**«Причины возникновения и пути решения конфликтов между преподавателем и учащимся»**

Подготовила:

Ибрагимова Е.Г. социальный педагог

*“Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями, педагогом и коллективом — большая беда школы. Чаще всего конфликт возникает тогда, когда учитель думает о ребенке несправедливо. Думайте о ребенке справедливо — и конфликтов не будет. Умение избежать конфликт — одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только сохраняет, но и создает воспитательную силу коллектива”.*

В. А. Сухомлинский

Противоречия между педагогом и учащимися всегда отрицательно сказываются не только на взаимоотношениях, но и на эмоционально-психическом состоянии каждой из конфликтующих сторон. Не случайно в последнее время специалисты все чаще отмечают такое негативное явление в педагогической среде, как “синдром психического выгорания”, который чаще всего является следствием затяжного профессионального стресса.

Конфликты в педагогической деятельности надолго нарушают систему взаимоотношений между педагогом и учащимися, вызывают у педагога глубокое стрессовое состояние и неудовлетворенность своей работой. Такое состояние усугубляется сознанием того, что успех в педагогической деятельности зависит от поведения учащихся, что может привести к появлению состояния зависимости педагога от “милости” его воспитанников.

Возникновение проблемных и конфликтных ситуаций обусловлено и падением престижа педагогической профессии в обществе, авторитарностью в школьном управлении, возросшей напряженностью в межличностных отношениях в школьном социуме.

Современные дети стали отличаться или полным безразличием к окружающим их людям, либо редкой жестокостью ко всему живому, из-за чего педагог не всегда может воздействовать на них, ведь для таких детей учитель не является тем, кого они обязаны уважать, поэтому удачно разрешенный конфликт является одним из средств поднятия своего авторитета, и не только. Такая ситуация может положительно повлиять на ребенка, отозваться глубоко в нём и заставить пересмотреть его свои взгляды на мир.

Проблема жестокого обращения в последнее время весьма актуальна, ведь в школе должно идти формирование личности человека, и главный созидатель – это учитель. И ему очень важно уметь предупреждать конфликты и грамотно их разрешать.

**Понятие педагогического конфликта и его типы**

Конфликты свойственны всем областям жизнедеятельности человека. Они являются неотъемлемой частью человеческих отношений и поэтому существуют столько, сколько существует человек. Современная наука рассматривает конфликты как неизбежное явление общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы.

С. И. Ожегов дает такое определение понятию «конфликт» - столкновение, серьезное разногласие, спор. «Советский энциклопедический словарь» это же понятие определяет почти так же, т. е. как столкновение сторон, мнений, сил. В «Философском энциклопедическом словаре» понятия «конфликт» не включено в состав лексических единиц, его эквивалент - «противоречие» - определяется как взаимодействие противоположных, взаимоисключающих сторон и тенденций, предметов и явлений. Термин «конфликт» применяется лишь для обозначения острых враждебных столкновений классовых интересов, противоречий.

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.

Говоря иначе, конфликт – ситуация, когда два или более субъекта взаимодействует таким образом, что шаг вперед в удовлетворении интересов, восприятия, ценностей или желаний одного из них означает шаг назад для другого или других.

Сам по себе педагогический конфликт – нормальное социальное явление, вполне естественное для такого динамичного социума, каким является современная школа. Современная конфликтологическая парадигма ориентирует массовое сознание людей на понимание неизбежности конфликтов в различных сферах человеческой деятельности, в том числе и педагогической. Однако слабая конфликтологическая подготовка педагогов и руководителей образовательных учреждений, неумение на практике управлять школьными конфликтами, находить оптимальные способы их упреждения и преодоления, как правило, негативно сказываются на организации учебно-воспитательного процесса в школе.

Педагогический конфликт можно рассматривать как возникающую в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форму проявления обострившихся внутренних противоречий, вызывающих чаще всего у них отрицательный эмоциональный фон общения, и предполагающую конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин. Таким образом, в данном толковании педагогического конфликта как разновидности конфликтов вообще прежде всего обращается внимание на сферу его протекания (учебно-воспитательный процесс), особенность субъектов (учителя и дети), эмоциональный фон протекания. Особо следует обратить внимание на то, что педагогический конфликт является формой проявления обострившихся личностных противоречий, что весьма существенно для определения способов его предупреждения и преодоления.

