

Педагогические конфликты и способы их разрешения

Конфликты – неотъемлемая часть современной жизни. Говоря о конфликтах, мы чаще всего ассоциируем их с агрессией, спорами, враждебностью. Однако многие конфликты способствуют принятию обоснованных решений, развитию взаимоотношений, помогают выявить скрытые проблемы. В любом случае конфликты должны разрешаться. Недостаточное внимание к разногласиям ведет к тому, что дети и педагоги перестают доверять друг другу, приписывают ответственность за непонимание личным качествам оппонента. Это ведет к взаимной враждебности и закреплению стереотипов конфликтного поведения.

Можно по-разному относиться к конфликту. В обыденной человеческой жизни отношение к нему негативное. И это психологически можно понять: люди слишком устали от бесконечных конфликтов, войн, проблем и стрессов. Нормальный здоровый человек желает жить в спокойном, безоблачном мире, в ладу с собой и окружающими. Однако конфликты существовали всегда и, к сожалению или к счастью, существуют и будут существовать в дальнейшем.

Научить детей позитивному решению конфликтных ситуаций – важнейшая функция школьной образовательной среды. Заниматься своевременной диагностикой и профилактикой конфликтов в школьных коллективах крайне необходимо.

Во-первых, профилактика конфликтов, несомненно, будет способствовать повышению качества образовательного процесса. Ученики и учителя станут тратить интеллектуальные и нравственные силы не на борьбу с оппонентами, а на свою основную деятельность.

Во-вторых, конфликты оказывают заметное отрицательное влияние на психическое состояние и настроение конфликтующих. Стресс, возникающий в ходе конфликтов, может быть причиной десятков серьезных заболеваний. Поэтому своевременные профилактические меры должны положительно влиять на психологическое и физическое здоровье учеников и учителей.

В-третьих, именно в школе у ребенка, подростка формируются навыки разрешения противоречий в межличностном взаимодействии, которые случаются в жизни каждого человека.

Конфликт – это столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов, выраженное в обостренной, жесткой форме.

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

По мнению ряда исследователей, конфликтная ситуация предшествует собственно конфликту, ее составляющими являются субъекты и объект конфликта со всеми их отношениями и характеристиками. Таким образом, конфликтную педагогическую ситуацию можно принять как совокупность объективных и субъективных условий, возникающих в школьном социуме и создающих определенное психологическое напряжение, по причине которого ослабляется рациональный контроль субъектов общения и активизируется их эмоциональное восприятие сложившихся противоречий. Чтобы конфликтная ситуация переросла в конфликт, необходим инцидент. Инцидент – это повод для конфликта, конкретное обстоятельство, которое является «пусковым механизмом», порождающим развитие событий. Инцидент далеко не всегда является осознанным фактом. Он нередко выступает как повод к конфронтации. Именно инцидент способствует переходу конфликтной ситуации в конфликтное взаимодействие.

Рассмотрим причины школьных конфликтов. При всем их разнообразии, можно прийти к определенным представлениям о наиболее распространенных причинах.

По мнению специалистов, ими являются:

- Недостаточное умение педагога прогнозировать поведение детей на учебном занятии.

Действительно, учитель, планируя занятие, даже при богатейшей интуиции не может предсказать возникающие ситуации. Неожиданные поступки могут не только прерывать план урока, но и вообще привести учебный процесс к срыву. Это порождает раздражение и желание скорее решить проблему, чтобы вернуться к намеченному плану. При таком ходе событий объективно учитель должен быстро реагировать, располагая недостатком информации о причинах происходящего. Это не может не приводить к ошибкам, выбору неадекватного поведения и несоответствующих обстановке педагогических приемов; учитель оценивает, как правило, не отдельный поступок ребенка, а его личность. Такие личные оценки влияют и на самооценку ребенка, формируя отношение к нему со стороны других людей (учителей и сверстников).

- Стремление педагога сохранить социальный статус, руководствуясь своим представлением о том, что предстало делать учителю, а что не позволительно или унизительно. Сохранить свой авторитет иногда для учителя оказывается более важным, чем последствия конфликта для детей.

- Часто оценка педагогом ребёнка строится на субъективном восприятии его поступка и недостаточном понимании его мотивов, индивидуально-типологических особенностей, условий и проблем в семье.

