Филиал государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения

Республики Хакасия

 «Черногорский горно-строительный техникум»

**Выступление на методическом объединении**

**Тема:** [**Конфликты в педагогическом коллективе и способы их разрешения**](http://lartdoll.net/shpargalki-po-distsipline-pedagogicheskaya-psikhologiya/50-pedagogicheskaja-psihologija-shpargalki/1369-konflikty-v-pedagogicheskom-kollektive-i-sposoby.html)

**Педагог-психолог: Аникина Светлана Викторовна**

**Дата выступления: 10.01.2017г.**

**Абаза – 2017 год**

**Конфликт** -- форма социального взаимодействия между двумя или более субъектами (субъекты могут быть представлены индивидом/группой/самим собой -- в случае внутреннего конфликта), возникающий по причине несовпадения желаний, интересов, ценностей или восприятия.

Мы рассматриваем педагогический конфликт, то есть конфликт, субъектами которого являются участники педагогического процесса.

**Конфликтная ситуация** -- такое совмещение человеческих интересов, которое создает почву для реального противоборства между социальными субъектами. Главная черта -- возникновение предмета конфликта, но пока отсутствие открытой активной борьбы.

То есть в процессе развития столкновения конфликтная ситуация всегда предшествует конфликту, является его основой.

Педагогический конфликт — это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций субъектов педагогического взаимодействия.

Конфликт, по Г.М. Коджаспировой, А.Ю. Коджаспирову – столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов, выраженное в обостренной, жесткой форме.Опыт показывает, что наиболее частыми являются конфликты в сложных коллективах, включающих работников со специфическими, но тесно взаимосвязанными функциями, что порождает трудности в координации их действий и отношений, как в сфере деловых, так и в сфере личных контактов. К числу таких коллективов относится и педагогический коллектив.

В любом коллективе встречается благоприятный и неблагоприятный СПК.

**Социально-психологический климат (СПК) – это преобладающий и относительно устойчивый психологический настрой членов коллектива, проявляющийся во всех многообразных формах их жизнедеятельности.**

 **Благоприятный социально-психологический климат в коллективе зависит от** сотрудничества и взаимопомощи, соревнования, сплоченности, совместимости, дружбы, личного настроения и мнения коллектива, характера межличностных отношений, самочувствия и оценки условия жизни работы в коллективе, взаимной доброжелательности, чуткости во взаимоотношениях, удовлетворенность членов коллектива межличностными отношениями, их терпимость по отношению друг к другу, защищенность личности в коллективе.и др.

Здоровый СПК усиливает интерес к работе, повышает жизненный тонус, вызывает у работников удовлетворенность трудом, радость от общения с коллегами и от достигнутых результатов.

СПК является не только фактором роста производительности труда, мобилизации внутренних резервов трудового коллектива, но и средством воспитания положительного отношения к труду, укрепления трудовой дисциплины и повышения творческой активности работников.

Благоприятный СПК способствует раскрытию творческого потенциала каждого члена коллектива, воспитанию и развитию положительных черт личности: уважения к человеку, чувства товарищества, дисциплинированности, ответственности, требовательности к себе и другим, принципиальности и других качеств.

*Таким образом. СПК играет огромную роль в жизнедеятельности трудового коллектива.*

В коллективе существуют несколько видов конфликтов в зависимости от характера:

1. **Конструктивные конфликты** связаны с разногласиями по принципиальным вопросам жизни коллектива, организации труда и управления производством. Они способствуют вскрытию и устранению имеющихся недостатков, служат источником развития коллектива.

**2. Деструктивные конфликты** выполняют отрицательную функцию. Они возникают из-за резкого расхождения взглядов, интересов и стремлений людей, являются результатом постановки эгоистических целей, нарушения социальных норм поведения со стороны отдельных работников, непонимания индивидуально-психологических особенностей человека, а иногда из-за психологической несовместимости совместно работающих людей, их тяжелого характера.

В основе любого конфликта могут лежать организационные или межличностные причины.

К **организационным причинам** относятся: игнорирование отдельными работниками требований организации (нарушения трудовой или технологической дисциплины, некачественное выполнение своих обязанностей и т.п.); низкое качество должностных инструкций, непродуманность их распределения, их плохое организационное обеспечение; неправильное нормирование и стимулирование труда.

**Производственные конфликты** возникают в коллективе в результате низкого уровня организации труда и управления. Причинами такого рода конфликтов могут быть: изношенная техника, морально устаревшее оборудование, плохие условия труда, неправильное управленческое решение, неинформированность персонала, административно-бюрократические методы руководства и др.