Педагогический конфликт – сложное явление, происходящее, как правило, в силу объективных и субъективных причин. К объективным причинам можно отнести социально-экономическое положение учительства в целом по стране и конкретно – особенности условий педагогической деятельности в данной области, районе, учебном заведении. Субъективные причины связаны в основном со спецификой межличностных отношений в школьном социуме, обусловлены особенностями психологической структуры личности каждого участника учебно-воспитательного процесса, т. е. индивидуально-психологическими, общественно-психологическими и научно-мировоззренческими качествами личности. Таким образом, можно сказать, что педагогический конфликт, как правило, возникает на базе объективных условий при соответствующем включении субъективного фактора. Однако, в практике немало фактов, свидетельствующих о приоритетной роли именно субъективного фактора в провокации конфликтов в школьном социуме.

***В зависимости от того, какие субъекты вступают во взаимодействие,*** можно выделить следующие виды конфликтов: ученик-ученик; ученик-учитель; ученик-родители; ученик-администратор; учитель-учитель; учитель-родители; учитель-администратор; родители-родители; родители-администратор; администратор-администратор.

В рамках дипломной работы меня интересуют причины конфликтов «учитель-ученик».

Конфликты типа «учитель-ученик» возникают, по мнению учителей, по поводу:

* нарушения дисциплины на уроке;
* плохого выполнения домашнего задания;
* нездорового отношения между учащимися.

С точки зрения же учеников причинами конфликтов с учителями являются:

* оскорбление со стороны учителя, грубость, несдержанность;
* необъективности при оценке знаний;
* неинтересное введение урока;
* неподготовленное домашнее задание;
* пропуск уроков.

Причиной многих конфликтов также является неуважительное отношение учителей к своим ученикам, нежелание или неспособность увидеть в ученике союзника и партнера по совместной деятельности.

Объективными причинами возникновения конфликтов на уроке могут быть:

* утомление учащихся;
* конфликты на предыдущем уроке;
* ответственная контрольная работа;
* ссора на перемене, настроение учителя;
* его умение или неумение организовать работу на уроке;
* состояние здоровья и личностные качества.

Большое влияние на конфликтное поведение школьников оказывает личность учителя, ее воздействие может проявляться в различных аспектах.

Во-первых, стиль взаимодействия учителя с другими учениками служит примером для воспроизводства во взаимоотношениях со сверстниками. Исследования показывают, что стиль общения и педагогическая тактика учителя оказывают заметное влияние на формирование межличностных отношений учащихся с одноклассниками и родителями. Личностный стиль общения и педагогическая тактика “сотрудничество” обусловливают наиболее бесконфликтные отношения детей друг с другом. Однако этим стилем владеет незначительное число учителей. Учителя с выраженным функциональным стилем общения придерживаются одной из тактик (“диктат” или “опека”), которые усиливают напряженность межличностных отношений в классе. Большое количество конфликтов характеризует отношения в классах “авторитарных” учителей и в старшем школьном возрасте.

Во-вторых, учитель обязан вмешиваться в конфликты учеников, регулировать их, но это, конечно, не означает их подавление. В зависимости от ситуации может быть необходимо административное вмешательство, а может быть – просто добрый совет. Положительное влияние оказывает вовлечение конфликтующих в совместную деятельность, участие в разрешении конфликта других учеников, особенно лидеров класса, и т.д.

**Типы конфликтов**

По мнению психолога М.М. Рыбаковой между педагогом и учащимися чаще всего встречаются следующие виды конфликтов:

* 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.

***Конфликты деятельности*** между педагогом и учащимися чаще всего проявляются в отказе учащегося выполнять учебное задание или связаны с плохим (недобросовестным) его выполнением. Это может происходить по различным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, а иногда неудачное замечание педагога вместо конкретной помощи при затруднениях в работе. Подобные конфликты чаще происходят с учащимися, испытывающими трудности в учебной деятельности, когда педагог ведет учебные занятия по своему предмету непродолжительное время, и отношения между ним и группой ограничиваются только учебной работой. В последнее время наблюдается увеличение числа таких конфликтов из-за того, что педагоги часто предъявляют завышенные требования к усвоению предмета, а оценки (отметки) используют как средство наказания тех, кто нарушает дисциплину или не выполняет предъявляемые требования. Эти ситуации часто становятся причиной ухода из учебных заведений разного уровня способных, самостоятельных и творчески мыслящих учащихся, а у остальных снижается интерес к познанию вообще.

***Конфликты поступков*** в основном связаны с особенностями поведения отдельных учащихся как в учебных, так и во внеучебных ситуациях. Педагогическая ситуация может привести к конфликту в том случае, если педагог ошибся при анализе поступка учащегося, не выяснил мотивы, сделал необоснованный вывод. Один и тот же поступок может вызываться разными мотивами. Педагог часто корректирует поведение учащихся, оценивая их поступки при недостаточной информации об их подлинных причинах. Иногда он лишь догадывается о мотивах поступков, плохо знает отношения между своими воспитанниками, поэтому вполне возможны ошибки при оценке их поведения. Это вызывает вполне оправданное несогласие учащихся.