- Нередко педагог затрудняется провести анализ возникшей ситуации, торопится наказать, считая, что излишняя строгость не повредит. Конечно, такие педагогические установки свойственны учителям, которые придерживаются авторитарного стиля общения с детьми.

- Определённые ситуации конфликта порождаются мерой несовместимости различных личных качеств (характера, темперамента) учащихся и учителя.

- Неординарное поведение ученика тоже может выступить причиной конфликтного отношения со стороны учителя.

- Отдельные черты личности учителя могут быть источником ряда конфликтов (например, общая конфликтность в общении с людьми, неадекватные формы реагирования в проблемных ситуациях: раздражительность, соперничество, неумение искать компромисс и сотрудничать и т.д.)

- Причиной педагогических конфликтов может быть недостаточная профпригодность учителя, незнание основ конфликтологии, отсутствие необходимых коммуникативных способностей, зависимость от собственных проблем и настроения. Учителя нередко в силу низкого профессионализма оказываются в плену ошибочных педагогических заблуждений, упрекают детей, употребляют резкие слова, переходят на личность, высмеивают перед классом. Общеизвестные рекомендации по педагогическому такту далеко не всегда применяются на практике.

В школе мы сталкиваемся с самыми разнообразными конфликтными ситуациями, которые в зависимости от участников, могут быть разделены на следующие группы:

1. Конфликты между учителем и учеником.
2. Конфликты между учителем и группой детей (иногда целым классом).
3. Конфликты между учителем и родителем (родителями).
4. Конфликты между детьми.
5. Конфликты в педагогическом коллективе.
6. Внутрисемейные конфликты у ученика, последствия которых проявляются в его школьной жизни.

При этом по содержанию все эти конфликты могут быть деловыми или личными. В конфликтологии педагогические конфликты принято делить по основе содержания ситуации их возникновения на **конфликты деятельности, конфликты поведения и конфликты отношений**.

Конфликты деятельности возникают между учителем и учеником и проявляются в отказе ученика выполнить учебное задание или при плохом его выполнении. Это может происходить по различным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, а иногда неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи ученику. Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в усвоении материала, а также, когда учитель преподаёт в классе непродолжительное время и отношения между ним и учениками ограничиваются учебной работой. Таких конфликтов меньше на уроках классных руководителей и учителей начальных классов, когда общение на уроке определяется характером сложившихся отношений с учениками в другой обстановке. В последнее время наблюдается увеличение школьных конфликтов из-за того, что учитель часто предъявляет завышенные требования к учащимся, а отметки использует как средство наказания для тех, кто нарушает дисциплину.

Конфликт поведения. Педагогическая ситуация может привести к конфликту в том случае, если учитель ошибся при анализе поступка ученика, не выяснил его мотивы или сделал необоснованный вывод. Ведь один и тот же поступок может быть продиктован различными мотивами. Учитель пытается корректировать поведение учеников, порой оценивая их поступки при недостаточной информации о причинах, их вызвавших. Иногда он лишь догадывается о мотивах поступков, не вникает в отношения между детьми – в таких случаях возможны ошибки при оценке поведения. Как следствие – вполне оправданное несогласие учеников с таким положением.

Конфликты отношений часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, затяжной характер. Эти конфликты приобретают

личностную окраску, порождают длительную неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают взаимодействие.

По типу поведения в конфликте возможно выделить три принципиально различных подхода:

- 1) изменить ситуацию;
- 2) изменить отношение к ситуации;
- 3) измениться самому.

Эти три типа взаимодействий осуществляются в рамках **стилей** поведения в конфликте, выделенных американскими учёными У.Томас и Х. Килмен. Они различают следующие стратегии поведения педагога в конфликтной ситуации:

1. **Уход от конфликта.** Эта стратегия может быть полезна, когда проблема представляется учителю несущественной, не достойной внимания, и он предпочитает сберечь время, силы и другие ресурсы на решение более важных, на его взгляд, задач. С другой стороны, она же может привести к существенному обострению конфликтной ситуации. Даже если учитель отстраняется от конфликта, игнорирует его, скорее всего, из опасения конфронтации, вероятна ответная реакция учащихся в виде того же ухода от возникшей проблемы, что исключает возможность влияния педагога на ход развития ситуации, совместной выработки решения. Иногда выбор учителем именно такой стратегии является попыткой наказать учащихся или изменить их отношение к конфликту, однако подобные действия редко приводят к позитивным результатам. Существуют различные формы ухода от конфликта:

- молчание;
- демонстративное удаление ученика из класса;
- отказ от проведения урока (как вариация – «обиженный уход»);
- затаенный гнев;
- депрессия;
- игнорирование конфликтогенов со стороны учащихся (слов, жестов, действий);
- переход на сугубо формальные отношения, показное безразличие; ведение урока «сквозь скрежет зубов» и т. д.