**Межличностные конфликты** возникают из-за антипатии, личной неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм поведения и т.п. Межличностные конфликты могут возникать из-за: непонимания друг друга и недостаточного общения; различия в планах, интересах и оценках; неверных суждений в отношении чьих-либо действий; отсутствия сочувствия нуждам и желаниям других людей; особенностей характера человека (например, мстительность, обидчивость, вспыльчивость и т.д.); недостойного поведения людей (нечестность, высокомерие, грубость). Кроме, того, межличностный конфликт может быть следствием организационного или производственного конфликта, когда принципиальные разногласия на деловой основе переходят во взаимную личную неприязнь или вражду. Причинами межличностных конфликтов являются также: недостаточность общей культуры, низкий уровень воспитания и культуры профессионального общения людей, неумение вести дискуссию, корректно спорить и убеждать, нежелание человека признать за работником право на собственную точку зрения, нежелание учитывать интересы, стремления всех людей, участвующих в коллективной деятельности.

- "подлинный" -- когда столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-л. легко изменяющегося фактора;

- "случайный или условный" -- когда конфликтные отношения возникают в силу случайных, легко поддающихся изменению обстоятельств, что не осознается их участниками. Такие отношения могут быть прекращены в случае осознания реально имеющихся альтернатив;

- "смещенный" -- когда воспринимаемые причины конфликта лишь косвенно связанны с объективными причинами, лежащими в его основе. Такой конфликт может быть выражением истинных конфликтных отношений, но в какой-л. символической форме;

- "неверно приписанный" -- когда конфликтные отношения приписываются не тем сторонам, между которыми разыгрывается действительный конфликт. Это делается либо преднамеренно с целью спровоцировать столкновение в группе противника, "затушевывая" тем самым конфликт между его истинными участниками, либо непреднамеренно, в силу отсутствия действительно истинной информации о существующем конфликте;

- "скрытый" -- когда конфликтные отношения в силу объективных причин должны иметь место, но не актуализируются;

- "ложный" -- конфликт, не имеющий объективных оснований и возникающий в результате ложных представлений или недоразумений.

Следует различать понятия "конфликт" и "конфликтная ситуация", разница между ними очень существенна.

Существуют сигналы, предупреждающие конфликт. Среди них:

· *кризис* (в ходе [**кризиса**](http://revolution.allbest.ru/) обычные нормы поведения теряют силу, и человек становится способным на крайности - в своем воображении, иногда на самом деле);

· *недоразумение* (вызывается тем, что какая-то ситуация связана с эмоциональной напряженностью одного из участников, что приводит к искажению восприятия);

· *инциденты* (какая-то мелочь может вызвать временное волнение или раздражение, но это очень быстро проходит);

· *напряжение*(состояние, которое искажает восприятие другого человека и поступков его действий, чувства изменяются к худшему, взаимоотношения становятся источником непрерывного беспокойства, очень часто любое недоразумение может перерасти в конфликт);

· *дискомфорт* (интуитивное ощущение волнение, страх, которые трудно выразить словами).

Педагогически важно отслеживать сигналы, свидетельствующие о зарождении конфликта.

*Выделю существенные причины конфликтов.*

недостаточно хорошее знание человека;

неправильное понимание его намерений;

неверное представление о том, что он на самом деле думает;

ошибочная интерпретация мотивов совершенных поступков;

неточная оценка отношения данного человека к другому.

С психологической точки зрения, возникновение любой из этих причин, любого их сочетания приводит на практике к унижению достоинства человека, порождает с его стороны справедливую реакцию в форме обиды, которая вызывает такую же реакцию обидчика, при этом ни тот, ни другой человек не в состоянии понять и осознать причины взаимно неприязненного поведения.

- Нарушение одним из членов коллектива трудового сотрудничества.

- недобросовестность,

- недисциплинированность.

Если нормы сотрудничества четко зафиксированы, то меньше условий для возникновения конфликта. Возможность возникновения конфликтов снижается, когда руководитель умеет правильно воспринимать критику, при простоте и скромности общения руководителя с подчиненными, умении убеждать людей, советоваться с подчиненными, прислушиваться к их мнению, при обоснованности требований, предъявляемых руководителем подчиненным, ясности и последовательности в руководстве, умении четко организовать трудовую деятельность подчиненных.

*Для предупреждения внутригруппового межличностного конфликта среди учителей необходимо:*

- контролировать эмоциональную сферу, в частности подавлять свое раздражение;

- спокойно выслушивать другого человека, охваченного гневом, раздражением или страхом, проявлять самообладание, постараться успокоить собеседника.

- Если же этого достичь не удается, то лучше на время уйти от разговора и вернутся к обсуждению проблемы через несколько дней.

– учитывать интересы друг друга;

 – умение воспринимать критику своих коллег;

 – вежливое, тактичное отношение друг к другу, уважение к коллегам;

 – дисциплинированность в работе.

Эмоциональное благополучие в коллективе определяется стилем руководства данным коллективом со стороны администрации.

**Существуют конфликты не только в педагогическом коллективе, но и между учителем и учеником.**

Обучение – сложный и многогранный процесс, течение которого невозможно без некоторых столкновений и противоречий между учителем и учеником.

К каждой личности необходим индивидуальный подход.

*К основным причинам возникновения конфликта между учителем и учеником относят следующие:*

- низкий уровень ответственности учителя при разрешении проблемной ситуации;

- разный статус и жизненный опыт участников конфликта;

- каждая сторона конфликта видит ситуацию по своему:

- ввиду возрастных особенностей.