***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 учащегося к педагогу, надолго нарушают их взаимодействие.

Педагогические конфликты имеют свои особенности, которые отличают их от других конфликтов в сфере социального взаимодействия. Среди таких специфических характеристик можно выделить, следующие:

* 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.

Выполнение последнего правила во многом зависит от того, насколько глубоко и правильно педагог осознает истинные причины своих конфликтных отношений с учащимися. Нередко эти причины кроются в особенностях его личности, а также в уровне профессионально-педагогической компетентности, касающейся психологической подготовки педагога:

* ограниченные возможности педагога прогнозировать на учебных занятиях поведение учащихся. Неожиданность их поступков часто нарушает запланированный ход работы, вызывает у педагога раздражение и стремление любыми средствами убрать помехи. Недостаток информации о причинах случившегося затрудняет выбор оптимального поведения и соответствующего сложившейся обстановке тона обращения;
* свидетелями ситуации являются другие учащиеся, поэтому педагог стремится сохранить свой социальный статус любыми средствами и тем самым часто доводит ситуацию, до конфликтной;
* педагогом, как правило, оценивается не отдельный поступок учащегося, а его личность в целом (глобальная педагогическая оценка). Такая оценка часто определяет отношение к учащемуся других педагогов и сверстников.

Часто общение педагога с повзрослевшими или уже взрослыми учащимися продолжает строиться на тех же принципах, что и с воспитанниками младших возрастных категорий, обеспечивающих ему возможность требовать от них беспрекословного подчинения. Такой тип отношений не соответствует возрастным особенностям учащихся, которые в личностном плане стремятся занять равное с педагогом положение. Благополучное разрешение конфликта в такой ситуации невозможно без психологической готовности педагога перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими или взрослыми учащимися. Инициатором таких взаимоотношений должен быть педагог.

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

* 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 и не привлекать в качестве своих помощников представителей административных структур;
* 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. Давать не абстрактную, а конкретную оценку только его определенным действиям;
* 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.

Специфика педагогической работы заключается в том, что труд педагога, несмотря на то, что он относится к социономической деятельности (по классификации видов деятельности Е. Н. Климова [18]), протекает индивидуально, как труд одиночки. Работая с ученическим коллективом один на один, педагог, как правило, находится в сильном психическом напряжении, ибо он должен активно регулировать как свое поведение, так и поведение учащихся в различных ситуациях. «Такая изначально повышенная нервно-психическая нагрузка способствует повышению вероятности дезадаптивной регуляции интеллектуальной и эмоциональной сферы» [11].

Следует отметить, что педагоги остро реагируют на оценку своих личностных данных. Педагог привык оценивать других. Ему очень трудно согласиться с выводами о том, что неблагоприятное развитие педагогической ситуации часто предопределено его собственными личностно-профессиональными слабостями и недостатками. Кроме того, большинство учителей имеют высокую личностную тревожность, в силу которой склонны гиперболизировать, драматизировать события или впадать в глухую психологическую защиту.

Анализируя и обобщая конфликтные происшествия в школе по содержанию и сценарию можно условно разделить на **три группы: дидактические, этические и запредельно-этические конфликты.**

***Конфликты дидактического характера.***

Стрессогенные события в процессе обучения школьников по  
существу не отличаются многообразием. Доминирует ***три группы взаимоотношений «ученик-учитель»*** где возникают психотравмы школьников. Происходят они на уроке и касаются не методики в ее собственном значении, а поведения учителя, т. е. его тактики, стиля, реакции на поступки учащихся. Сильнее всего на психику учащихся влияют в негативном плане происшествия, вызванные приемами дисциплинирования школьников, например:

* не разобравшись, обвиняют ученицу в подсказках, которых не было, и удаляют с контрольной работы из класса;
* удаляют ученика, из класса, одновременно выбрасывая его портфель;
* новичок по неосторожности разбил в классе окно, за это одно  
  учительница клеит ему ярлык недисциплинированного;
* пропадают в классе деньги из сумки учительницы, устраивается  
  повальный обыск, а деньги никто не крал, они в другом месте.

Сила психического переживания определяется как объективными причинами, т. е. законами и механизмами восприятия человеком человека, конформности, значимости для ребенка наблюдаемых событий, так и множеством индивидуальных различий наблюдающих за подобного рода происшествиями.

