

**Педагогический конфликт.
Алгоритм разрешения конфликтных ситуаций
между участниками учебно-воспитательного процесса
(материал к педагогическому совету)**

*Если в вашей жизни нет конфликтов,
проверьте, есть ли у вас пульс*

Чарльз Ликсон

Общество не может развиваться без столкновения интересов. Именно при разрешении противоречий рождается истина. Для возникновения конфликта необходим инцидент, когда одна из сторон начинает ущемлять другую. Если противоположная сторона начинает действовать, то конфликт из потенциального превращается в актуальный.

Если конфликт разрешается деструктивно, его последствиями будут тревога, беспомощность. И наоборот, если конфликт разрешается конструктивно, человек чувствует, что все идет гладко, испытывает радость общения, чувство успеха.

Задача педагогов стараться разрешать конфликты конструктивно.

Педагогический конфликт – неизбежная часть образовательного процесса, потому что всегда найдутся люди, недовольные действиями друг друга.

Осветим же некоторые виды педагогических конфликтов – это конфликт взаимодействия, а именно: конфликты «учитель-ученик», «учитель-родитель», «ученик-ученик».

Основными характеристиками педагогических конфликтов являются:

- высокая ответственность, т.к. школа – модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;
- различия в социальном статусе участников, чем и определяется их поведение в конфликте;
- различие в жизненном опыте участников обуславливает и разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
- различное понимание событий и их причин (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда удается понять переживания ребенка, а ученику – справиться с эмоциями;
- присутствие других учеников делает их из наблюдателей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них;
- учитель должен взять на себя инициативу в разрешении конфликта, поскольку приоритетными всегда остаются интересы ученика как формирующейся личности;
- ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики.

Рассмотрим конфликты между **учителем и учеником**.

Основными причинами возникновения конфликтов между учителем и учеником являются:

1. Отсутствие единства требований у педагогов (один требует встать при ответе, другой – разрешает ответ с места).

2. Слишком большое количество требований педагога, из-за чего применение требований становится эпизодическим, что нервирует ребенка (сегодня нельзя, а вчера было можно).
3. Несоблюдение предъявляемых требований самим педагогом (требует не опаздывать на урок, а сам опаздывает).
4. Завышенные требования педагога к учащимся, авторитарный стиль руководства (классный руководитель хочет, чтобы его класс был лучше, "терзает" его, суется во все дела, руководит, а когда его нет, класс превращается в неуправляемую толпу).
5. Игнорирование педагогом моральных и деловых качеств ученика (что приводит к привлечению к себе внимания неадекватными способами).
6. Расхождения в оценке ученика классом и учителем (в глазах учителя он выглядит хулиганом и хамом, а в глазах класса – благородным разбойником, честным и справедливым).
7. Неумение учителя принять ученика таким, какой он есть, с его недостатками и отрицательными чертами.
8. Неумение учителя поставить себя на место ученика, посмотреть на себя его глазами, понять и прочувствовать состояние ученика.
9. Негативная оценка учащимся профессиональных или личностных качеств педагога. (как правило, чем выше школьник оценивает профессионализм и личность учителя, тем более он для него авторитетен, тем реже между ними возникают конфликты).

В целом, житейский опыт ученика, объем его знаний, мировоззрение, навыки общения с окружающим миром гораздо меньше, чем у учителя, он импульсивен в своем поведении, поэтому (еще раз подчеркнем) на педагоге лежит ответственность за разрешение конфликта. Что подтверждает народная мудрость: «Когда два человека конфликтуют, неправ тот из них, кто умнее»

Как правило, конфликты **учителей с родителями** начинаются с конфликта учителя с учеником. Ученик не может быть всегда послушным, а учитель всегда терпеливым. Это человеческий фактор и никуда от него не деться.

Некоторые родители отвергают помощь школы, некоторые пассивно взирают на мучения своего ребенка или его учителя. Но есть часть родителей, постоянно конфликтующих со школой.

Поводы для конфликтов могут быть разные:

- несовпадающие мнения учителя и родителя в области организации учебно-воспитательного процесса и домашней работы ученика;
- несогласие родителей с отношением к школьнику со стороны учителя;
- неадекватно заниженные, по мнению родителей, оценки, выставляемые учителем ученику;
- непринятие ученика сверстниками, одноклассниками;
- завышенные, на взгляд родителей, требования школы к подготовленности ребенка и пр.

