

## **Кейсы с решением для молодых педагогов: конфликтные ситуации различной этиологии**

### **Кейс 1.**

В классе - группа детей-мигрантов, которых одноклассники сторонятся. Что делать?

Инструкция: ознакомьтесь с ситуацией, предположите ее контекст и выполните задания в указанной последовательности.

1. Выскажите предположения, почему сложилась атмосфера неприятия детей-мигрантов?

Все чаще причинами асоциальных явлений в поликультурном мире становятся межнациональные, межрасовые конфликты, неприятие людьми друг друга, непонимание необходимости жить в поликультурной среде, а, скорее всего, и неумение к ней адаптироваться.

Барьерами межкультурного взаимодействия могут выступать и особенности этнического сознания представителей разных культур.

2. Предложите несколько вариантов выхода из возникшей ситуации. Аргументируйте своё мнение.

В воспитании межкультурной толерантности в школе возможно в трех направлениях:

- Изучение культуры и традиций народов мира;
- Погружение в культуру и традиции народов мира;
- Принятие культуры и традиций народов мира.

Социально-педагогическое сопровождение:

- помощь обучающимся из числа мигрантов в укреплении физического и психического здоровья через различные формы работы;
- вовлечение обучающихся из числа мигрантов в различные виды социально-значимой деятельности и обеспечение успеха в ней;
- индивидуальные формы работы с детьми-мигрантами и их родителями, оказание им систематической действенной помощи;
- организация коллективной деятельности, общения;

- ведение учета семей мигрантов и детей-мигрантов, посещение на дому и обследование жилищно-бытовых условий проживания семьи;
- проведение бесед, встреч с работниками медицинских, правовых учреждений по проблемам адаптации обучающихся их числа мигрантов и семей-мигрантов.

Выделим три формы работы:

### **Социальный проект «Школьное радио»**

Проект направлен на знакомство школьников с культурой, традициями, обычаями, историей и современностью различных регионов и народов России и стран СНГ.

### **Социальный проект «Память» (работа школьного музея)**

Проект направлен на гражданско-патриотическое воспитание школьников на основе связи и преемственности поколений, воспитание милосердия и душевной чуткости к старшему поколению, увековечивание памяти защитников Родины.

В рамках этого проекта проводятся: военно-спортивная игра «Зарница», работа с ветеранами ВОВ и боевых действий в «горячих точках», шефская работа над ветеранами. Осуществляется взаимодействие с Советом ветеранов города, Центром гражданского и военно-патриотического воспитания «Патриот».

### **Кружковая работа.**

Направлена на создание театрально – игровой среды, которая путем включения ребенка в творческую деятельность обеспечивает формирование базовых навыков устной речи, как ведущего средства общения и познания, повышение темпа развития речи в целом; развитие творческих и коммуникативных способностей обучающихся.

3. Над какими аспектами взаимоотношений между учащимися и учителем, а также учениками класса следует поработать классному руководителю, администрации школы? Назовите формы и методы работы.

Аспекты:

- планирование и коррекция работы по адаптации семей и детей из числа мигрантов;
- организация работы школьных кружков и секций;
- проведение тематических педагогических советов;
- педагогический всеобуч для родителей;
- социально-педагогическая работа с детьми-мигрантами;
- ведение банка данных обучающихся из семей-мигрантов;
- вовлечение детей-мигрантов во внеурочную деятельность.

Формы и методы:

- Совместная выставка творческих работ родителей и детей «Умелые руки не знают скуки»
  - Мини-сочинения «Мое будущее»
  - Реализация социальных проектов
  - Лекция с элементами беседы «Мир без границ» (по формированию толерантного поведения)
- Консультации для родителей (законных представителей) детей-мигрантов.
- Праздник Дружбы народов

4. Перечислите риски и угрозы психологической безопасности для всех субъектов образовательного процесса

В работе с мигрантами необходимо учитывать уровень знаний, динамику представлений в зависимости от этапа обучения, национальные, социальные, психологические особенности, ценностные ориентации и мотивационную сферу. Воспитание и образование проходит через воздействие этнических процессов, национальной культуры и межкультурных процессов.