**Вторую группу** дидактических конфликтов образуют события, происходящие в ситуациях оценки успеваемости учащихся. Что же вызывает наибольшие нервные переживания при оценке учителем знаний и умений на уроке? Приведу примеры некоторых из них:

* завышают оценки по просьбе родителей, по знакомству с ними;
* не принимают во внимание старательность, с которой выполнены практические задания;
* за одинаковые ошибки в диктанте выставляются разные оценки. Ученики приходят к выводу, что у учительницы есть «любимчики».

Есть основание подчеркнуть несколько причин недоразумений возникающих в ситуации оценивания успехов учащихся на уроке. Одна из них – это отсутствие строгих единых критериев и измерителей уровня знаний учащихся, особенно по гуманитарным дисциплинам. К этому следует прибавить зависимость оценки, которая формируется в сознании учителя, от его состояния, настроения, подготовленности к восприятию, внимания к ответу ребенка на вопросы, к тексту письменной работы и др. Бывают такие случаи, когда мальчик или девочка проявили титанические, не свойственные для себя усилия над выполнением задания. И в подобной ситуации их результат может казаться всем ниже, чем результат отличника, обладающего превосходной памятью и способностью без особых усилий осваивать материал. Именно тут и возникает впечатление о несправедливости оценок учителя. Среди прочих конфликтных ситуаций в условиях дидактических взаимодействий учителя со школьниками встречаются такие, как служебная недисциплинированность учителя, наблюдаемая его подопечными, пренебрежение к отстающим, демонстративное потакание школьникам, чьи родители имеют ту или иную форму власти над учителем, публичное посрамление ученика за дурные привычки (грызет ногти, шмыгает носом, уходит в себя) и пр.

***Конфликты этики****.*

Классификация грубых нарушений педагогической и человеческой этики учителей школы дает основание выделить прежде всего типы проявлений бескультурья педагога, его бестактности, оскорбительного обращения к ученикам. Крайний ряд конфликтных ситуаций составляют факты жестокости и криминальных форм и поступков учителя в обращении с учащимися.

Можно обратиться к конкретным эпизодам учительской бестактности в обращении с учащимися и окунуться в реальные события школьной действительности.  
1. Учительница с широким набором проявлений бестактности: несдержанность, грубость, отсутствие гибкости; малейшее нарушение порядка вызывает у нее бурю гнева, по любому поводу вызывает родителей, абсолютное невнимание к чувствам ученика, никогда не благодарит даже если ученица подняла с пола ее очки, неуважение к детям. И в то же время - заискивание перед директором.  
2. Эпизоды проявления бестактности и грубости:

* после обнаружения ошибки в тетради ученицы учительница сказала: «Ничего путевого из тебя не выйдет»;
* учительница накануне праздника 23 февраля поручила ученикам поздравить своих отцов с праздником, добавив: «Пока они не пьяные»;
* в ответ на желание ученицы читать стихи на утреннике к 8-му марта последовал отказ и поручение тому, кто не хочет, но умеет читать лучше.

Обнаруживается **несколько типичных выходов из конфликта** и тех изменений, к которым приводят эти столкновения в одну или в обе стороны. Чаще всего конфликтные события сказываются на сознании, поведении, самочувствии учащихся. Лишь незначительное место занимают позитивные последствия, которые в основном выражаются в улучшении учебных успехов, нормализации поведения, исчезновении дурных поступков и укреплении исполнительности в ответ на общепринятые требования, которые предъявляются учительницей начальных классов. Многообразнее негативные последствия конфликтов для малышей, их школьного и послешкольного будущего. Зафиксированы факты послеконфликтиого ухудшения успеваемости, поведения, потери доверия к учителю, обиды надолго, осознания несправедливости со стороны учителя, падения в глазах ребенка авторитета учительницы, выработки двойного стиля поведения: исполнительность показная с внутренним несогласием и поступками, чтобы «отвязаться» от учительницы, избежать неприятностей. Среди судьбоносных последствий конфликтов для учащихся встречаются: перевод в другую школу, направление в спецшколу и исправительное детское учреждение.

***Запредельно–этические конфликты.***

Термин «запредельно-этические» конфликты введен для обозначения грубых антипедагогических форм поведения учителей. Если в предыдущей группе бестактность педагогов хотя и оказывалась стрессогенным фактором, однако ее проявления могут быть при определенных допусках отнесены к извинительным, принимая во внимание чисто человеческие срывы педагогов. К тому же эластичность, переключаемость, способность замещений эмоциональных состояний детей, дают надежду на возникновение не столь глубоких психотравм. Другое дело, когда происходят конфликты, выходящие за границы ошибок в работе взрослых с детьми, когда их возникновение спровоцировано педагогическими «правонарушениями».