Приведем примеры высказываний и мнений родителей, которые часто можно услышать:

- Учителя всех детей делят на «любимчиков» и остальных
- Для учителя главное: раз плохо учится, значит хулиган
- Постоянно несправедливо занижают оценки. Необъективны.
- Часто унижают детей, оскорбляют их.
- Плохо высказываются о родителях при детях

А поводами для конфликта со стороны учителя могут быть:

- Слишком высокого мнения о своём ребёнке
- Родители опираются на свои случайные и внешние наблюдения за школой. Ни во что глубоко не вникают. Поверхностно судят об учителях.
- Совершенно не контролируют ребёнка, не уделяют ему внимания, а приходят с претензиями к учителю.
- Сочиняют, что только мы, учителя, обязаны их детей учить и воспитывать.
- Часто вмешиваются в учебный процесс. То классный руководитель не подходит, то учитель не такой.

Конфликты между школьниками обусловлены:

1. возрастом учащихся, вследствие чего на каждом возрастном этапе специфика конфликтов будет различна,
2. агрессивностью учащихся, которая часто связана с физическим насилием дома,
3. характером совместной деятельности в школе (несоблюдение норм и правил поведения ведет к ущемлению чьих-либо интересов, что порождает конфликт)

Наиболее распространены среди учащихся конфликты лидерства, в которых отражается борьба 2-3 лидеров и их группировок за первенство в классе. В средних классах часто конфликтуют группы мальчиков и группы девочек. Может быть конфликт 3-4 подростков с целым классом или конфликтное противостояние одного школьника и класса.

Но не смотря на это, психологами доказано, что в ходе обучения именно через межличностный конфликт происходит социализация учащихся.

Профилактика конфликта

Помните, что конфликты гораздо легче предупредить, чем завершить. Наилучшим способом разрешения конфликтов является их профилактика. Чем острее и длительнее конфликт, тем труднее его закончить.

Основными рекомендациями по профилактике конфликтов являются:

- Никогда не превращайте учеников в инструмент борьбы с родителями школьников. Таким способом вы и своих целей не добьётесь, и мнение о себе испортите.
- Постоянно учитесь контролировать свои негативные эмоции.
- Не стремитесь радикально, быстро, «лобовыми» методами переделывать учеников.
- Оценивая результаты учебы и поведения школьника, всегда сначала обращайте внимание на то, что ему удалось сделать и чего достичь и только потом – о недостатках ученика.
- Относитесь справедливо к инициатору конфликта – за его претензиями стоят довольно существенные причины, которые его беспокоят.
- Не расширяйте предмет спора, не переходите на личности, соблюдайте психологическую дистанцию.
- Будьте эмоционально выдержаны, сдерживайте себя, учитесь владеть собой.
- Предлагайте позитивное решение конфликта, учитывая взгляды противоположной стороны.

Основные правила разрешения педагогических конфликтов

Способы разрешения педагогических конфликтов – достаточно непростая процедура для любого представителя данной профессии. При их выборе следует руководствоваться некоторыми основными правилами:

- попытаться погасить конфликт, то есть перевести его из эмоциональной части к деловой, к спокойной, чтобы существовала возможность договориться;

- разрешить спорную ситуацию «здесь и сейчас», чтобы не усугублять ее.

Даже если это удалось сделать лишь частично, проделанная работа открывает двери для дальнейшей позитивной договоренности.

Существует программа действий при разрешении конфликтов, этапы которой выглядят следующим образом:

1. Для начала необходимо признать наличие конфликта. Не думать, что все само собой рассосется, а, не теряя времени, правильно определить проблему, которая привела к конфликту.
2. Конфликтующие стороны должны высказать свою точку зрения на проблему.
3. После выявления проблемы конфликта начинается совместный поиск его разрешения. В процессе обсуждения важно не давать оценку высказанным предложениям. В итоге необходимо выбрать из предложенных такую идею, которая учитывала бы мнение всех сторон и удовлетворяла их требования.
4. В процессе выработки разрешения конфликта важно определить «правила игры»: кто, когда, в каком составе и где будет обсуждать нерешенные проблемы, а также установить сроки его разрешения, которые должны быть приняты всеми участниками конфликта.
5. Реализация плана разрешения конфликта должно быть немедленной.
6. Оценка правильности принятого решения. На этом этапе оценивается эффективность действий членов конфликтной ситуации. Самое важное сделать так, чтобы максимальное количество участников было довольно. Самый главный критерий – окончание конфликта. После успешной реализации принятого решения полезно опять вернуться к обсуждению и выяснить, устраивает ли это решение большинство. Если нет, почему, что мешает его реализации. Если большинство разочаровалось в принятом решении, необходимо принять новое, пройдя все вышеозначенные этапы.

Таким образом, педагогический конфликт, как неотъемлемая часть образовательного процесса, неизбежен, но необходимо помнить, что при конструктивном разрешении конфликта личность приобретает бесценный опыт межличностного взаимодействия.