Межэтническое общение выступает как сложный и противоречивый процесс. В процессе межэтнического общения посредством воспитания и обучения создаются условия для всестороннего развития личности.

В новой социокультурной и языковой среде мигранты испытывают процессы культурной дезадаптации, потери языкового пространства, поэтому важнейшим направлением сохранения родного языка, традиций является образование и воспитание мигрантов, беженцев и их детей.

Для детей - мигрантов или представителей национальных меньшинств межкультурное образование дает возможность равного жизненного старта, в то же время оставляя возможность возврата на историческую родину открытой.

Общие цели межкультурного образования ведут личность через диалог, разрешение конфликтов, критическое осмысление собственной культуры и традиции "как чужой", через преодоление этноцентрической установки к толерантности, признанию равенства шансов для всех, к сознательному, ответственному социальному поведению - и этим к взаимному обогащению всех культур, составляющих общество.

Ребенок - мигрант, живущий под влиянием мигрантской субкультуры и наталкивающийся ежедневно на культуру большинства, находится в сложной кризисной ситуации: независимо от того, решила ли (и имеет ли возможность) его семья окончательно поселиться в этой стране, является ли он вторым и даже третьим поколением иностранцев, для здорового развития его личности необходимо достижение им позитивной этноидентичности и на этом фоне становление этнотолерантности. Здесь огромную роль играет педагогическая поддержка ребенка при выборе этноидентичности в форме занятий родным

языком и религией, включения в содержание образования в детском саду и школе культурных архетипов (сказок, песен, игр).

5. Проанализируйте последствия возможных действий:

а) Не вникать, дети со временем сами разберутся;

б) обсудить ситуацию на классном часу, призвав класс отнестись к беженцам сочувственно;

в) **попытаться сблизить детей, поручив им общее дело;**

г) **сблизить лидеров обеих "группировок" и через них повлиять на взаимоотношения детей;**

Д) реагировать спокойно, тем более что дети - беженцы вряд ли задержатся в вашем городе надолго.

## Кейс 2.

После сделанного классным руководителем замечания подросток вышел из класса, демонстративно громко хлопнув дверью. Как вести себя в этом случае классному руководителю?

Инструкция:

Прочитайте педагогическую ситуацию, предположите контекст ситуации. ее реализации и выполните задания кейса:

1. Выделите оперативную педагогическую задачу и предложите ее решение (т.е. опишите и объясните неотложную реакцию учителя на ситуацию).

**Демонстративное поведение** – подчеркнуто-выразительное поведение с осознаваемой или неосознанной целью привлечь к себе особое внимание окружающих без учёта их потребностей и желаний.

Демонстративность- личная особенность. В её основе лежит повышенная потребность во внимании к себе, стремление всегда быть в центре внимания. Детям с высоким уровнем демонстративности свойственно несколько нарочитое "театрализованное" поведение, любовь к украшениям. Для привлечения внимания дети могут использовать самые разные средства: кривляние нарочитое нарушение правил поведения, подчеркнуто "идеальное" поведение и даже подчеркнутая застенчивость, когда ребёнок как бы говорит: "Посмотрите, как я стесняюсь", у таких детей высокая эмоциональная лабильность, т.е. склонность к частым колебаниям настроения, кратковременность и неустойчивость переживаний.

Возникает вопрос, **что чувствует учитель**, наблюдающий это на своём уроке. Что чувствует нормальный человек, которого всё время отвлекают? Да, совершенно верно - раздражение. Из него легко рождается негодование и возмущение.

**Отсюда следующий вопрос - что хочется сделать?** Сделать замечание. Иногда прочитать нотацию.

**Какова же ответная реакция ученика.** Временно прекращает выходку (обратите на это внимание, если ученик не прекращает вертеться или стучать после Вашего замечания - мотив другой), их мы рассмотрим дальше.