Статистическая картина всего спектра конфликтных происшествий в работе учителей со школьниками показывает, что запредельно-этические конфликты по частоте стоят на последнем месте. Однако минимальные масштабы вполне «компенсируются» тяжестью крайностей педагогических правонарушений в поступках учителей при их взаимодействии с детьми.

Обнаруживаются две разновидности педагогических правонарушений, допускаемых учителями общеобразовательной школы. Впереди стоит словесное оскорбление, наносимое, как правило, публично.

Другая форма правонарушений учителей – физическое воздействие на детей. Здесь тоже есть свой набор  
приемов: дерганье за уши, подзатыльники, битье по рукам и голове линейкой, выталкивание из класса, битье по голове пальцем.

Я рассмотрела ряд конфликтогенных событий, характеризующих  
взаимодействие учителя и учащихся общеобразовательной школы. Сложность проблемы состоит в том, что в школу дети приходят уже с определенным жизненным опытом, который сформирован в семье. И если дома подзатыльник или другое физическое воздействие взрослых вполне традиционны, то ребенок не испытывает контраста в поведении учителей. Другое дело, когда свидетелем рукоприкладства учительницы оказывается юный гражданин, в семье которого к подобным методам никогда не прибегают. А у ребенка формируют сознательный протест против оскорблений распоясавшихся взрослых людей.   
Теперь отчетливо вырисовывается необходимость выработки каждым учителем собственного профессионального кодекса «не навреди» ребенку, переступившему порог школы. Чтобы этого не случилось, педагогу надо знать примерный алгоритм процесса урегулирования конфликта и некоторые средства воздействия, приведенные ниже.

* 1. **Варианты предупреждения и урегулирования конфликтов**

Мудрые говорят, что из двух спорящих виноват тот, кто умнее. Это не означает, что надо избегать конфликтов. Неразрешенный своевременно конфликт, так же, как и вовремя не излеченная болезнь, через определенный период времени может дать серьезные осложнения, поэтому надо своевременно вскрывать назревшие противоречия, ставить правильный диагноз «болезни» и находить способы «выздоровления». Особенно велика роль учителя в тех случаях, когда в ходе педагогического процесса образуется конфликтный треугольник «учитель-ученик-родители». В таком случае возможно возникновение следящих вариантов конфликта:

* учитель в союзе с родителями действует против ученика;
* родители с учеником против учителя;
* учитель с учеником – против родителей;
* все – против всех и каждый за себя.

Если конфликт не удается урегулировать своевременно, в него могут быть вовлечены новые участники, например, администрация учебного заведения, которая может занять либо позицию арбитра в конфликте, либо стать на защиту одной из сторон, и тогда число возможных вариантов развития конфликтов значительно увеличится.

При любом варианте развития конфликта задача педагога состоит в том, чтобы превратить противодействие сторон во взаимодействие, деструктивный конфликт – в конструктивный.

Для этого необходимо проделать ряд последовательных операций:

1. Добиться адекватного восприятия оппонентами друг друга.

Конфликтные люди (особенно дети), как правило, недружелюбны к оппоненту. Эмоциональное возбуждение мешает им адекватно оценивать ситуация и реальное отношение оппонента к ним лично. Контролируя свои эмоции, педагогу необходимо снизить эмоциональное напряжение в отношениях с учеником, родителем, коллегой. Для этого можно использовать следующие приёмы:

* не отвечать агрессией на агрессию;
* не оскорблять и не унижать оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;
* дать возможность оппоненту высказаться, внимательно выслушать его претензии;
* стараться выразить своё понимание и соучастие в связи с возникшими у оппонента трудностями;
* не делать скоропалительных выводов, не давать поспешных советов – ситуация всегда бывает гораздо сложней, чем кажется на первый взгляд;
* предложить оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке. Если обстоятельства позволяют, то попросить дать время, чтобы лучше обдумать полученную информацию. Пауза также будет способствовать снятию эмоционального напряжения.

В об­щении учителя с учениками большое значение имеет не то­лько содержание речи, но и мимика, тон, интонации речи, и если, как утверждают специалисты, интонация при обще­нии взрослых может нести до 40 % информации, то при об­щении с ребенком воздействие интонации увеличивается. Ребенок удивительно точно узнает по интонации отноше­ние к нему взрослых, он обладает «эмоциональным слу­хом», расшифровывает не только содержание, смысл ска­занных слов, но и отношение к нему взрослых.