 Педагог М. Рыбакова в своей работе «Конфликт и взаимодействия в педагогической деятельности» описала ряд причин, по которым происходят конфликты между учителями и учениками:

- в результате действий, связанных с проблемой успеваемости;

- специфика реагирования педагога на поведение подростков, не соответствующее учебным требованиям;

- особенности эмоционально-личностных отношений, сложившихся между учителем и учеником.

В педагогической науке принята следующая классификация конфликтов между учителем и учеником:

1**.   Конфликт деятельности**. В этом случае речь идет о столкновении на основании отказа со стороны ученика выполнять задание учителя. Также о подобном конфликте говорит небрежное, ненадлежащее выполнение задания учеником.

 Причинами такого конфликта часто становятся:

- повышенная утомляемость;

- неспособность усвоить большой объем учебного материала;

- отсутствие объективной помощи со стороны учителя.

Подобного рода конфликты имеют место быть в ситуации, когда учитель только начинает работать с группой и межличностные отношения еще не вышли на более доверительный уровень.

 Причинами конфликтов часто становится стремление учителя использовать отметку как средство наказания. При этом отмечается, что требования к ученикам довольно завышены.

В результате таких конфликтов, по настоящему способные и талантливые студенты вынуждены уходить в другие учебные заведения, а у остальных снижается интерес к учебе.

2.   **Конфликт поступков**. Бывают ситуации, когда учитель обвиняет подростка в каком-то неправильном (по его мнению) действии или поступке, при этом, не разобравшись в мотивах и объективных причинах случившегося.

На основании необоснованных выводов учитель стремится скорректировать поведение ученика. Не вникнув в особенности ситуации, учитель ошибочно оценивает всю ситуацию в целом. Не все подростки способны промолчать, чаще всего конфликт поступков разворачивается в серьезное столкновение, окрашенное резко негативными эмоциями.

 3.   **Конфликт отношений.** Отличительная особенность подобных ситуаций – затяжной характер конфликта, возникающего в результате неграмотного разрешения со стороны педагога какой-либо проблемы. Конфликты отношений часто имеют личностную подоплеку. Результатом такого столкновения становится длительное рассогласованное взаимодействие между учителем и подростком, выраженное неприязненным отношением.

**Конфликты между подростком и педагогом в ОУ**

***Конфликты деятельности***возникают между учителем и учеником и проявляются в отказе ученика выполнить учебное задание или плохом его выполнении. Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в учебе; когда учитель ведет предмет в классе непродолжительное время и отношения между ним и учеником ограничиваются учебной работой. В последнее время наблюдается увеличение таких конфликтов из-за того, что учитель часто предъявляет завышенные требования к усвоению предмета, а отметки использует как средство наказания тех, кто нарушает дисциплину. Эти ситуации часто становятся причиной ухода из школы способных, самостоятельных учеников, а у остальных снижается мотивация к учению вообще.

***Конфликты поступков в***сякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики; конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Важно, чтобы учитель умел *правильно определить свою позицию в конфликте,* так как если на его стороне выступает коллектив класса, то ему легче найти оптимальный выход из сложившейся ситуации. Если же класс начинает развлекаться вместе с нарушителем дисциплины или занимает двойственную позицию, это ведет к негативным последствиям (например, конфликты могут приобрести постоянный характер).

***Конфликты отношений*** часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, длительный характер. Эти конфликты приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие.

Подобная схема учитывает потребности и возможности всех участников конфликта. Конечно, ситуацию столкновения лучше избежать, но если конфликт все же произошел, следование некоторым рекомендациям, позволит разрешить его конструктивно, без лишних эмоций и переживаний.

 Рекомендации учителю для разрешения конфликта **с учеником-провокатором**:

- недопустимо давление на ребенка, это только вызовет еще больший негатив;

- не следует требовать от студента публичных извинений и признания своих ошибок;

- важно дать подсказку к выстраиванию алгоритма правильных действий со стороны студента;

- необходимо выстроить диалог с подростком, тон разговора должен быть спокойный и доброжелательный;

- разговор должен быть предметным, конкретным;

- возможно появится необходимость привлечения родителей с целью заинтересовать подростка другими сферами жизни;

- хороший пример в этом случае – спортивная секция;

- важно уметь слушать и слышать подростка!

Рекомендации **родителю в конфликте, виновником которого является учитель**: важно оценить ситуацию спокойно, реально и объективно; необходимо провести беседу с учителем и выяснить причину конфликта; скандальное поведение, ругань и хамство ни к чему не приведут; после определения причины попытаться найти общую цель и возможности выхода из конфликта, выстроить конструктивную модель поведения всех участников конфликта; не стоит торопиться менять учителя или школу; подобная стратегия может только навредить, ведь ребенку придется выстраивать отношения в новом коллективе, а ведь так важно сформировать социальные навыки, в том числе, и поведение в конфликтной ситуации. Бизнес не дает ожидаемых результатов из-за постоянных стычек персонала? Читай об управлении конфликтами и стрессами на предприятии. Какова польза конфликта в организации? Узнай в статье. О способах ухода от конфликтов читай далее.

