

*Технология  
педагогического  
разрешения  
конфликта*

Д.С. Мишакина

*Технология педагогического разрешения конфликта* – технология конструктивного устранения противоречий в отношениях между субъектами. Критерий правильно разрешенного конфликта – обогащение внутреннего мира каждого из участников конфликта. Способы разрешения конфликта: юмор, «психологическое поглаживание», компромисс, анализ ситуации, подавление партнера, разрыв связи.

Педагогический конфликт можно рассматривать как возникающую в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форму проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, вызывающих чаще всего у них отрицательный эмоциональный фон общения, и предполагающую конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин.

К педагогическим конфликтам относят межличностные конфликты между воспитателем и воспитанником (учителем и учеником, родителем и ребёнком), а также межгрупповые конфликты, если они возникают между учителем и классом например. Так же педагогические конфликты являются частью конфликта поколений. Педагогические конфликты отличаются и своими специфическими особенностями. Главная отличительная особенность педагогического конфликта состоит в противопоставлении социально-ролевых позиций. Позицию учителя можно условно выразить словами «Я призван тебя воспитывать!», позиция ученика отражена в классической фразе: «Я не хочу, чтобы меня воспитывали».

Педагогический конфликт – это тоже противоречие между субъектами, но субъектами являются воспитатель и воспитанник.

Основными элементами педагогической технологии являются: педагогическое общение, оценка, требование, конфликт и информативное воздействие.

**Конфликт** - это всякого рода противоречие, возникающее между субъектами. На основе противоречия осуществляется личностное развитие и развитие межличностных отношений. Различаются пустые и содержательные конфликты. Первый возникает на основе неустойчивого психического самочувствия. Его разрешение не требует сложной технологии, а лишь снятия психического напряжения собеседника путем проявления заботы, внимания. В зависимости от степени развития содержательного конфликта усложняется и технология его педагогического разрешения. Различие отношений порождает несовпадение норм, ценностей и интересов, что часто приводит к конфликтам.

*Здесь можно выделить три фазы протекания педагогической ситуации:*

**1 ФАЗА** - конфликтное острое начало с явным нарушением социально ценных норм и ценностей одним из участников ситуации.

**2 ФАЗА** - ответная реакция "соперника", от формы и содержания которой зависит исход конфликта, и, самое главное, - последняя, т.е. направление перестройки сложившихся ранее отношений.

**3 ФАЗА** - относительно быстрое и радикальное изменение бытующих норм и ценностей в 2-х различных направлениях - улучшения или ухудшения ранее сложившихся отношений.

Конкретные педагогические ситуации, особенно острые и конфликтные, возникают и у опытных, и у начинающих учителей. Очень важно для учителя выйти из конфликтной ситуации с достоинством и творческой удовлетворенностью в своей работе.

Способы разрешения конфликта, особенно если он не зашел далеко, известны и доступны каждому - это нежность, юмор и шутка. В более сложных ситуациях мы прибегаем к компромиссу, делая уступки друг другу, или обращаемся к третьему, независимому лицу (третейский суд), или сами проводим анализ, стремясь разобраться в себе и своих поступках и только в исключительных случаях используем принуждение и временное расставание. *Педагог не имеет права пойти на создание конфликта, если он не владеет технологией разрешения конфликта. Конфликт создается в тот момент или доводится до такого уровня, когда возникает обоюдная потребность в его разрешении.*

Существует огромное количество причин возникновения конфликтов, в зависимости от места и действующих лиц участвующих в этом конфликте. Рассмотрим причины педагогических конфликтов.

*С. Ю. Темина приводит следующие объективные и субъективные причины возникновения педагогических конфликтов.*

# Причины

- 1. Объективные причины педагогических конфликтов:
  - Недостаточная степень удовлетворения базисных потребностей ребёнка.
  - Противопоставление функционально-ролевых позиций учителя и ученика (задача первого - учить, задача второго - учиться; учитель априорно считается превосходящим ученика умом, знаниями, опытом и наделяется властью над ним).
  - Существенное ограничение степеней свободы (требования жёсткой дисциплины, подчинения, отсутствие возможности выбора учителя, предмета, класса, обязательное посещение уроков и т. д.).
  - Различия в представлениях, ценностях, жизненном опыте, принадлежности к разным поколениям (проблема «отцов и детей»).
  - Зависимость ученика от учителя.
  - Необходимость оценивания учащихся учителем.
  - Игнорирование личных проблем учащихся в формализованных образовательных системах.
  - Множественность ролей, которые вынужден играть школьник в силу предъявляемых к нему разных, порой противоположных требований в учебном учреждении, родителями, товарищами, либо другими значимыми людьми.
  - Различия между учебным материалом и явлениями, объектами реальной жизни.
  - Социальная нестабильность и др.
- 2. К субъективным причинам относятся:
  - Психологическая несовместимость учителя и ученика.
  - Наличие у учителя или ученика определённых черт характера, определяющих так называемую «конфликтную личность» (агрессивность, раздражительность, нетактичность, ехидность, самоуверенность, грубость, жёсткость, придирчивость, скептицизм и т. д.).
  - Отсутствие коммуникативной культуры у учителя или ученика.
  - Необходимость изучения данного предмета всеми учащимися и отсутствие интереса к нему у конкретного ученика.
  - Несоответствие интеллектуальных, физических возможностей данного ученика и предъявляемых к нему требований.
  - Недостаточная компетентность учителя (отсутствие опыта, глубоких знаний по предмету, готовности к разрешению конфликтов, низкий уровень развития определённых профессиональных способностей).
  - Наличие у учителя или ученика серьёзных личных проблем, сильного нервного напряжения, стресса.
  - Чрезмерная загруженность учителя или ученика.
  - Вынужденная бездеятельность ученика.
  - Отсутствие самостоятельности, творческого начала в учебном процессе.
  - Несоответствие самооценки ученика и оценки, данной ему учителем, и др.