Итак, дети привлекают внимание на уроке и основная трудность педагога - как дать внимание (ведь они имеют на него право), не подкрепляя при этом условный рефлекс "хочешь внимания - делай плохо".

Постарайтесь до урока подчеркнуть громко "что-то" хорошее в этом ученике, предложить выполнить поручение: достать мел, написать число т. п. (полить цветок) и похвалить.

2. Охарактеризуйте стиль семейного воспитания и причины поведения подростка в классе.

Причины возникновения:

Недостаток внимания взрослых к детям

Стиль – попустительский.

3. Предположите возможные последствия сложившейся ситуации для подростка, если данная ситуация останется без внимания педагога. Перечислите риски и угрозы психологической безопасности для подростка и окружающих.

Следующий мотив - власть

Одна из главных причин такого поведения - мода на "сильную" личность, на "крутых". Дети и подростки видят только внешнюю эффективную сторону властолюбивого поведения. Они ещё не знают того, что знают люди мудрые: против лома нет приёма, кроме другого лома. Страх - обратная сторона власти.

Многие молодые родители полагают, что "крутой" и есть сильная личность. А сильная личность - это человек, который принимает решения за других.

Однако сильная личность ничего не решает за других, а просто не позволяет другим решать за неё. Для этого не нужно быть агрессивным, достаточно быть уверенным в себе.

#### Избегание неудачи

Эти тихие на уроках дети вполне послушны, только не выполняют заданий. Происходит это потому, что они боятся вновь столкнуться с ощущением полного ничтожества: ведь получается у всех кроме меня!

#### **Стратегия. «Разрешающее поведение»**

Запретный плод всегда сладок. Это свойство человеческой природы известно со времен Адама и Евы. Поэтому вторая стратегия заключается не в том, чтобы запретить есть яблоко, а в том, чтобы уничтожить всю прелесть содеянного, объявив яблоко не запретным.

#### **Стратегия. «Отвлеките ученика»**

Никто долго не может делать два дела одновременно. А именно это и происходит, когда ученик плохо ведет себя. Поэтому вы можете просто отвлечь его, сфокусировав его внимание на чем-либо другом. Как это сделать практически?

Задавайте прямые вопросы. В критический момент полезно задать ему прямой вопрос: «Роман, какое задание я только что дала?», или: «Миша, что ты думаешь об этой физической проблеме?» Такие вопросы и отвлекают от «плохого» поведения, и направляют внимание ученика на тот урок, на котором он сейчас находится. Попросите об одолжении. «Саша, собери, пожалуйста, сочинения!», «Маша, не могла бы ты отнести эту тетрадь в учительскую прямо сейчас?», «Гриша, сходи к Марье Ивановне в 8 «А» и спроси, не могла бы она дать нам цветной мел?»

## Стратегия. «Пересаживайте учеников»

Ученики, которые нуждаются во внимании, как правило, нуждаются и в аудитории. Когда вы отсаживаете таких учеников от их зрителей, вы лишаете их главной награды, и это заставляет учеников успокаиваться. Есть два приема, подходящих для пересаживания.

Просите ученика сесть на другое место. Иногда этого вполне достаточно: «Игорь, пересядь, пожалуйста, на свободное место в третьем ряду», — и продолжайте вести урок, пока Игорь пересаживается. Так он не получит желаемого внимания. А возможно, что такой вид внимания с вашей стороны окажется вполне достаточным и будет воспринят как награда.

4. Спроектируйте примерную программу индивидуальной воспитательной работы с учеником в школе.

№	Тема, форма работы
1.	Беседа «Чем опасно мелкое хулиганство»
2.	Беседа «Правила поведения обучающихся. Для чего они нужны?»
3.	Выпуск газеты, листовок, памяток, посвященных правилам поведения
4.	Классные часы по правовому воспитанию и профилактике правонарушений: «Права и обязанности подростка», «Отношение между подростком и взрослым», «Как мы выполняем правила для учащихся?»
5.	Неделя пропаганды знаний о здоровом образе жизни.
6.	Психодиагностика особенностей личности учащихся, склонных к девиантному поведению
7.	Занятия с элементами тренинга по коррекции девиантного поведения

5. Предложите несколько советов родителям по воспитанию ребенка в семье.