Рекомендации родителю, **если в конфликте виноват ребенок**: провести спокойную беседу с ребенком на предмет выяснения проблемы; в процессе разговора не должно быть язвительных реплик, угроз и саркастических замечаний; ситуация требует объективного анализа, а не переживаний по поводу последствий; родители должны подсказать ребенку о необходимости извинения перед учителем (присутствие родителей при этом возможно только по просьбе ученика). Родителям стоит выстраивать гармоничные и доброжелательные отношения с учителем. В таком случае вероятность появления конфликтов сводится к минимуму, а если они и возникают, то быстро и конструктивно разрешаются.

Учитель должен не только хорошо объяснять предмет, но и найти подход к каждому ученику.

В.М.Афонькова утверждает, что успешность педагогического вмешательства в конфликты учащихся зависит от позиции педагога. Таких позиций может быть, как минимум, четыре:

· *позиция авторитарного вмешательства в конфликт -*педагог не будучи убежден, что конфликт - это всегда плохо и что с ним надо бороться, старается подавить его;

· *позиция нейтралитета -*педагог старается не замечать и не вмешиваться в столкновения, возникающие среди воспитанников;

· *позиция избегания конфликта -*педагог убежден, что конфликт - показатель его неудач в воспитательной работе с детьми и возникает из-за незнания, как выйти из создавшейся ситуации;

· *позиция целесообразного вмешательства в конфликт -*педагог, опираясь на хорошее знание коллектива воспитанников, соответствующие знания и умения, анализирует причины возникновения конфликта, принимает решение либо подавить его, либо дать возможность развиться до определенного предела.

Действия педагога в четвертой позиции позволяют контролировать и управлять конфликтом.

Однако педагогу достаточно часто не хватает культуры и техники взаимодействия с воспитанниками, что приводит к взаимному отчуждению. Человек с высокой техникой общения характеризуется стремлением не только верно разрешать конфликт, но и понять его причины. Для разрешения конфликтов среди подростков весьма уместен метод убеждения как путь примирения сторон. Он помогает показать подросткам нецелесообразность некоторых форм, которые они используют для разрешения конфликта (драки, присвоение кличек, запугивание и т.п.). В то же время педагоги, используя этот метод, допускают типичную ошибку, ориентируясь только на логику своих доказательств, не учитывая взглядов и мнений самого подростка. Ни логика, ни эмоциональность не достигают цели, если педагог игнорирует взгляды и опыт воспитанника.

По своей направленности конфликты делятся на следующие виды:

социально-педагогические - они проявляются как в отношениях между группами, так и с отдельными людьми. В основе этой группы лежат конфликты - нарушения в области взаимоотношений. Причины взаимоотношений могут быть следующими: психологическая несовместимость, т.е. неосознанное, ничем не мотивированное неприятие человека человеком, вызывающего у одной из сторон или одновременно у каждой из них неприятные эмоциональные состояния. Причинами может быть борьба за лидерство, за влияние, за престижное положение, за внимание, поддержку окружающих;

психолого-педагогические конфликты - в их основе лежат противоречия, возникающие в учебно-воспитательном процессе в условиях дефицита гармонизации складывающихся в нем отношений;

социальный конфликт - ситуативные конфликты от случая к случаю;

психологический конфликт - происходит вне общения с людьми, происходит внутри личности.

Большинство конфликтов по своей природе субъективны и имеют в своей основе одну из следующих психологических причин:

**Особенности педагогических конфликтов**

Среди них можно выделить следующие:

ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: ведь ОУ -- модель общества, где обучающиеся усваивают нормы отношений между людьми;

участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель -- ученик), 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 учителя” и “глазами подростка” видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний подростка, а подростку -- справиться с эмоциями, подчинить их разуму;

присутствие других сверстников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;

профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы подростка как формирующейся личности;

контролируя свои эмоции, быть объективным, дать возможность у подросткам обосновать свои претензии, “выпустить пар”;

не приписывать подростку свое понимание его позиции, перейти на “Я-высказывания (не “ты меня обманываешь”, а “я чувствую себя обманутым”);

не оскорблять подростка (есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб отношениям, что все последующие “компенсирующие” действия не могут их исправить);

стараться не выгонять подростка из кабинета;

по возможности не обращаться к администрации;

не отвечать на агрессию агрессией, не затрагивать его личности,

давать оценку только его конкретным действиям;

дать себе и подростку право на ошибку, не забывая что “не ошибается только тот, кто ничего не делает”, мы все люди;

независимо от результатов разрешения противоречия постараться не разрушить отношений с подростком (высказать сожаление по поводу конфликта, выразить свое расположение к подростку);

не бояться конфликтов с учащимися, а брать на себя инициативу их конструктивного разрешения.