Эта стратегия достаточно распространена, в том числе и среди педагогов. В ее основе лежит механизм «вытеснения», описанный в психоанализе. Аналогично тому, как человек старается вытеснить из сознания все беспокоящее, непонятное, пугающее, вызывающее резко отрицательные эмоции, так и в своей реальной жизни он пытается уйти от необходимости решения сложной проблемы с непредсказуемыми последствиями, от риска, напряжения, беспокойства.

2. **Противоборство («выиграть/проиграть»).** Данная стратегия направлена на удовлетворение исключительно собственных целей и интересов без учета целей, и интересов другой стороны. Применение такой стратегии может дать положительные результаты при организации учителем различных конкурсов, соревнований или в случае какой-либо острой ситуации, когда учитель должен навести порядок ради всеобщего благополучия. Однако при разрешении межличностных конфликтов стратегия противоборства приводит обычно к негативным последствиям, и тогда противостояние приобретает деструктивный характер («победа любой ценой»). Предпочтение этой стратегии объясняется подсознательным стремлением многих учителей обезопасить себя (боязнь потерять авторитет, власть над учащимися, проявить слабость и т. д.). В соответствии с названной стратегией учителями используются следующие тактические приемы: угрозы, запугивание наказаниями, которые будут отменены, если ученики согласятся с требованием учителя; настойчивые убеждения; выставление негативной отметки; задержка ученика после уроков, высмеивание ученика перед другими и т. п. Особый интерес представляет тактика чередования приемов по принципу «плохой и хороший полицейский». В этом случае один работник школы (учитель, завуч, директор) по отношению к конкретному ученику использует угрозы, резкую критику, различного рода наказания, а другой – напротив, пускает в ход личное обаяние, упрямство, уговаривает принять выдвинутые условия. Эти две роли могут быть совмещены и в одном лице.

При реализации второй стратегии следует учитывать, что ее эффективность крайне низка, наиболее вероятный результат ее применения – эскалация конфликта. В психоанализе стратегия противоборства соответствует механизму регрессии, при котором человек переходит на более примитивные уровни мышления и поведения (жажда мести, агрессия, стремление к превосходству, к власти над людьми, эгоизм и др.).

3. Стратегия уступок. При разрешении конфликта учителя могут использовать в рамках данной стратегии следующие тактики: приспособление, компромисс, достижение «статус-кво», привлечение посредника (представителя администрации, родителя, другого учителя или ученика и др.).

Для приспособления характерны уступки интересам другой стороны, вплоть до полного подчинения ее требованиям. Уступки могут восприниматься по-разному: как демонстрация доброй воли (в этом случае возможны ослабление напряженности в отношениях и перелом ситуации в лучшую сторону) или как проявление слабости (может привести к эскалации конфликта). Данная стратегия обычно используется, когда учителя либо не уверены в собственных силах, либо безразличны к учащимся и результатам своего труда (так называемый попустительский стиль руководства), либо в крайне острой ситуации стремятся снизить накал страстей.

Компромисс требует определенных навыков ведения переговоров, позволяющих прийти к учету интересов участвующих в конфликте сторон, их взаимных уступок. В идеале компромисс представляет собой удовлетворение интересов каждой из сторон, что называется, «по справедливости». Однако в реальной ситуации кому-либо из противников, как правило, приходится идти на большие уступки, что в дальнейшем может привести к новому обострению отношений. Поэтому зачастую компромисс является лишь временной мерой, поскольку ни одну из сторон практически не удастся удовлетворить полностью. Чаще всего в качестве компромисса используется так называемый нулевой вариант, или «статус-кво», когда конфликтующие стороны возвращаются на исходные позиции. Привлечение в качестве посредника представителя администрации в редких случаях приносит позитивные плоды в деле урегулирования школьных конфликтов. Учителя, прибегнувшие к этой тактике, в большинстве своем теряют авторитет в глазах учащихся, представляются им некомпетентными, слабыми, не способными самостоятельно решать проблемы. Однако в системе учитель – родитель – ученик посредничество может оказаться плодотворным.