А. Меняев в статье «Конфликты в обучении и воспитании» выделяет три объективные причины конфликтности взрослых:

взаимодействие консерватизма взрослых и новых культурных ценностей детей;  
недостаточный культурный уровень взрослых (грубость, бестактность и тому подобное), его несоответствие уровню культуры народа;  
изменения в психике педагогов или родителей, возникающие в процессе накопления опыта систематического управления поведением ребёнка; эти изменения можно образно назвать «развращением властью» - привычка постоянно запрещать, приказывать, поправлять, понуждать, упрекать, выговаривать, словом, «воспитывать» в строгости, покорности и дисциплине.



**Понятия «конфликтная ситуация», «конфликт», «инцидент».**

**Конфликтная ситуация** – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы.

**Конфликтная ситуация** - ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия, конфликт.

**Конфликт** – это и разрушение, и созидание одновременно, поскольку противоречие, лежащее в его основе, должно быть осмыслено субъектами, устранено, и взамен его должны быть созданы новые отношения.

**Конфликт** (от лат. Conflictus - столкновение) – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов. Это такие особые отношения между людьми, которые переживаются участниками как некоторое негативное эмоциональное состояние.

**Инцидент** – это практически (конфликтные) действия участников (сторон) конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса.

**Инциденты** — ситуации, при которых один или несколько обучающихся (настойчиво) проявляют неадекватное поведение (несоблюдение указаний педагога и т.п.), нарушающее ежедневный распорядок дня. Такое поведение является обременительным, но его можно остановить или преломить.

Разрешение конфликта является творческим актом, и здесь не может быть уникального рецепта. Индивидуальный поиск решения и его реализация конкретным человеком осуществляется с учетом множества факторов складывающейся ситуации.

Этапы разрешения педагогического конфликта.

*Обнаружение конфликта.*

*Анализ ситуации.*

*Разрешение конфликта.*

*Первым этапом на пути разрешения конфликта является его обнаружение.*

От умения увидеть конфликт на начальных стадиях развития зависит многое: его продолжительность и острота, возможность или невозможность корректирования взаимоотношений, а также способ разрешения противоречия. Здесь нет и не может быть мелочей, так как первые проявления конфликта бывают очень незначительными и, как правило, не улавливаются сознанием, но именно они и являются наиболее значимыми для процесса разрешения. При этом нужно помнить, что формы проявления конфликта чрезвычайно разнообразны и каждая из них характеризует соответствующую степень изменения отношений. Результатом противоборства, как поступательного движения в рамках обострения взаимоотношений, становится одна из двух форм: разрыв отношений (если соперники равны по силе и позиции) или принуждение (когда одна из сторон обладает большими возможностями).

**Вторым этапом разрешения конфликта становится анализ ситуации.** Анализ начинается с четкого обрисовывания события. Здесь учитывается все: обстоятельства, реплики, психологический настрой, история развития взаимоотношений, возраст, уровень индивидуального развития и многое другое. Четкому обрисовыванию события способствует профессионально-педагогическая память педагога. Его умение распределять внимание, выделять главное и второстепенное, способность видеть, улавливать мелочи. После того как картина события воссоздана, педагогу следует проанализировать сложившуюся коллизию, то есть определить взгляды, стремления и интересы каждой из сторон.

**Третьим этапом становится непосредственно разрешение конфликта.** Первым шагом в этом направлении будет снятие психического напряжения. До тех пор, пока оно сохраняется в отношениях между людьми, конфликт не разрешить. Снятие напряжения осуществляется разнообразными способами: просьбой о прощении, демонстрацией симпатии, шуткой, отвлечением, переключением на другие объекты и деятельность, предоставление права на несогласие; соответственно изменяются интонации, избирается оптимальная дистанция общения (физическая и социальная) и многое другое.

## Формы разрешения конфликта.

Выделяют несколько **форм разрешения конфликта**:

- **проявление нежности по отношению к партнеру.** Нежностью легко удастся разрядить обстановку, снять напряжение, погасить агрессию и другие неблагоприятные проявления психики.
- **использование юмора.** Ограничения, которые здесь существуют, связаны с тем, что шутка должна быть доступна детям и не оскорбительна для них.
- **Компромисс.** Под компромиссом понимается взаимная обоюдная уступка субъектов друг другу на основе соглашения между ними. Используя эту форму, педагог не только разрешает конфликт, но и повышает самооценку детей, поскольку апеллирует к их достоинствам, приглашая к совместному поиску выхода из сложившейся ситуации.
- **«третейский суд»**- суть его заключается в том, что конфликтующие стороны обращаются за советом к третьему, независимому лицу. Третьим независимым лицом (или группой лиц) должен стать человек, которому право «судить» делегируется всеми членами коллектива. В состав третейского суда могут войти ученики, педагоги, родители, представители общественности, но все они должны быть хорошо знакомы детям и пользоваться их доверием.
- **ультиматум, временное расставание и принуждение.** При этом следует иметь в виду, что форма временного расставания будет эффективной только в коллективе, а в диффузной группе она дискредитирует себя и подрывает авторитет воспитателя. Использование же ультиматума и принуждения оправдано только в экстраординарных условиях, когда требуется резкое изменение поведения ребенка, ибо дальнейшее развитие событий может нанести вред здоровью и жизни.

Владея технологией разрешения конфликта и используя его позитивную роль в развитии личности, педагог получает большие возможности использования этого феномена в воспитательном процессе.