Родители должны знать, что:

- Дети выходят из под контроля, когда не получают то, что им необходимо. Без понимания потребностей ребёнка родители не в состоянии дать ему необходимое.

- Чтобы воспитать в ребёнке дух сотрудничества, уверенность в себе и отзывчивость, необходимо развивать его волю, а не ломать её.

- Чтобы сохранить контроль над ребёнком и оказывать на него влияние, необходимо постоянно беседовать о том, что происходит в его жизни. Будьте всегда в курсе: где и с кем сейчас находится ваш ребёнок.

- Позволяя ребёнку отличаться от других, совершать ошибки, вы способствуете его самопознанию и становлению. Позволяя ребёнку говорить «нет» вы развиваете его волю и помогаете подлинное чувство «я».

- Угроза наказания только настраивает детей против родителей и побуждает их к бунту. Используя наказание, вы становитесь ребёнку врагами, от которых нужно таиться, а не родителями, от которых можно ждать помощи.

- Дети внимательны к желаниям и требованиям родителей, когда родители внимательны к детям. Они учатся, прежде всего, посредством сотрудничества и подражания.

- Дети, подвергающиеся жестоким побоям и издевательствам, живущие в асоциальных условиях практически всегда оправдывают агрессивное поведение и не становятся надёжной опорой родителям в будущем. Вместо наказания лучше ввести поправки относительно предоставленных ребёнку прав.

- Методы воспитания, основанные на страхе, пробуждают в современных детей склонность к саморазрушению и уходу от реальности.

- Просите, а не приказывайте. Старайтесь, чтобы ребёнок чувствовал, что он сотрудничает

- б. Проанализируйте возможные варианты действий:
- а) Промолчать, но при случае напомнить мальчику о его неучтивости и вашей возможности "вернуть долг";
  - б) немедленно вернуть и отчитать мальчика, заставив закрыть дверь за собой тихо;
  - в) **на следующий день спокойно побеседовать с мальчиком, пристыдив его исключительно примером собственной выдержки и достоинства;**
  - г) **сделать вид, что ничего особенного не произошло;**
  - д) подождать родительского собрания, чтобы высказать родителям претензии по поводу воспитания сына;
  - е) **сдержаться, но при случае рассказать ребятам библейскую легенду о Хаме и происхождении термина "хамство" — может, это заставит их задуматься?**

### Кейс 3.

На сложной контрольной (экзамене) девочка впадает в истерику, рыдает из-за того, что не может найти решение. Как поступить учителю?

Инструкция:

Прочитайте педагогическую ситуацию, предположите контекст ее реализации и выполните задания кейса:

1. Выделить оперативную педагогическую задачу и предложить ее решение (т.е. описать и объяснить неотложную реакцию учителя на ситуацию)

- Заранее отработайте отдельные детали сдачи экзамена при сдаче зачетов по пройденным темам, т.е. в случаях не столь эмоционально напряженных, как государственный экзамен.

- Помогите ребенку распределить темы по билетам.
- Ознакомьте ребенка с методикой подготовки к экзаменам.
- Не создавайте тревожную обстановку перед сдачей экзамена.
- Подбадривайте детей, хвалите их за то, что они делают хорошо.
- Распределите время так, чтобы уделялось больше внимания слабоуспевающим детям.
- Внушайте выпускникам уверенность в успешной сдаче экзамена.
- Не критикуйте ребенка после сдачи экзамена.
- **ПОМНИТЕ!** Главное снизить напряжение и тревожность ребенка, реализовав принцип индивидуально – личностного подхода к каждому.

2. Охарактеризовать ситуацию с позиций всех ее субъектов (т.е.:  
· ученика;  
· учителя;  
· родителей ученика;  
· учащихся класса (непосредственно не участвующих в данной ситуации, но чья деятельность могла ее спровоцировать, и д.)

