

Педагогическое общение.
Конфликты в педагогической
практике

Понятие педагогического конфликта

- **Педагогический конфликт** - это противодействие субъектов образовательного процесса по поводу возникшего противоречия, действительного или воображаемого.
- **негативные последствия** конфликтов: ухудшение состояния здоровья субъектов, снижение работоспособности, большие эмоциональные затраты и др.
- **позитивные функции конфликта**: он служит разрядке напряженности, получению новой информации, стимулирует развитие и позитивные изменения, преодолевает застой жизнедеятельности, вскрывает "хроническую болезнь", противоречие, помогает прояснить отношения и т. д.

Причины педагогических конфликтов:

- **малая возможность преподавателя прогнозировать на уроке поведение учеников;**
- При возникновении спора преподаватель стремится сохранить свой **социальный статус любыми средствами** и тем самым часто доводит ситуацию до конфликтной;
- Преподаватель часто **оценивает не отдельный поступок ученика, а его личность;**
- **оценка студента** нередко строится на **субъективном восприятии** его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье;
- **Преподаватель** иногда **затрудняется провести анализ возникшей ситуации**, торопится строго наказать ученика, мотивируя это тем, что излишняя строгость по отношению к ученику не повредит;
- немаловажное значение имеет **характер отношений**, которые сложились **между преподавателем и отдельными студентами**; личностные качества и нестандартное поведение последних являются причиной постоянных конфликтов с ними;
- **личностные качества преподавателя** также часто бывают причиной конфликтов (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность и др.).

Стадии прохождения конфликта

- Возникновение конфликта (появление противоречия).
- Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон.
- Конфликтное поведение.
- Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта).

- Самый эффективный способ профилактики конфликтов в педагогическом коллективе – создание благоприятной атмосферы, повышение психологической культуры администрации, педагогов и студентов, овладение приемами саморегуляции эмоциональных состояний в общении.

Виды конфликтов между педагогом и обучающимся (по М.М. Рыбаковой)

- **конфликты деятельности**, возникающие по поводу успеваемости учащихся, выполнения ими учебных и внеучебных заданий;
- **конфликты поведения** (поступков), возникающие в связи с нарушением учащимися правил поведения в учебном заведении, чаще всего на занятиях, и за пределами учебного учреждения;
- **конфликты отношений**, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и педагогов, в рамках их общения в процессе совместной педагогической деятельности.

Специфика педагогических конфликтов

- **ответственность педагога за** педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций, так как любое учебное заведение - это прежде всего доступная возрасту учащихся модель общества, где они усваивают нормы отношений между людьми;
- участники конфликта имеют разный социальный статус (педагог-учащийся), чем и определяется их поведение в конфликте;
- **разница в жизненном опыте участников** порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов; различное понимание событий и их причин (конфликт “глазами педагога” и “глазами учащегося” видится по-разному), поэтому педагогу не всегда легко понять глубину переживаний учащегося, а учащемуся — справиться со своими отрицательными эмоциями и подчинить их разуму;
- **присутствие других учащихся в ситуации столкновения педагога и отдельного учащегося** делает их не просто свидетелями, а участниками конфликта, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них. Об этом всегда приходится помнить педагогу;
- **профессиональная позиция педагога** в конфликте с учащимся обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы учащегося как формирующейся и зависящей от него личности;
- **всякая ошибка педагога** при разрешении конфликта порождает новые, в которые включаются другие учащиеся;
- **конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем разрешить.**

Схема развития конфликта:

- **Конфликтная ситуация** (спор, между заинтересованными сторонами). На этом этапе конфликтующие стороны обсуждают конкретный предмет разногласия.
- **Конфликт** (столкновение интересов участников, активная конфронтация). На этом этапе конкретный вопрос отходит на второй план, происходит столкновение на уровне подходов и мнений. Привлекаются другие доказательства и аргументы.
- **Расширяющийся конфликт** (в ситуацию втягиваются другие участники). В этот момент в качестве арбитров и болельщиков в конфликт втягиваются другие члены коллектива. Вопрос принимает общечеловеческий характер. Вспоминаются старые прегрешения и обиды.
- **Всеобщий конфликт** (большинство сотрудников охвачено поисками виноватых). На заключительном этапе понять первопричину невозможно. Идет настоящая война партий «до последнего патрона».

