

КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Подготовила: педагог-психолог
Сметанина Д.Д.

Что такое конфликт?

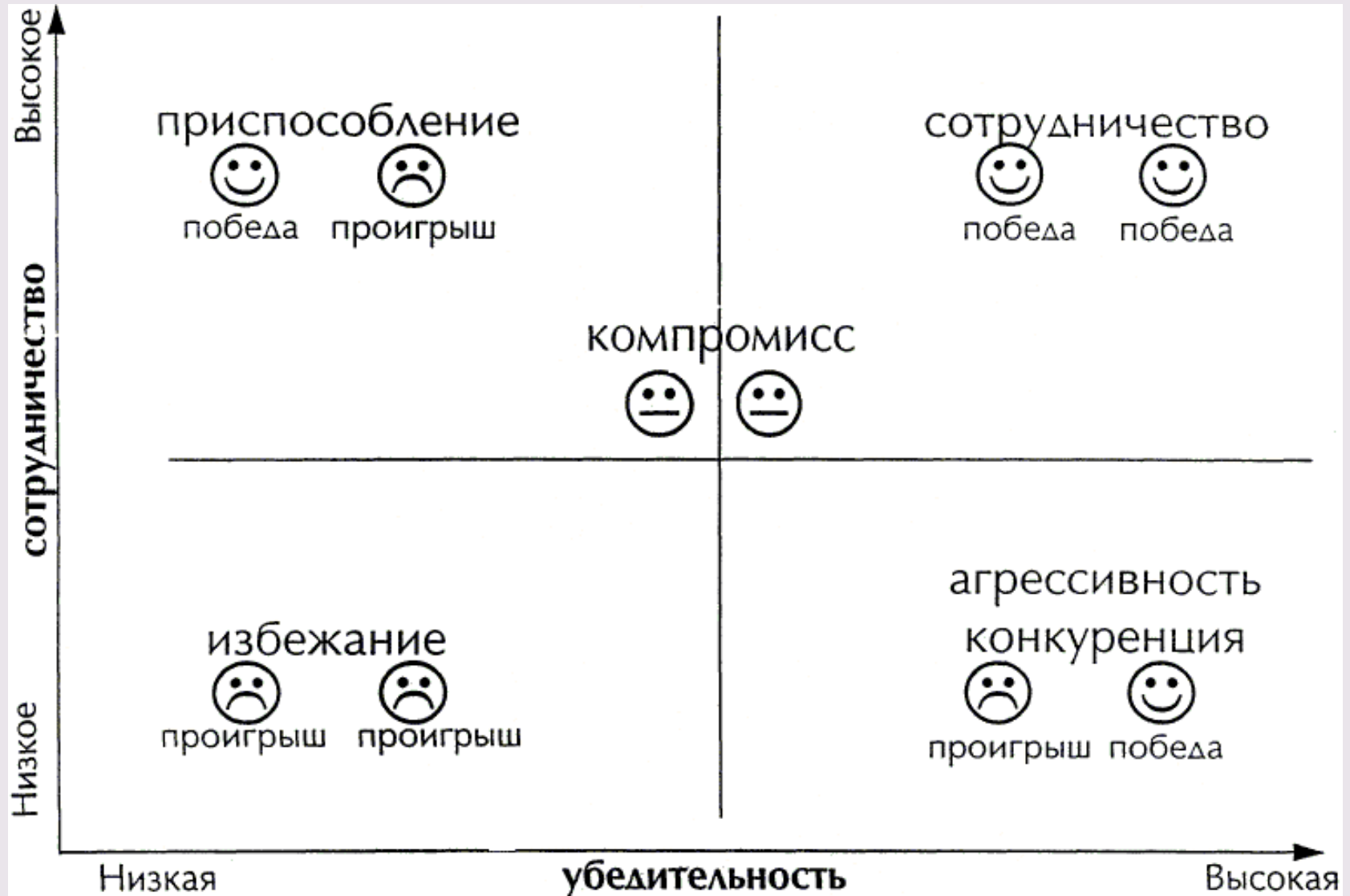
- **Конфликт** – форма социального взаимодействия между двумя или более субъектами, возникающий по причине несовпадения желаний, интересов, ценностей или восприятия.