При восприятии слов он сначала реагирует на интона­цию ответным действием и лишь потом усваивает смысл сказанного. В интонации проявляются те переживания, которые сопровождают речь взрослых, обращенную к ре­бенку, и он реагирует на них. Крик и монотонная речь учи­теля лишаются воздействующей силы потому, что сенсор­ные входы ученика либо забиты (криком), либо он вообще не улавливает эмоционального сопровождения, и это по­рождает безразличие, как бы четко и правильно ни произ­носились слова и фразы. Такая речь не вызывает пережи­ваний у ученика, и учитель теряет действительно надеж­ный «мост» к сознанию ученика через его переживания.

Учителю также надо уметь слушать ученика и услы­шать его. Результативность речи учителя во многом зави­сит от его умения слушать, «настроиться на волну» учени­ка. Это не так легко сделать по ряду причин: во-первых, трудно ждать от ученика плавной и связной речи, в силу чего взрослые часто прерывают его, чем еще больше за­трудняют высказывание («Ладно, все понятно, иди!»), хотя он так и не сказал главного для него. Во-вторых, учи­телям часто некогда выслушать ученика, когда у него есть потребность поговорить, а когда учителю надо что-то уз­нать, ученик уже потерял интерес к разговору, да и, кроме того, ему неинтересно говорить с тем, кто его не слышит.

Если в результате перечисленных действий вам удалось убедить оппонента, что вы ему не враг и готовы к равноправному сотрудничеству, то можно переходить к следующему этапу урегулирования конфликтов.

1. Диалог.

Его можно рассматривать и как цель, и как средство.

На первой стадии диалог – способ налаживания коммуникаций между оппонентами. На второй стадии – средство для обсуждения спорных вопросов и поиска взаимоприемлемых способов урегулирования конфликта.

Мы все привыкли к монологам, особенно в педагогическом процессе. Каждый стремится высказать своё, наболевшее, но при этом, как правило, не слышит другого. В диалоге главное – не только говорить и слушать, но и услышать и быть услышанным.

Что говорить? Как говорить? При разговоре с детьми учителю надо четко знать, что следует сказать (отбор содержания в диалоге), как сказать (эмоциональное сопро­вождение разговора), когда сказать, чтобы достигнуть цели обращенной к ребенку речи (время и место), при ком сказать и зачем сказать (уверенность в результате).

Как показала работа с учителями, многие из них за­трудняются в проведении диалога с учениками разного возраста. Диалог учителя с учениками часто ведется на командно-административном уровне и содержит набор стереотипных выражений, упреков, угроз, недовольства поведением ученика. Такое общение продолжается в тече­ние многих лет обучения в школе, и к старшему школьно­му возрасту многие из учеников вырабатывают ответный стиль общения с учителями.

С разными учителями этот стиль имеет разный характер:

* учебно-деловой характер: «Она (учительница) говорит – я слу­шаю», «Она спрашивает – я отвечаю то, что она от меня ожидает, – и все у меня в порядке. А чем живу и над чем размышляю – это взрослых мало интересует, неужели вы не поняли это? Ведь все хо­тят жить спокойно!»;
* безразлично-равнодушный. «Она говорит – я слушаю и делаю по-своему, все равно забудет, о чем говорили, только на глаза надо реже попадаться»;
* свободно-личностный: «Разговоры обо всем «за жизнь» – не многие учителя видят в них смысл» (из разговоров с учениками).

Сближению позиции учителя и ученика, взаимопони­манию помогут некоторые приемы, которые не все исполь­зуются учителями. Приведу некоторые из них.

Лучше называть ученика по имени даже тогда, когда вы сердиты на него. Это придаст обращению к нему ласково-требовательный характер, объединит с учеником.

Во время диалога важно придерживаться некоторых правил:

* соблюдать такт, корректность по отношению к оппоненту. Это должен быть разговор равного с равным;
* не перебивайте без надобности, сначала случайте, а потом говорите;
* не навязывайте свою точку зрения, ищите истину вместе;
* отстаивая свои позиции, не будьте категоричны, умейте усомниться в самом себе;
* в своих доводах опирайтесь на факты, а не на слухи и чужие мнения;
* старайтесь правильно задавать вопросы, они являются основным ключом в поисках истины;
* не давайте готовых «рецептов» решения проблемы, постарайтесь построить логику рассуждений, чтобы оппонент сам находил нужные решения.

В ходе диалога оппоненты уточняют отношения, позиции, намерения, цели друг друга. Они становятся более информированными и лучше представляют сложившуюся конфликтную ситуацию. И если удалось выявить и обозначить конкретные источники и причины спора, то можно переходить к завершающему этапу урегулирования конфликтов.

1. Взаимодействие.

По сути, этот этап включает и восприятие, и диалог и прочие виды совместной деятельности общения. Но здесь под взаимодействием понимается совместная деятельность всех оппонентов, направленная на разрешение конфликта.

