

*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.