4. Сотрудничество. Сотрудничество – удовлетворение интересов обеих сторон. Для этой стратегии характерны стремление к сближению позиций, целей и интересов, нахождение наиболее приемлемого для учителя и учащихся решения, выработка которого укрепляет и улучшает взаимоотношения с учениками, необходимы интеллектуальные и эмоциональные усилия сторон, время и другие ресурсы. Для реализации данной стратегии следует:

- определить интересы и потребности всех участников;
- предпринять возможные действия по их удовлетворению;
- признать ценности других, равно как и свои собственные;
- стремиться к объективности, отделяя проблему от личности;
- искать творческие неординарные решения;
- не щадить проблему, щадить людей.

Стратегия сотрудничества в большей мере соответствует в психоаналитической теории механизму сублимации (в широком смысле). Если человек сможет энергию своих негативных эмоций и инстинктивных стремлений (возмущение, гнев, обида, жажда мести, превосходство, агрессия и т. д.) направить на поиск и реализацию общих идей, интересов, ценностей, то он достигнет на этом пути максимального эффекта.

Основные **рекомендации** педагогам по управлению конфликтами с учащимися могут сводиться к следующим психологическим правилам:

Правило 1.

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.

Например:

«Ты что, глупый совсем, так себя ведешь?» — оценочное высказывание, представляет угрозу для самооценки ученика, не содержит информации о том, что именно он делает не так, а, следовательно, не знает, что нужно изменить.

«Мне не нравится, что ты бросил тетрадь на пол» — высказывание содержит описание поведения, сообщает информацию ученику, что именно не нравится учителю и что школьнику нужно изменить в своем поведении.

Правило 2.

Займитесь своими негативными эмоциями. Если вы чувствуете, что не можете справиться с гневом, то выдержите паузу, которая необходима для того, чтобы с ним справиться.

Эффективным средством, позволяющим справиться со своим гневом является юмор. Посмотрите на ситуацию с другой стороны, отметьте для себя ее абсурдность. Посмейтесь над ней.

Правило 3.

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...»;
- решительное установление границ разговора: «Всё, хватит. Сейчас же прекрати!»
- угрозы: «Если ты сейчас же не замолчишь...».

Правило 4.

Обсудите проступок позже. Например, можно обсудить случившееся после урока. Это позволит исключить присутствие «зрителей» в лице других учеников, что, например, в случае демонстративного поведения важно, так как лишает нарушителя дисциплины внимания публики к своему проступку: «Подойди ко мне после урока, мы сможем всё подробно обсудить».

Правило 5.

Позвольте ученику «сохранить лицо». Не следует требовать публичного раскаяния 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».

Правило 6.

Демонстрируйте модели позитивного поведения. Спокойное, уравновешенное поведение и доброжелательное отношение педагога вне зависимости от ситуации является лучшим средством обучения учащихся тому, как нужно вести себя в конфликтных ситуациях.

Изучив приведенные рекомендации, можно проследить схожесть их конструктивного разрешения. Обозначим его еще раз.

- 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 достичь.
- Последним, пятым пунктом станут выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

Итак, что же такое конфликт? Добро или зло? Ответы на эти вопросы кроются в способе решения напряженных ситуаций. Отсутствие конфликтов в школе — явление практически невозможное. И решать их все равно придется. Конструктивное решение тянет за собой доверительные отношения и мир в классе, деструктивное — копит обиды и раздражение. Остановиться и подумать в тот момент, когда нахлынуло раздражение и гнев — важный момент в выборе своего пути разрешения конфликтных ситуаций.

Именно поэтому **от педагогического такта учителя**, умения вовремя разглядеть проблему (в учёбе, воспитании, общении и т.д.), найти нужное слово, увидеть личность в каждом ученике, зависит психологический климат классного коллектива и установление контакта с детьми и родителями учащихся. Волшебным ключиком к разрешению любого, самого сложного и самого запутанного конфликта является утверждение: **«Понимание - начало согласия»**.

В конфликтах учеников с учителями чаще всего неправы последние. Житейский опыт ученика, объём его знаний, мировоззрение, навыки общения с окружающим миром гораздо меньше, чем у учителя. Педагог должен оставаться выше конфликта и разрешать естественные и неизбежные проблемы во взаимоотношениях с учениками без негативных эмоций.