**УЧИТЕЛЯ И УЧАЩИЕСЯ ЧАСТО СТАЛКИВАЮТСЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ.ОДНАКО ПРИ ЭТОМ СЛЕДУЕТ СТРЕМИТЬСЯ К ТОМУ, ЧТОБЫ КОНФЛИКТ ПРОИСХОДИЛ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ И НЕ ПЕРЕТЕКАЛ В ЛИЧНОСТНУЮ.**

**КОНФЛИКТУЙТЕ КУЛЬТУРНО И НЕ ПЕРЕХОДИТЕ НА ЛИЧНОСТИ.**

**НАПРИМЕР, ВЫРАЖАЯ ПОРИЦАНИЕ ПОДРОСТКУ, ОБСУЖДАЙТЕ ТОЛЬКО ЭТОТ ВОПРОС И НЕ ЗАТРАГИВАЙТЕ ЕГО ЛИЧНЫХ КАЧЕСТВ. В ПРОТИВНОМ СЛУЧАЕ, ПОДРОСТОК ОБИДИТСЯ, ОЖЕСТОЧИТСЯ И ВАША ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ БЕСЕДА БУДЕТ ИМЕТЬ ПРОТИВОПОЛОЖНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: ВМЕСТО ПОЗИТИВНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОВЕДЕНИИ, ПОДРОСТОК ПОДЧЕРКНУТО БУДЕТ НАРУШАТЬ ДИСЦИПЛИНУ И Т.П.**

**НЕЛЬЗЯ ГОВОРИТЬ:**

**«ТЫ - ГРУБЫЙ, НЕВОСПИТАННЫЙ. ПО … ТЫ ПОЛУЧАЕШЬ ОДНИ ДВОЙКИ! ТЫ ЛЕНТЯЙ! НЕ МОЖЕШЬ ЗАСТАВИТЬ СЕБЯ ВЫУЧИТЬ ЗАДАНИЕ! А ЕЩЕ РАЗГОВАРИВАЕШЬ, КОГДА НАДО СИДЕТЬ И СЛУШАТЬ!»».**

**НЕОБХОДИМО ГОВОРИТЬ ПРИМЕРНО СЛЕДУЮЩЕЕ:«ДАВАЙ ВМЕСТЕ ПОДУМАЕМ, ПОЧЕМУ У ТЕБЯ ПРОБЛЕМЫ С …? ТЕБЕ НЕИНТЕРЕСНО, ИЛИ ТЫ ЧТО-ТО НЕ ПОНИМАЕШЬ? ТЕБЕ НУЖНА ПОМОЩЬ?»**

**СБЛИЖЕНИЮ ПОЗИЦИЙ УЧИТЕЛЯ И ПОДРОСТКА, ВЗАИМОПОНИМАНИЮ ПОМОГУТ НЕКОТОРЫЕ ПРИЕМЫ И МЕТОДЫ:ПОСТАРАЙТЕСЬ НАЗЫВАТЬ ПОДРОСТКА ПО ИМЕНИ, ДАЖЕ ТОГДА, КОГДА ВЫ СЕРДИТЫ НА НЕГО.**

**ЭТО ПРИДАСТ ОБРАЩЕНИЮ К НЕМУ ЛАСКОВО-ТРЕБОВАТЕЛЬНЫЙ ХАРАКТЕР, ОБЪЕДИНИТ С ПОДРОСТКОМ.**

**НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ И УМЕНИЕ СЛУШАТЬ.**

**НЕ ТОЛЬКО СОДЕРЖАНИЕ РЕЧИ, НО И МИМИКА, ТОН, ИНТОНАЦИЯ РЕЧИ.**

**ПРИЕМ «ВОЗВРАТ ЭМОЦИЙ» - ОТКЛИК НА ПЕРЕЖИВАНИЯ ПОДРОСТКА.**

**НАКАЗАНИЕ. ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ УЧИТЕЛЯ СЧИТАЮТ НАКАЗАНИЕ ОДНИМ ИЗ ОСНОВНЫХ СРЕДСТВ ВОЗДЕЙСТВИЯ. ОНИ ПОЛАГАЮТ, ЧТО ЭТИМ БУДЕТ ДОСТИГНУТО НЕПОВТОРЕНИЕ ПОСТУПКА, ЧТО ЭТО УСТРАШИТ ПОДРОСТКА.**

 **НО ВЕСЬ ВОПРОС В ТОМ, КАКОЙ СЛЕД ПЕРЕЖИВАНИЙ ОСТАЕТСЯ В ДУШЕ ПОДРОСТКА ПОСЛЕ НАКАЗАНИЯ: РАСКАЯНИЕ? ЗЛОБА? СТЫД? СТРАХ? ОБИДА? ВИНА? АГРЕССИЯ?**

**А.С. МАКАРЕНКО ПИСАЛ: «КАК БЫ НИ СТРОГО БЫЛ НАКАЗАН ВОСПИТАННИК, НАЛОЖЕННОЕ НАКАЗАНИЕ ДОЛЖНО ВСЕГДА РАЗРЕШАТЬ КОНФЛИКТ ДО КОНЦА, БЕЗ ВСЯКИХ ОСТАТКОВ. УЖЕ ЧЕРЕЗ ЧАС ПОСЛЕ НАЛОЖЕНИЯ ВЗЫСКАНИЯ НУЖНО БЫТЬ С ВОСПИТАННИКОМ В НОРМАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЯХ».**