Итак, адекватность восприятия конфликта, готовность ко всестороннему обсуждению проблем, создание атмосферы взаимного доверия и совместной деятельности по разрешению существующих проблем способствуют превращению деструктивного конфликта в конструктивный, а вчерашних оппонентов – в сотрудников. Кроме того, успешно разрешенный конфликт способствует улучшению психологического климата в коллективе, росту взаимопонимания. Опыт, приобретенный в ходе разрешения конфликта, может быть успешно использован и в других конфликтных ситуациях.

Конфликты можно не только предупреждать, разрешать, но и прогнозировать. Для этого требуется анализ и осмысление основных компонентов конфликта:

* проблемы;
* конфликтной ситуации;
* участников конфликта;
* инцидента, провоцирующего конфликт.

Прогнозирование даёт возможность предотвратить негативное развитие конфликтной ситуации и превратить его в позитивное. Хорошее владение технологиями управления и разрешения конфликтов даёт возможность педагогу создавать направленные конфликты. Например, педагог может спровоцировать в учебной группе конфликт по поводу успеваемости или дисциплины. Вовлекая своих подопечных в разрешение конфликтной ситуации, он активизирует их деятельность и добивается желаемых результатов.

Рассмотрим некоторые средства воздействия, применяемые учителями при разрешении конфликтов.

1. «Возврат эмоций».

Важным средством предупреждения и успешного разрешения конфликтов может быть прием «возврат эмоций».

Осознание своей профессиональной позиции, позна­ние мотивов поступка ученика помогают учителю выйти из плена собственных эмоций (что не так легко и просто) и откликнуться на переживания ребенка.

Учитель вместе с учениками «проживает» каждый воз­растной период становления их личности, сопереживает по поводу их неудач, радуется успехам, огорчается за сры­вы в поведении и работе, великодушно прощает – все это не снижает авторитет учителя в глазах учеников, а эмоцио­нально сближает их позиции, порождает сопереживание и взаимопонимание, помогает избавиться от стереотипов в отношениях с учениками. Без этого немыслимо педагоги­ческое сотрудничество, когда учитель может увидеть хоро­шее в «отпетом» ученике, выразить надежду на его исправ­ление.

2. Наказание.

При разрешении конфликтов учителя счи­тают наказание одним из основных средств воздействия. Они полагают, что этим будет достигнуто неповторение поступка, что это устрашит ученика. Однако вспомним из отечественной истории о том, что можно построить на страхе. Весь вопрос в том, какой след переживаний остает­ся в душе ребенка после его 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»[24].

Наказание должно разрешить и уничтожить отдель­ный конфликт и не создавать новых конфликтов, так как их разрешить будет труднее – ведь конфликты становятся затяжными, длительными, широкими.

Одним из методов наказания, часто применяемым в последнее время, становится вызов родителей и упреки им за все проступки ученика.

3. Приглашение «третьего».

Для разрешения конфликта, когда отношения между учителем и учеником принимают характер противостояния, иногда приглашают «третьего». При выборе «третьего» следует учесть, что он должен иметь возможность включиться в разрешение ситуации не по служебной обязанности. Он должен иметь и искреннее желание помочь ученику, и глубоко понять причины кон­фликта.

Таким «третьим» могут быть и родители, и кто-то из учителей или сверстников. Главное, чтобы «третий» был значимым для конфликтующего ученика человеком. Часто в разрешение конфликта вынужденно включа­ется директор школы или кто-то из администрации.

Конечно, такой алгоритм носит примерный характер – ведь каждый конфликт неповторим и требует своих средств разрешения. Но, несмотря на это, учитель должен беспрекословно соблюдать правила, которые приведены в этом пункте. Оттого, насколько удачно разрешен конфликт, зависит и авторитет педагога в глазах учеников, и изменение отношения ученика, с которым был конфликт, с окружающими его людьми.

**Заключение**

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

Результаты специальных исследований социально-психологических последствий конфликтов в группах убеждают в их не только однозначно негативном характере, но и их конструктивности. Особенно это касается эффективности творческих видов совместной деятельности, например: научной, художественной и др. Поэтому в последние десятилетия в социально-психологической литературе появилось много квалификаций конфликта, как: разумного, рационального, полезного, позитивного, конструктивного, развивающего и т. п. Все это определило и новые перспективные направления исследований, от которых в ближайшем будущем следует ожидать новых интересных результатов.

