Тема 14: Конфликты в условиях учреждений отдыха и оздоровления детей и стратегии выхода из них.

Конфликт в самом обобщенном виде понимается как столкновение, противоречие. Сталкиваться могут цели, интересы, позиции, мнения и взгляды, культуры и т. п.

В массовом педагогическом сознании существует мнение о том, что в конфликтной ситуации в большинстве случаев реализуется деструктивная функция - когда протекание конфликта наносит разрушающее воздействие на сферу отношений, деятельности либо личностную сферу. Однако в конфликте вполне может реализоваться и конструктивная функция - в том случае, когда процесс и результаты конфликта способствуют развитию личности или коллектива, преодолению разногласий и движению вперед. Кроме того, в конфликте присутствует также диагностическая функция - реализуемая тогда, когда происходит осознание существующих проблем и противоречий, понимание необходимости и путей изменений.

Динамика конфликта находит свое выражение в следующих стадиях протекания:

1. Предконфликтная стадия - стадия ухудшения эмоциональных состояний, нарастания напряженности, ухудшения отношений.

2. Стадия конфликтного взаимодействия - на этой стадии возникает собственно конфликтное взаимодействие, чаще всего направленное на блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений и целей.

3. Постконфликтная стадия - стадия улучшения (либо сохранения напряженных) отношений и эмоционально-психологических состояний.

В работе вожатого существует всего несколько видов конфликтов (которые связаны не только с персоной самого вожатого, но и с его чадами), что в разы упрощает пути их аналитики и решения:

1. Вожатый – администрация

Конфликты в отношениях «вожатый - администрация» чаще всего возникают из-за нарушений норм жизнедеятельности ДОЛ (как вожатыми, так и детьми), невыполнения должностных обязанностей, требований администрации и т. п.

Возможные варианты предупреждения и разрешения данного типа конфликтов:

• четкое знание своих функциональных обязанностей;

• обращение за консультацией к более опытным вожатым, методистам;

• неэмоциональный анализ ситуации, объективная рефлексия;

• компромиссный подход к разрешению ситуации;

• демонстрация неагрессивного и непротестного поведения во взаимодействии с представителями администрации.

• наличие четких договорных отношений (подписанный договор).

1. Вожатый – родитель

Конфликты и проблемы в отношениях «вожатый - родитель» чаще всего связаны с претензиями к детям со стороны вожатых (например, они не выполняют элементарные требования и нормы, проявляют агрессию и т. д.), с претензиями родителей к вожатым из-за поведения детей (недостаточное внимание уделяется индивидуальным запросам ребенка, плохо организована жизнедеятельность детей и т. п.).

Возможные варианты предупреждения и разрешения данного типа конфликтов:

• правильно выстраивать общение с родителями (умение выслушать, не проявлять агрессию, не предъявлять сразу весь комплекс претензий, не обвинять родителей в плохом воспитании ребенка и т. д.);

• четко сформулировать собственные требования к деятельности и поведению ребенка, без обвинения его на личностном уровне;

• правильно объяснить родителям, дать им понять суть сформулированных педагогических требований;

• привлекать в случае необходимости «независимого третьего» из администрации, но не развивая при этом конфликт вширь, а совместными усилиями осуществляя поиск наиболее продуктивного решения.

И просто учесть, что все родители:

• хотят, чтобы их дети не «испортились» после лагеря;

• надеются, что их дети за период оздоровительной смены не будут обделены индивидуальным вниманием;

• хотят слышать, что их ребенок очень хороший;

• желают, чтобы дети просто нормально отдохнули.

1. Вожатый – вожатый

Конфликты в отношениях «вожатый - вожатый» обычно возникают из-за следующих типичных проблем: конкуренция лидеров в вожатском отряде; разница темпераментов, которая может восприниматься как лень или нерешительность; лень одного из вожатых в отряде (нежелание работать); недостаточное освоение вожатым элементарных основ своей профессиональной деятельности; конкуренция за любовь детей или потребность одного из напарников быть «хорошим» для детей и вследствие этого его нетребовательность по отношению к детям, когда требования вынужден предъявлять только один из вожатых; ревность к успешности напарника; разные представления о сущности вожатской работы и т. п.