Конфликт –
особое взаимодействие между людьми, которое
характеризуется **возникновением и столкновением
противоречий** в их отношениях



- В процессе своей профессиональной деятельности педагогу помимо своих непосредственных обязанностей, связанных с обучением и воспитанием подрастающего поколения, приходится общаться с коллегами, учениками, их родителями.
- При ежедневном взаимодействии без конфликтных ситуаций обойтись вряд ли возможно.
- **Педагогический конфликт** – это нормальное социальное явление, которое естественно для динамичного социума, каким является современная образовательная школа.

5 основных стилей поведения в конфликтной ситуации



Уклонение (избегание, уход)

- Данная форма поведения выбирается тогда, когда индивид не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции, уклоняется от спора.
- Этот стиль предполагает тенденцию ухода от ответственности за решения.
- Такое поведение возможно, если исход конфликта для индивида не особенно важен, либо, если ситуация слишком сложна и разрешение конфликта потребует много сил у его участников, либо у индивида не хватает власти для решения конфликта в свою пользу.

Противоборство (конкуренция, агрессия)

- Противоборство характеризуется активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей: применением власти, принуждения, других средств давления на оппонентов, использованием зависимости других участников от него.
- Ситуация воспринимается индивидом как крайне значимая для него, как вопрос победы или поражения, что предполагает жесткую позицию по отношению к оппонентам и непримиримый антагонизм к другим участникам конфликта в случае их сопротивления.

Уступчивость, приспособление

- Действия индивида направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов.
- Данный подход возможен, когда вклад индивида не слишком велик или когда предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для индивида.
- Такое поведение в конфликте используется, если ситуация не особенно значима, если важнее сохранить хорошие отношения с оппонентом, чем отстаивать свои собственные интересы, если у индивида мало шансов на победу, мало власти.

Сотрудничество

- Сотрудничество означает, что индивид активно участвует в поиске решения, удовлетворяющего всех участников взаимодействия, но, не забывая при этом и свои интересы.
- Предполагается открытый обмен мнениями, заинтересованность всех участников конфликта в выработке общего решения.
- Данная форма требует положительной работы и участия всех сторон.

Компромисс

- При компромиссе действия участников направлены на поиски решения за счет взаимных уступок. Его-то, пожалуй, в современной школе и не хватает.
- Стили избегания и уступчивости не предполагают активного использования конфронтации при решении конфликта. При противоборстве и сотрудничестве конфронтация является необходимым условием выработки решения. Учитывая, что решение конфликта предполагает устранение причин, его породивших, можно сделать вывод, что только стиль сотрудничества реализует данную задачу полностью.
- Компромисс может принести лишь частичное разрешение конфликтного взаимодействия, так как остается достаточно большая зона взаимных уступок, а полностью причины не устранены.

Виды конфликтов в школьной среде

- Конфликт «Ученик — ученик»
- Конфликт «Учитель — ученик»
- Конфликт «Учитель — родитель ученика»



Конфликт «Ученик — ученик»

В данном случае учитель не является конфликтующей стороной, однако принять участие в споре между учениками порой необходимо.

Причины конфликтов между учениками

- борьба за авторитет
- соперничество
- обман, сплетни
- оскорбления
- обиды
- враждебность к любимым ученикам учителя
- личная неприязнь к человеку
- симпатия без взаимности
- борьба за девочку (мальчика)

Конфликт «Учитель — ученик»

Конфликтные отношения между педагогами и учащимися – серьёзное переживание для обеих сторон. Уход от неразрешающегося конфликта грозит переходу его внутрь, в то время как стремление его разрешить влечет за собой возможность конструирования новых отношений на другой основе.