**«…НАКАЗАНИЕ ДОЛЖНО РАЗРЕШИТЬ И УНИЧТОЖИТЬ ОТДЕЛЬНЫЙ КОНФЛИКТ И НЕ СОЗДАВАТЬ НОВЫХ КОНФЛИКТОВ». ТАК КАК ИХ РАЗРЕШИТЬ БУДЕТ ТРУДНЕЕ - ВЕДЬ КОНФЛИКТЫ СТАНОВЯТСЯ ЗАТЯЖНЫМИ, ДЛИТЕЛЬНЫМИ, ШИРОКИМИ.**

Специфика урегулирования педагогических конфликтов.

В социальной психологии и педагогике выделено пять типов отношений:

***отношения диктата*** - строгая дисциплина, четкие требования к порядку, к знаниям при официально-деловом общении;

***отношения нейтралитета*** - свободное общение с учениками на интеллектуально - познавательном уровне, увлеченность учителя своим предметом, эрудированность;

***отношения опеки*** - забота до навязчивости, боязнь всякой самостоятельности, постоянный контакт с родителями;

***отношения конфронтации*** - скрытая неприязнь к ученикам, постоянное недовольство работой по предмету; пренебрежительно деловой тон в общении;

***отношения сотрудничества*** - соучастие во всех делах, интерес друг к другу, оптимизм и взаимное доверие в общении.

**В.А. СУХОМЛИНСКИЙ ПИСАЛ: «КОНФЛИКТ МЕЖДУ ПЕДАГОГОМ И РЕБЕНКОМ, МЕЖДУ УЧИТЕЛЕМ И РОДИТЕЛЯМИ, ПЕДАГОГОМ И КОЛЛЕКТИВОМ – БОЛЬШАЯ БЕДА ОУ. ЧАЩЕ ВСЕГО КОНФЛИКТ ВОЗНИКАЕТ ТОГДА, КОГДА УЧИТЕЛЬ ДУМАЕТ О РЕБЕНКЕ НЕСПРАВЕДЛИВО. ДУМАЙТЕ О РЕБЕНКЕ СПРАВЕДЛИВО – И КОНФЛИКТОВ НЕ БУДЕТ. УМЕНИЕ ИЗБЕЖАТЬ КОНФЛИКТА – ОДНА ИЗ СОСТАВНЫХ ЧАСТЕЙ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ МУДРОСТИ УЧИТЕЛЯ. ПРЕДУПРЕЖДАЯ КОНФЛИКТ, ПЕДАГОГ НЕ ТОЛЬКО СОХРАНЯЕТ, НО И СОЗДАЕТ ВОСПИТАТЕЛЬНУЮ СИЛУ КОЛЛЕКТИВА»**

**(СУХОМЛИНСКИЙ В.А. МЕТОДИКА ВОСПИТАНИЯ КОЛЛЕКТИВА. – М., 1981.)**

**Существуют конфликты не только между учителем и учеником, но и ученик – ученик.**

С. Шенкман предлагает следующие способы преодоления конфликтных ситуаций

1. Не оставаться наедине со своими неприятностями. Надо рассказать о неприятностях человеку, которому вы доверяете. В трудную минуту особенно важно почувствовать участие, искреннюю заинтересованность в твоих делах другого человека.
2. Уметь вовремя отвлечься от своих забот. Заняться каким-то требующим внимания делом, привычной работой.
3. Не позволять себе раздражения, гневного состояния.
4. Не упрямиться, не позволять себе быть капризным.
5. Нельзя быть совершенством во всем всегда. Не ругать себя, если что-то не получается на высоком уровне.
6. Не предъявлять чрезмерных требований окружающим, принимать людей такими, какие они есть.

В ссоре старайтесь говорить только о самом разногласии. Ни в чем не обвиняйте оппонента. Не говорите друг другу обидных слов. Это поможет вам сохранить конфликт на деловом уровне, не “спуститься” на личностный уровень конфликта.

Психолог К. Томас выделил пять основных стилей разрешения конфликта:

**Конкуренция** – человек, использующий этот стиль, активен и предпочитает разрешить конфликт естественным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими, но способен на волевые решения.

**Избегание**– когда человек не отстаивает свои права, не хочет сотрудничать, просто уходит от конфликта, избегает его.

**Приспособление** – человек действует совместно с партнером по общению и не пытается отстоять свои интересы.

**Сотрудничество** – человек активно участвует в разрешении конфликта и устанавливает свои интересы, но при этом учитывает и интересы партнера.