Однако практические задачи есть задачи всегда комплексные, поэтому они требуют либо интеграции знаний различных наук, либо объединения усилий их представителей. Психолог строит работу так, что главными действующими лицами в разрешении конфликтов становятся сами участники: через осознание противоречий как предмета конфликта, через внутреннюю работу личности, отражение в своем сознании собственного поведения, а не только других участников конфликта, через восприятие другого как самого себя и т. п. Но в этом существуют два серьезных ограничения: во-первых, такие способы разрешения конфликтов наиболее эффективно срабатывают на рефлексирующих личностях, а далеко не все оказываются таковыми; во-вторых, психологические методы разрешения конфликтов в подавляющем большинстве конфликтных ситуаций могут выступать лишь дополняющими другие методы. Сами по себе они довольно редко приводят к устойчивому (не временному или ситуативному) разрешению межличностных и тем более межгрупповых конфликтов.

Существует определенный алгоритм, которого следует придерживаться при разрешении конфликта. Логично сначала будет установить взаимопонимание между сторонами конфликта – ведь оппоненты могут говорить совершенно о разных вещах, а каждый может услышать в речи оппонента совсем не то, что тот хочет до него донести. Важно уделять внимание не только устной речи, но и мимике, жестам, т.к. ребенок получает больше половины информации через невербальные средства общения. Диалог служит как способ налаживания коммуникации между оппонентами, и как средство для обсуждения спорных вопросов. Удачно разрешенный конфликт способствует улучшению психологической атмосферы в коллективе.

Важно еще уметь и незаметно создавать конфликтную ситуацию, когда это требуется в силу определенных обстоятельств. Необходимо быть положительным примером для подражания в процессе разрешения конфликта, учить уважительно относиться к другой стороне конфликта – ведь дети подсознательно копируют поведение старших: родителей, учителей. Педагог также должен научить детей разрешать конфликт таким образом, чтобы это не оскорбило ни одну из сторон конфликта. И только по-настоящему грамотный педагог может воспитать настоящего человека, которому будут известны человеческие ценности, и которые действительно будут для него ценностями.

**Список литературы**

1. Андриади И.П. Основы педагогического мастерства. Учебное пособие для студентов сред. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 1999. – 160с.
   1. Анцупов А.Я. , Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. - М.:ЮНИТИ, 2000г., - 551с.
2. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира. Москва, 2001. С. 373-394
3. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 1983. – 150с.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб.: Социальная литература. 1996. – 400с.
5. Бородкин Ф.М, Коряк Н.М. Внимание: конфликт! — Новосибирск: Наука. 1984. — С. 15.
6. Виноградов П.Н. Личностные особенности учителей и организация психологической поддержки в ситуации профессиональных затруднений // Сб. тез. 2-й ежегодн. всероссийск. конф. "Практическая психология в школе (цели и средства)". Сентябрь 1996. - СПб.: ГП "ИМАТОН", 1997. - С. 12.
7. Волков Б.С., ВолковаН.В. Конфликтология: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений, изд. 2-е испр. И доп. – М.: Академический Проект; Альма Матер, 2006 – 384с.
8. Выгодский Л.С. Собрание сочинений, - М., 1982. – 650с.
9. Гришина Н.В. Психология конфликта - СПб., 2000. - 464с.
10. Данакин Н.С., Дятченко Л.Я., Сперанский В.И. Конфликты и технология их предупреждения. - Белгород, 1995г. - 309с.
11. Дискуссии. Проблемы конфликтологии. // Социологические исследования. 1993. - № 9.- С. 52-57.
12. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учеб.пособие. – М.: Гардарики, 2002. – 320с.
13. Донченко Е.А., Титаpенко Т.М. Личность: конфликт, гармония. - К.: Политиздат Укpаины, 1989. – 156с.
14. Дорохова Л. Били ли мальчика? // Учительская газета. 1991. N°4. С. 11
15. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. - М.: Российское педагогическое агентство, 1995г. - 184с.
16. Жутикова Н.В. Учителю о практике психологической помощи. – М., 1988. –300с.
17. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии.: Курс лекций. Ростов-на-Дону: «Феникс», 1998. – 480с.
18. Климов Е.А. Конфликтующие реальности в работе с людьми. Учеб. пособие –М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО "МОДЕК", 2001. – 192с.
19. Павлова М.П. Педагогические воззрения А.С. Макаренко. – М.: Трудрезервиздат, 1956. – 245с.
20. Психология конфликта / Сост. и общая редакция Н. В. Гришиной. -СПб.: Питер, 2001. — 448 с.
21. Ратников В.П. Коллектив как социальная общность. — М.: МГУ, 1978. — 191с.
22. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе. М., 1991. – 245с.
23. Управление персоналом организации: Учебник / Под.ред. А.Я.Кибанова. М., 1997. – 179с.
24. Леонтьев А.А. Педагогическое общение / А.А. Леонтьев. – М.: Знание, 1979. – 47 с.