· определите риски психологической безопасности для всех субъектов образовательного процесса.

- На протяжении всего экзамена необходимо подбадривать учеников доброжелательным взглядом, прикосновением, краткой похвалой.

- Следует уделять внимание каждому ребенку.

- Словесные установки учителя должны повышать уверенность учеников в себе – чем больше ребенок боится неудачи, тем больше вероятность того, что он сделает ошибку.

- Также в ходе экзамена необходимо наблюдать за состоянием каждого ребенка чтобы вовремя заметить и предотвратить ухудшение состояния ребенка, связанное с переутомлением.

- Оказание всесторонней психологической помощи подросткам в период подготовки и сдачи выпускных экзаменов позволяет обучающимся не только успешно подготовиться и сдать их, но и более полно реализовать возможности своего личностного роста.

- Сосредоточьтесь на позитивных сторонах учащихся, чтобы укрепить их самооценку и веру в свои силы.

- Не упрекайте за совершенные ими ошибки, а помогайте избежать новых. Во время подготовки и проведения экзамена учитывайте индивидуальные психофизиологические особенности учащихся (скорость протекания мыслительно-речевых процессов, продуктивность умственной деятельности и т. п.).

- Обязательно проведите с родителями беседу о психологической поддержке учащихся перед экзаменами.

3. Какие требования Этического кодекса педагога могут быть нарушены в данной ситуации.

Педагог должен иметь безупречную репутацию, профессиональный рост, постоянно строго соблюдать нормы и стандарты деловой этики. В этическом кодексе педагога сформулированы и систематизированы нормы и принципы поведения, которым должен следовать педагог.

Цель кодекса – определить основные нормы профессиональной этики в отношениях педагога с учениками и их родителями, с педагогическим сообществом и государством. В данной ситуации педагогу необходимо знать о болезнях детей и возможно эту информацию нужно знать и одноклассниками, чтобы вовремя вызвать врача, например, ребенок нервничает и на фоне этого резко повышается давление, у ребенка вегетососудистая дистония.

4. Выделите стратегическую педагогическую задачу в контексте данной ситуации. Над какими отношениями, качествами, мотивами участников следует работать педагогу.

***Во-первых, чередование сна и бодрствования:*** не рекомендуется усиливать учебную нагрузку за счет сна. Подобная рекомендация обусловлена тем, что нормальный сон не только снимает умственное утомление и обеспечивает восстановление потраченных сил организма, но и играет важнейшую роль в механизмах памяти.

***Во-вторых, чередование умственной и физической деятельности.*** Во время подготовки к экзаменам наиболее оптимальной формой распределения нагрузки являются полуторачасовые занятия с пятнадцатиминутными перерывами между ними для физкультпауз. Способ физической активности не имеет существенного значения - это может быть обычная физзарядка, аэробика, танцы и пр. При этом желательно задействовать все группы мышц для усиления кровообращения в организме. Особенно благоприятно такие паузы действуют на лимфообращение, которое практически прекращается при сидячей умственной работе и поэтому требует периодической, активной стимуляции за счет работы мышц.

***В-третьих, питание.*** Экзамены - серьезная проверка организма на прочность. Особая нагрузка в этот период ложится на нервную систему. Во время подготовки к экзаменам необходимо быстро и глубоко сосредотачиваться, запоминать большой объем

материала. На экзамене надо уметь справиться с волнением. Поэтому придется обратить внимание на режим питания.

5. Проанализируйте возможные варианты действий:

- а) Универсальное средство в этом случае — дать девочке стакан воды;
- б) опытный учитель всегда носит с собой валидол — он поможет девочке успокоиться;
- в) главное — помочь девочке успокоиться, а экзамен она может сдать и в другой раз, в крайнем случае — через год;
- г) главное — помочь девочке успокоиться, и лучший способ для этого — намек на правильное решение или неназойливая подсказка.

Ни один из ответов, необходимо аргументировать к спокойствию, отвести к медику, дать воды, провести мотивирующую беседу, обозначить приоритеты.