**Компромисс** – партнеры по общению сходятся на “золотой середине”, то есть на частичном удовлетворении интересов каждого из партнеров. [2]

Вот основные типы и причины конфликтов у подростка:

* внутриличностный конфликт – такой конфликт может возникнуть при низкой удовлетворённости жизнью, друзьями, учебой, отношениями со сверстниками, малой уверенностью в себе и близких людях, а также со стрессом.
* межличностный конфликт – когда люди с различными взглядами, чертами характера совсем не могут ладить друг с другом, в корне различаются взгляды и цели таких людей
* конфликт между личностью и группой – может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиций группы, например, весь класс срывает урок, а один подросток остается в классе…несмотря на его устойчивую нравственную позицию, его отношения с классом будут конфликтом, так как он идет против мнения группы
* межгрупповой конфликт – возникает из-за противоречий и идейных установок двух различных групп

Педагогический конфликт – отдельный частный вопрос в системе воспитательного процесса, вырванный из крепкой связи его с другими вопросами чисто теоретическим путем, как бы предполагающим возможность его существования и разрешения автономным путем. Возможно это лишь теоретически, на практике же конфликты и конфликтные ситуации следует и удается разрешать и урегулировать только во взаимосвязи со всем воспитательным процессом. Только "разумный" может предвидеть; только "моральный" может ориентироваться на интересы "Другого"; и лишь "творческий" созидает выход из создавшихся обстоятельств, поставивших людей на полюсные точки противоречия.

Рекомендации педагогам по разрешению конфликтов:

***Проявить любовь*.** Все ученики должны быть любимы классным руководителем, даже если они мятежники, и это очень трудно. Несмотря на плохое поведение, можно пытаться оказывать внимание такому ученику. Очень важно уметь слушать. У подростков есть что сказать. Порой это неприятные слова. Но следует запастись огромным терпением. Надо дать понять подростку, что его не просто слушают, но и слышат.

В разговоре с мятежным учеником важно постараться дать ему понять, что преподавателю небезразличны его внутренние переживания, что он принимает искреннее участие в нем. Подростки должны знать, что классному руководителю небезразлично, что с ними происходит, что все его слова и действия продиктованы заботой об обучающихся.

*В****юношеском возрасте*** нуждаются в большем участии и заботе, чем в детстве, потому что в этом переходном периоде подростки чувствуют себя растерянными, слабыми и беспомощными. Им еще не хватает смелости и твердости в принятии решений, необходимы поддержка и помощь взрослых, в том числе и преподавателей.

Обучающихся надо хвалить. Мятежники не всегда во всем плохи. Наверняка найдется что-то, что они делает хорошо. Важно замечать это и говорить об этом. Кроме того, следует проявлять одобрение во всех хороших начинаниях. Надо уметь по-доброму говорить с подростками, когда они осознают, что поступили плохо.

***Быть миротворцем.*** Учитель не просто должен утешать, успокаивать или говорить приятные слова. Чтобы устанавливать мир, надо иметь его в собственной душе. Невозмутимость преподавателя очень важна. Его спокойствие должно быть заразительным. Если в ответ на выходки подростков классный руководитель сам начинает раздражаться, сердиться, гневаться, он не сможет утихомирить бурю чувств в душах других. Между тем сохранение спокойствия в ответ на проявление ярости со стороны подростков поможет умерить их гнев.

Быть миротворцем — значит, не отвечать оскорбительными или гневными словами в ответ на оскорбления и ругань подростков, не поддаваться тем же эмоциям, что владеют их сердцами в моменты мятежа.

Если в группе поднялся мятеж, это еще не означает, что классный руководитель плохо справляется со своими обязанностями. Следует относиться к этому как к проблеме во взаимоотношениях. Таких проблем с подростками никто не может избежать, не важно, хороший преподаватель или плохой.

Замечая негативное в характере подростков и в их поведении, классный руководитель не должен отчаиваться и падать духом. Необходимо понимать, что такое состояние свойственно данному возрасту. Не надо смущаться, встречаясь лицом к лицу с раздражением или гневом подростков. Надо понимать, что это естественно для их эмоциональности.

Несмотря на советы и замечания, подростки будут продолжать делать ошибки и плохие поступки. У каждого из них будут свои слабости. Классный руководитель не в состоянии управлять решениями, которые они будут принимать. Поэтому он может быть расстроен, огорчен поведением своих обучающихся, но это не должно его удивлять, а тем более приводить в отчаяние.

Установлено, что поскольку в основе конфликта часто лежит противоречие, подчиненное определенным закономерностям, будущие педагоги не должны “бояться” конфликтов, а, понимая природу их возникновения, использовать конкретные механизмы воздействия для успешного их разрешения в разнообразных педагогических ситуациях.

Понимание причин возникновения конфликтов и успешное использование механизмов управления ими возможны только при наличии у педагогов знаний и умений соответствующих личностных качеств, знаний и умений.