Психологические правила управления конфликтами

- **контролируя свои эмоции**, быть объективным, дать возможность учащимся обосновать свои претензии, “выпустить пар”;
- **не приписывать учащемуся** свое понимание его позиции, перейти на “я - высказывания (не “ты меня обманываешь” , а “я чувствую себя обманутым”);
- **не оскорблять учащегося** (есть слова, которые, прозвучав из уст педагога, наносят такой ущерб отношениям с учащимися, что все последующие “компенсирующие” действия не могут их исправить);
- **стараться не удалять учащихся** из учебного помещения за какие-либо проступки;
- по возможности **не обращаться к административным мерам** разрешения конфликтных ситуаций;
- **не отвечать на агрессию агрессией** (это принизит достоинство педагога в первую очередь), не затрагивать личности воспитанника, если дело касается только его конкретного действия или поступка.
- **дать** себе и учащемуся **право на ошибку**, не забывая о том, что “не ошибается только тот, кто ничего не делает”;
- независимо от результатов разрешения противоречия **постараться не разрушить отношения с учащимся**;
- **не бояться конфликтов**, брать на себя инициативу их конструктивного разрешения.

“Опереться можно только на того, кто сопротивляется” Стендаль.

Причины конфликтов в учебной группе

- **Первая** - конфликты, возникающие из-за недостатка ресурсов (чего-то не хватает на всех: учебных пособий, внимания педагога, дружбы сверстников). Такие ситуации уладить легче всего.
- **Вторая** - конфликты, связанные с желаниями, стремлениями, потребностями (включая стремление к власти, дружбе, самоутверждению, достижению), которые приходят в противоречие с желаниями других студентов. С этими конфликтами справиться труднее, так как причины их скрыты.
- **Третья** - конфликты между личностными ценностями. Это самый трудный случай. Когда ставятся под сомнение наши ценности, мы ощущаем это как угрозу смыслу своей жизни и становимся совершенно нетерпимыми (речь при этом идет не только о религиозных или политических взглядах). Конфликты между целями относятся к той же категории. У каждого человека есть какие-то цели; наши старания достигнуть цели отражают ее ценность для нас. Когда вступают в противоречие цели разных людей, достичь согласия очень нелегко

Обстоятельства, усиливающие конфликт

- если в поведении участников преобладают отрицательные эмоции (гнев, фрустрация и др.);
- если усилится ощущение угрозы;
- если в конфликт окажутся втянутыми другие люди;
- если учащиеся до конфликта не были дружны;
- если учащиеся не владеют навыками общения и решения конфликтов.

Личность педагога в конфликте

- **Во-первых**, стиль взаимодействия педагога с другими учащимися служит примером для воспроизводства во взаимоотношениях со сверстниками. Исследования показывают, что стиль общения и педагогический такт педагога (учителя) оказывают заметное влияние на формирование межличностных отношений учащихся. Личностный стиль и педагогическая тактика сотрудничества обуславливают наиболее бесконфликтные отношения учащихся друг с другом;
- **Во-вторых**, педагог обязан вмешиваться в конфликты учащихся, регулировать их. Это не означает их подавление. В зависимости от ситуации может быть необходимо административное вмешательство, а может быть — просто добрый совет. Что нужно для того, чтобы не дать разгореться конфликту? **Самое главное - сосредоточиться на проблеме, а не на участниках; погасить проявление отрицательных эмоций и устранить ощущение угрозы, объективно разобраться конфликтной ситуации;**
- **В – третьих**, не следует злоупотреблять наказаниями.

Способы разрешения конфликтов

- **уклонение** - человек, предвидя возникновение конфликта, выбирает такой стиль поведения, который не приведет к конфликту.
- **сглаживание конфликта** - используются разные аргументы, включая убеждение другой стороны в необходимости сотрудничества.
- **принуждение** - противника заставляют принять другую точку зрения. Такой вид поведения наиболее присущ руководителю, когда у него возникают разногласия с подчиненным.
- **поощрение** - предоставление преимущества человеку в обмен на его согласие с предполагаемым решением. Хотя этот вид поведения можно рассматривать как компромиссный, есть большая вероятность, что конфликт останется.
- **компромисс** - одна сторона принимает точку зрения другой, но лишь частично.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ – ОСНОВА РАЗРЕШЕНИЯ СЛОЖНОЙ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ

- Основной **целью психологического анализа** ситуации является **создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения возникшей ситуации**. Торопливая **реакция ПРЕПОДАВАТЕЛЯ**, как правило, вызывает импульсивный **ответ СТУДЕНТА**, приводит к обмену “словесными ударами”, и ситуация становится конфликтной. Другой, не менее значимой целью такого анализа является переключение внимания с возмущения поступком ученика на его личность и ее проявление в деятельности, поступках и отношениях.

Анализ помогает ПРЕПОДАВАТЕЛЮ:

- избежать субъективизма в оценке поведения СТУДЕНТОВ;
- возможность увидеть положительное в поступках “плохого” СТУДЕНТА и “пакость” в поведении образцового и тем самым правильно разрешить ситуацию, найти “точки роста” личности даже очень “трудного” СТУДЕНТА;
- НАЙТИ возможные пути предупреждения или погашения конфликта;
- Погасить конфликт, перевести отношения его участников на уровень взаимоприемлемых для обеих сторон, переключить внимание с аффективно-напряженных отношений в сферу деловых отношений учебной работы.