Возможные варианты предупреждения и разрешения данного типа конфликтов:

• четкое распределение профессиональных обязанностей между напарниками-вожатыми;

• изменение пары вожатых в отряде по сезонам, предоставление возможности попробовать себя в разных социально-профессиональных ролях;

• везде и всегда помнить, что мнение может быть у каждого свое и каждый имеет потребность быть успешным.

1. Вожатый – ребенок

Конфликты в этой сфере отношений происходят чаще всего по следующим причинам:

• нарушение дисциплины;

• невыполнение ребенком поручений;

• неумение детей жить в коллективе;

• разница темпераментов и т. д.

Возможные варианты предупреждения и разрешения данного типа конфликтов:

• не следует каждое происшествие возводить в статус конфликта. Каждая проблемная ситуация приносит какую-то пользу, должна чему-то научить и вожатого, и ребенка. Важно учиться видеть потенциал каждого растущего человека;

• укрепление положительного эмоционально-психологического климата в отряде. Проведение «междусобойчиков», появление традиций отряда цементируют коллектив и снижают количество конфликтов.

5.Администрация – ребенок

Принимая то или иное педагогическое решение по выходу из возникшего конфликта, администратору необходимо помнить, что мы, взрослые, уже повзрослели, а ребенок - развивающаяся личность, и этой личности нельзя нанести вред.

6.Обслуживающий персонал – ребенок

Как и любой другой, конфликт в отношениях «обслуживающий персонал - ребенок» необходимо решать с учетом требований общечеловеческой и профессиональной этики, но с максимальной педагогической пользой для ребенка. Взрослым следует всегда помнить, что эффективно управлять конфликтом - это значит «пошагово» искать благоприятные способы его разрешения.

7. Ребенок – ребенок

8. Ребенок – группа

9. Группа – группа

Большинство конфликтов между детьми могут быть обусловлены следующими причинами: возрастными особенностями (возрастной психологический кризис, гормональный взрыв и т. п.), неадекватной самооценкой (вследствие этого, например, неоправданные амбиции), конкуренцией, борьбой лидеров и т. д.

Возможные варианты педагогических действий по предупреждению и разрешению конфликтов в данной системе отношений:

• как можно скорее остановить конфликт, развести противников в разные стороны;

• поддерживать «слабого» в обострившейся конфликтной ситуации;

• учить детей продуктивно разрешать конфликты;

• минимизировать число участников конфликта;

• максимально загружать деятельностью;

• своевременно разрешать мелкие недоразумения, не давая им возможности перерасти в конфликт;

• постараться найти «нишу» для каждого лидера;

• создать коллективу общую ситуацию успеха.

|  |  |
| --- | --- |
| Кризисные периоды пребывания в ВДК | Поведение вожатых |
| Первый кризисный период можно обозначить как «пик трудности». Он обычно приходится на 3 – 4-й дни и выражается в конфликтности детей. | Постарайтесь не обострять ситуацию, будьте внимательней к детям, мягче в общении с ними. |
| Второй кризисный период — «пик привыкания» — выпадает, как правило, на середину смены и характеризуется снижением интереса у детей к жизнедеятельности в ДОЛ, развитием равнодушия к занятиям и поручениям и т. п. | Запланируйте на этот период больше интересных дел, сюрпризов и неожиданных занятий (встреча рассвета, утренняя рыбалка, день сюрпризов и розыгрышей и т.д.) |
| Третий период — «пик усталости» — наступает перед концом смены. Дети уже стали уставать от жизни в большом коллективе, у них возрастает раздражительность и конфликтность. | Запланируйте больше игр, спортивных соревнований, если возможно — плавания. |

Наиболее эффективные способы разрешения конфликтов и снижения эмоционально-психологической напряженности в кризисные периоды пребывания детей в оздоровительном лагере сегодня описывают многие ученые и педагоги-практики. Всю возможную совокупность такого рода способов можно свести к трем основным группам:

1. Аудиовизуальный способ.

Общеизвестно, что определенные звуки голоса, тон и визуальный контакт снижают напряжение. Если голос начинает звучать тише - это дает сигнал к спокойствию. Кроме того, существенную роль играет разница в тоне и скорости речи. Если голос понижается, коммуникация становится менее категоричной, что невольно заставляет успокоиться.

2. Кинестетический способ (движения, положение тела).