**В многочисленных публикациях о проблемах современного образования часто отмечается, что главная ее беда - это отсутствие у педагога интереса к личности ребенка, нежелание и неумение познать его внутренний мир, отсюда и конфликты между педагогами и учениками, ОУ и семьей. В этом прежде всего проявляется не столько нежелания учителей, сколько их неумение, беспомощность в разрешение многих конфликтов.**

**Учитель должен не только хорошо объяснять предмет, но и найти подход к каждому ученику.**В каких случаях уместно использование различных стратегий?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стратегия поведения** | **Уместность применения** | **Неуместность применения** |
| 1 Соперничество | ЕСЛИ* критическая ситуация
* Вы уверены в своей правоте, и правота значит для вас больше, чем развитие отношений
* Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем Ваши оппоненты
* дело не очень серьезное и другим людям безразлично, чем оно кончится
 | ЕСЛИ* попытки сотрудничества еще не были предприняты
* важно участие других и развитие отношений
* слишком часто применяется
* в результате этого оппоненты «потеряет лицо», утратят уважение к себе
 |
| 2 Сотрудничество | ЕСЛИ* сама проблема также важна, как и отношения
* важно участие и сотрудничество
* необходим творческий выход из положения
* есть время и энергия на обсуждения
* есть надежда удовлетворить все требования
 | ЕСЛИ* недостаточно времени
* проблема маловажная
* ситуация перегружена «разбирательствами»
* стремления другой стороны неоправданны
 |
| 3 Компромисс | ЕСЛИ* участие других важно, но времени недостаточно
* хоть какое-то решение предпочтительней полного застоя
* попытки сотрудничества могут быть интерпретированы как соперничество, напор
 | ЕСЛИ* творческий выход из положения совершенно необходим
* последствия компромисса для Вас неприемлемы
 |
| 4 Уход от конфликта (уклонение) | ЕСЛИ* проблема маловажная
* дальнейшее развитие отношений маловажно
* времени недостаточно и решения необязательны
* Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента
 | ЕСЛИ* и само депо, и развитие отношений для вас важны
* оно применяется по привычке по отношению к большинству проблем (ибо ведет к взрывам или замораживанию отношений)
* результатом может стать неприятный осадок как следствие отрицательных эмоций
* люди нуждаются в продуманно организованном столкновении лицом к лицу.
 |
| 5.Уступка(приспособление) | ЕСЛИ* дело Вас практически не трогает
* Вы бессильны и не хотите предотвратить действия Вашею оппонента
 | ЕСЛИ* в результате Вы затаите ненависть
* этот стиль используется по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других (Результат - депрессия и потеря уважения к себе)
 |

**Рекомендации для учителя по предупреждению конфликтов**

 В разрешении конфликта многое зависит от самого педагога. Иногда следует прибегнуть к самоанализу для того, чтобы лучше осознать происходящее и попытаться положить начало переменам, тем самым проведя границу между подчеркнутым самоутверждением и самокритичным отношением к себе. Необходимо помнить, что конфликт легче предупредить, чем устранить, а для этого необходимо соблюдать ряд простых истин:

1-воспринимать ситуацию такой, какая она на самом деле;

2-не делать поспешных выводов;

3-при обсуждении следует анализировать мнения противоположных сторон;

4-научиться ставить себя на место другой стороны;

5-не давать конфликту разрастись;

6-уважительно относиться к подростку;

7-всегда искать компромисс;

8-преодолеть конфликт может общая деятельность и постоянная коммуникация.

9-необходима разработка индивидуальной лексики приспособления к объекту воздействия, приемы их чередования, уместность использования.

10-главный способ бесконфликтного педагогического общения - формирование высокого уровня педагогического профессионализма, владение искусством выхода из конфликтных ситуаций без потери собственного достоинства.

**Для предупреждения внутригруппового межличностного конфликта среди учителей необходимо:**

– учитывать интересы друг друга;

 – умение воспринимать критику своих коллег;

 – вежливое, тактичное отношение друг к другу, уважение к коллегам;

 – дисциплинированность в работе.

**Рекомендации учителю для разрешения конфликта со студентом-провокатором:**

- недопустимо давление на подростка, это только вызовет еще больший негатив;

 - не следует требовать от подростка публичных извинений и признания своих ошибок;

- важно дать подсказку к выстраиванию алгоритма правильных действий со стороны подростка;

- необходимо выстроить диалог с подростком, тон разговора должен быть спокойный и доброжелательный;

разговор должен быть предметным, конкретным;

- возможно, появится необходимость привлечения родителей с целью заинтересовать подростка другими сферами жизни;

- хороший пример в этом случае – спортивная секция;

 - важно уметь слушать и слышать подростка!

**Библиографическийсписок**

1. Банькина,С.В. Педагогическаяконфликтология: состояние, проблемыисследованияиперспективыразвития.-М.,2001.-с.373-394

2. Валяев,А.М.Формированиепрактическойготовностипедагогакуправлениюмежличностнымиконфликтамившколе.-М.,2007.- с.10

3. Кузьмина, Н.В.Психология-производствуивоспитанию.-Л.,1977.-с.212

4. Лукашонов,О.Н.,Щуркова,Н.Е. Конфликтологическийэтюддляучителя.-М.,1998.-с.13

5. Петровский,А.В.,Ярошевский,М. Краткийпсихологическийсловарь.-М.,1986.-с.153

6. Рыбакова, М.М. Конфликтивзаимодействиевпедагогическомпроцессе.- М.,1991.-с.43-51,100-104