Причины конфликтов между учителем и учениками

- отсутствие единства в требованиях учителей
- чрезмерное количество требований к ученику
- непостоянство требований учителя
- невыполнение требований самим учителем
- ученик считает себя недооцененным
- учитель не может примириться с недостатками ученика
- личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость)

Основные рекомендации педагогам по управлению конфликтами с учащимися:

- Научитесь **акцентировать внимание на поступках** (поведении), а не на личности ученика. Характеризуя поведение ученика, используйте конкретное описание того поступка, который он совершил, вместо оценочных замечаний в его адрес.
- Займитесь своими негативными эмоциями. Если вы чувствуете, что не можете справиться с гневом, то **выдержите паузу**. Эффективным средством, позволяющим справиться со своим гневом является юмор. **Посмотрите на ситуацию с другой стороны**, отметьте для себя ее абсурдность. Посмейтесь над ней.
- Не усиливайте напряжение ситуации. К усилению напряжения могут привести следующие действия учителя:
 - чрезмерное обобщение, навешивание ярлыков: «Ты всегда...»;
 - резкая критика: «Ты опять меня не слушаешь»;
 - повторяющиеся упреки: «Если бы не ты, мы бы...»;
 - решительное установление границ разговора: «Всё, хватит. Сейчас же прекрати!»
 - угрозы: «Если ты сейчас же не замолчишь...»

Основные рекомендации педагогам по управлению конфликтами с учащимися:

- **Обсудите проступок позже.** Например, можно обсудить случившееся после урока. Это позволит исключить присутствие «зрителей» в лице других учеников, что в случае демонстративного поведения важно, т.к. лишает нарушителя дисциплины внимания публики к своему проступку: «Подойди ко мне после урока, мы сможем всё подробно обсудить».
- **Позвольте ученику «сохранить лицо».** Не следует требовать публичного раскаянья от ученика в своем поступке. Даже если он понимает свою неправоту, признаться в этом публично сложно даже взрослому человеку. Задача учителя — не доказать «Кто здесь главный!», а найти способ разрешить возникшую ситуацию. Поэтому уместным будет высказывание учителя: «Сейчас садись на место и выполни задание, а случившееся обсудим позже».
- **Демонстрируйте модели неагрессивного поведения. Спокойное, уравновешенное поведение и доброжелательное отношение** учителя к ученикам вне зависимости от ситуации является лучшим средством обучения учащихся тому, как нужно вести себя в конфликтных ситуациях.

Конфликт «Учитель — родитель ученика»

Причины конфликта между учителем и родителями:

- разные представления сторон о средствах воспитания
- недовольство родителя методами обучения педагога
- личная неприязнь
- мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребёнку

Шаги решения конфликта:

- Выявить причины (скрытые и явные)
- Понять доводы оппонента
- Сохранить позитивное отношение к оппоненту
- Отделить отношения и эмоции от проблемы
- Искать разумное решение проблемы

Если появление конфликта не за горами, можно воспользоваться следующими рекомендациями:

1. Рационально, с учетом индивидуальных особенностей школьников и их родителей, равномерно распределять участие родителей в делах класса.
2. Своевременно информировать родительскую общественность обо всех изменениях, касающихся жизни класса.
3. Относиться к родителям вежливо и терпимо.
4. Нельзя ставить в неловкое положение отдельного родителя перед другими родителями или обучающимися.
5. Учитель должен подавать образец толерантности к родителям, мыслящим не так, как он.
6. Содействовать созданию творческой, теплой атмосферы в классе.
7. Четко и логично строить образовательный процесс в классе.

Единый алгоритм решения любого школьного конфликта

- Первое, что окажет пользу, когда проблема назрела, это **спокойствие**.
- Второй момент — анализ ситуации **без превратности**.
- Третьим важным пунктом является **открытый диалог** между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.
- Четвертое, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу — **выявление общей цели**, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели прийти.
- Последним, пятым пунктом станут **выводы**, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

Психологические рекомендации

- ❖ УЛЫБАЙТЕСЬ! Улыбка обогащает тех, кто ее получает, и не обедняет тех, кто ее дает!
- ❖ Помните, что для человека звук его имени является самым важным звуком в человеческой речи. Как можно чаще обращайтесь к другому человеку по имени.
 - ❖ Умейте искренне признавать хорошее в других.
- ❖ Будьте сердечными в своем одобрении и щедры на похвалы, дети и родители будут дорожить вашими словами, помнить их.
 - ❖ Желание понимать другого человека порождает сотрудничество.

Какими бы путями ни решались конфликтные ситуации, какими бы благородными целями ни руководствовались их участники, они никогда не должны противоречить нормам педагогической этики и требованиям общественной морали.