресії, ізолюйте дитину від публіки, якою у цей момент виступає клас. Спокійно виведіть дитину до іншої кімнати й поговоріть сам-на-сам. Лише після того, як дитина заспокоїться, слід попросити: «Розкажи мені про причини, через які ти так поводишся». У такі моменти дієвим може стати метод переформулювання, коли ви повертаєте учню інформацію, яку він сказав у негативному ключі, так, щоб вона стала нейтральною. Слід прибрати конфліктогенний компонент з речення, однак залишити його суть. Тоді дитина перейде до конструктиву, напруга спаде. Також треба уникати оцінювальних суджень, натомість ставити більше відкритих запитань. Дайте дитині виговоритися, але направляйте хід її думок у правильний вектор. Нехай учень розкаже все саме так, як він бачить.

Зверніться за підтримкою до колег. Якщо ви бачите, що ситуація може вплинути на ваш авторитет, варто сказати про проблему керівництву школи, звернутися до шкільного психолога або навіть винести питання на педагогічну раду. Колеги допоможуть проаналізувати ситуацію, адже агресивний учень чи клас можуть ставитися так до всіх вчителів. Колеги можуть допомогти вам подивитися на себе зі сторони — зрозуміти, що може провокувати агресивну поведінку дітей. Поради інших вчителів допоможуть виявити лідера думок у класі. Варто попросити психолога провести з ним бесіду.

З'ясуйте позицію бунтівника. Кожна дитина по-різному демонструє своєю поведінкою. Жбурляння папірців у класі — також висловлення позиції. А от який інтерес ховається за такою поведінкою — може пояснити лише сам агресор. Варто в учня запитати тет-а-тет: «Що ти хочеш сказати, коли так робиш? Що ти демонструєш? Застосовуйте метод відкритих запитань, щоб школярі почали озвучувати свої потреби. Тоді вчитель має висловити у відповідь свої, щоб побачити, де вони перетинаються. Недоречно стояти на позиції «я вчитель, тому я правий».

Не відповідайте агресією на агресію. Використовуйте ненасильницький тип спілкування. Висловлювання «Ти що собі думаєш? Як посмів?» вирішити конфлікт не допоможуть. Наприклад, ідеться про глузування якогось учня чи цілого класу з вчителя. Спокійно висловіть дітям свої почуття з цього приводу. Скажіть: «Коли ви смієтеся в мене за спиною, я засмучений. Я не можу виконувати свою роботу в ці моменти так, як мені хотілося б. Є пропозиції, як ми можемо розв'язувати цю проблему?» Це спосіб донести до людини інформацію так, щоб у неї з'явився внутрішній мотив вчинити, як хочете ви.

Читайте про правову грамотність, а також про те, чому вчителям варто знати свої права, за [посиланням](#). Юристи проєкту радять фіксувати всі порушення прав учителя, щоб у випадку відвертих провокацій подати заяву до суду. Однак можна також звернутися до медіаторів (спеціалістів з перемовин та конфліктних ситуацій), які допомагають зібрати всі сторони за круглим столом та знайти вихід із ситуації. Такі спеціалісти є в проєкті «[Прошколу](#)», і вони навіть виїжджають до шкіл, аби розібратися зі складними випадками.

Якщо ж у вас виникають будь-які запитання щодо ваших прав, пишіть на сайт проєкту [Прошколу](#), і ви зможете отримати допомогу.