Желательно, чтобы в периоды возникновения напряженности движения вожатых были предсказуемыми и точно рассчитанными, а не нервными и резкими. В ситуации конфликта фактически у любого человека возникает естественная потребность быстрее передвигаться, осуществлять резкие движения, но именно тогда вожатому или любому психологически подготовленному педагогическому работнику оздоровительного лагеря необходимо сознательно, с волевым усилием замедлить движения, свести жестикуляцию к минимуму, то есть продемонстрировать максимально спокойное поведение.

3. Вербальный способ.

Вступая в речевой контакт с наиболее раздраженными детьми, необходимо сказать им что-то нейтральное или эмоционально положительное (может быть, упомянуть о том, чем они недавно успешно занимались), а затем ненавязчиво, косвенно, исподволь подсказать им наиболее адекватный способ конструктивного поведения, а значит, и следующий шаг коммуникативных действий.

Наиболее педагогически продуктивным подходом к созданию системы профилактики конфликтов в детском оздоровительном лагере или на определенных этапах развития лагерной смены является формулировка в организационный период смены предельно четких норм жизнедеятельности в отряде, которые касаются не только соблюдения режимных моментов, но и взаимоотношений в отряде. Обозначенные правила и нормы должны не забываться и выполняться. Всё это зависит от последовательности выдвижения педагогических требований вожатых, от того насколько они не «забывчивы», последовательны, принципиальны в своих требованиях к детям, насколько они сами нацелены на то, чтобы пунктуально выполнять установленные нормы.

К таким общепризнанным нормам и правилам, выведенным из педагогической практики, можно сегодня отнести:

1. Недопустимость физической и вербальной агрессии (вожатый должен быть гарантом не только физической, но и эмоциональной безопасности детей);

2. Нравственный запрет на осмеяние любых предложений товарищей;

3. Необходимость соблюдения строгой конфиденциальности (информацию о конкретных детях не нужно «выплескивать» за пределы конкретного отряда, делать ее источником досужего обсуждения - она должна оставаться внутренним достоянием «отрядной семьи»).

Кроме обозначенных, общепризнанных сегодня правил вожатые могут предложить отряду совместно выработать собственные нормы и правила, регулирующие контекст их общей жизнедеятельности.

Есть разные способы поведения в конфликтной ситуации. Вожатому, как педагогу, необходимо выбрать самый подходящий и эффективный, по его мнению, способ.

Компромисс – когда все стороны приходят к соглашению на основе взаимных уступок. Такой выбор эффективней всего, когда необходимо время для решения конфликта, либо есть риск его перерастания в ссору или скандал, и лучше всего пойти на уступки, нежели все потерять.

Сотрудничество – совместная работа (иногда принудительная), участие в общем деле, которое должно принести положительные результаты для всех сторон. Во время совместной работы у участников конфликта есть единая цель и время для обсуждения проблем и поиска решения.

Уклонение от конфликта. Этот способ, когда один или все участники конфликта избегают те или иные темы и ситуации. Также эффективный способ, когда необходимо время для создания условий трезвой и спокойной оценки ситуации или открытое обсуждение конфликта приведет к усугублению.

Соперничество – процесс состязания, в котором все участники конфликта пытаются добиться своей цели. Наиболее действенен этот метод, когда необходимы быстрые и решительные меры.

Приспособление – приобретение нужных навыков. Это метод, когда одна сторона готова признать свою неправоту. Эффективно, когда наиболее важным является восстановление спокойствия, а не непосредственное разрешение конфликта.

Разрешение конфликта и его положительный исход зависит от полного осознания ситуации, поэтому вожатый должен всегда трезво и холодно оценивать происходящее и всегда стараться избежать конфликтных ситуаций. Лучше всего – проявлять эмпатию к каждому человеку – уважать его мнение и взгляды, не обязательно будучи согласным с ними.

Вожатому очень важно проводить профилактическую работу для предупреждения возникновения конфликтных ситуаций среди детей. Любую конфликтную ситуацию проще предупредить, чем решать уже после ее возникновения. Игры на сплочение, беседы, занятость детей и внимательное отношение к воспитанникам помогут вам избежать конфликтов среди детей. Если же конфликт уже произошел, вы всегда должны принять меря для его разрешения. Ни в коем случае не пускайте все на «самотек», это только усугубит ситуацию. Особенно не стоит говорить детям фразы типа «разбирайтесь сами».

В любой ситуации, если вы не знаете, как поступить спросите совета у более опытных коллег или у руководства педагогического отряда.