|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Беседа «Педагогические конфликты и способы их разрешения»**

 В моменты общественных катаклизмов мы все отмечаем нарастание ожесточения, зависти, нетерпимости [друг](http://baza-referat.ru/%D0%94%D1%80%D1%83%D0%B3) к другу. Это связано с исчезновением в результате так называемой перестройки системы запретов, воспитания, строгого соблюдения законов, что приводит к проявлению низменных инстинктов и - к вседозволенности, агрессивности.
Агрессивность – помеха при формировании отношений, морали, общественной деятельности людей. Административными мерами данную проблему не решить.
Сейчас, как никогда, важно с детских лет воспитывать у детей внимательное отношение к окружающим, подготавливать их к доброжелательному отношению к людям, учить к сотрудничеству.
Для этого педагогу надо хорошо овладеть умениями и навыками предупреждения и разрешения [конфликтных](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) ситуаций, так как проблема взаимодействия участников педагогического [процесса](http://baza-referat.ru/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81) приобретает все большую остроту для современной школы.
В многочисленных публикациях [о проблемах](http://baza-referat.ru/%D0%9E_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BC%D0%B0%D1%85) современной школы часто отмечается, что главная ее [беда](http://baza-referat.ru/%D0%91%D0%B5%D0%B4%D0%B0) – это отсутствие у педагога интереса к личности ребенка, нежелание и неумение познать его внутренний мир, отсюда и [конфликты](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D1%8B) между педагогами и учениками, школой и семьей. В этом прежде всего проявляется не столько нежелания учителей, сколько их неумение, беспомощность в разрешение многих [конфликтов](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82).
В данной работе предпринята попытка рассмотреть основные типы педагогических конфликтов и возможные пути их разрешения.

**1**. **Определение конфликта, содержание, типы и способы протекания.**

 **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.
Типологическое подразделение конфликтов:
*- подлинный* — когда столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-л. легко изменяющегося фактора;

 *-случайный или условный* — когда [конфликтные](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) отношения возникают в силу случайных, легко поддающихся изменению обстоятельств, что не осознается их участниками. Такие отношения могут быть прекращены в случае осознания реально имеющихся альтернатив;
*- смещенный* — когда воспринимаемые причины конфликта лишь косвенно связанны с объективными причинами, лежащими в его основе. Такой конфликт может быть выражением истинных конфликтных отношений, но в какой-либо символической форме;
*- неверно приписанный* — когда конфликтные отношения приписываются не тем сторонам, между которыми разыгрывается действительный конфликт.

*-скрытый* — когда конфликтные отношения в силу объективных причин должны иметь место, но не актуализируются;
*-ложный* — конфликт, не имеющий объективных оснований и возникающий в результате ложных представлений или недоразумений.
Следует различать понятия "конфликт" и "[конфликтная](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) ситуация", разница между ними очень существенна.
**Конфликтная ситуация** — такое совмещение человеческих интересов, которое создает почву для реального противоборства между социальными субъектами. Главная черта — возникновение предмета конфликта, но пока отсутствие открытой активной борьбы.
То есть в процессе развития столкновения [конфликтная](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) ситуация всегда предшествует [конфликту](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82), является его основой.
Выделяют четыре вида конфликтов:
*- внутриличностный,* отражающий борьбу примерно равных по силе мотивов, влечений, интересов личности;
*-  межличностный*, характеризующийся тем, что действующие лица стремятся реализовать в своей жизнедеятельности взаимоисключающие цели;
*-  межгрупповой*, отличающийся тем, что конфликтующими сторонами выступают социальные группировки, преследующие несовместимые цели и препятствующие друг другу на пути их осуществления;
*-   личностно-групповой***–**возникает в случае несоответствия поведения личности групповым нормам и ожиданиям. .
Существуют [сигналы](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D0%B8%D0%B3%D0%BD%D0%B0%D0%BB), предупреждающие конфликт.

Среди них:

- *кризис* (в ходе [кризиса](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%B8%D1%81) обычные нормы поведения теряют силу, и [человек](http://baza-referat.ru/%D0%A7%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BA) становится способным на крайности – в своем воображении, иногда на самом деле);
- *недоразумение* (вызывается тем, что какая-то ситуация связана с эмоциональной напряженностью одного из участников, что приводит к искажению восприятия);
- *инциденты* (какая-то мелочь может вызвать временное волнение или раздражение, но это очень быстро проходит);
- *напряжение*(состояние, которое искажает [восприятие](http://baza-referat.ru/%D0%92%D0%BE%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B8%D0%B5) другого [человека](http://baza-referat.ru/%D0%A7%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BA) и поступков его действий, чувства изменяются к худшему, взаимоотношения становятся источником непрерывного беспокойства, очень часто любое недоразумение может перерасти в конфликт);
- *дискомфорт* (интуитивное [ощущение](http://baza-referat.ru/%D0%9E%D1%89%D1%83%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) волнение, [страх](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%85), которые трудно выразить словами).
           Педагогически важно отслеживать сигналы, свидетельствующие о зарождении конфликта.

 Различают два подхода в подготовке к разрешению конфликтов:
–       изучение имеющегося передового педагогического опыта;
–       второй – овладение [знанием](http://baza-referat.ru/%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5) закономерностей развития конфликтов и способами их предупреждения и преодоления; (путь более трудоемкий, но более эффективный, так как дать “рецепты” на всевозможные типы конфликтов невозможно).
В.М.Афонькова утверждает, что успешность педагогического вмешательства в конфликты учащихся зависит от позиции педагога. Таких позиций может быть, как минимум, четыре:
·        *позиция*[*авторитарного*](http://baza-referat.ru/%D0%90%D0%B2%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC)*вмешательства в конфликт –*педагог не будучи убежден, что конфликт – это всегда плохо и что с ним надо бороться, старается подавить его;
·   *позиция нейтралитета –*педагог старается не замечать и не вмешиваться в столкновения, возникающие среди воспитанников;
·   *позиция избежания конфликта –*педагог убежден, что конфликт – показатель его неудач в воспитательной работе с детьми и возникает из-за незнания, как выйти из создавшейся ситуации;
·   *позиция целесообразного вмешательства в конфликт –*педагог, опираясь на хорошее [знание](http://baza-referat.ru/%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5) коллектива воспитанников, соответствующие знания и умения, анализирует причины возникновения конфликта, принимает решение либо подавить его, либо дать возможность развиться до определенного предела.
Действия педагога в четвертой позиции позволяют контролировать и управлять конфликтом.
Однако педагогу достаточно часто не хватает культуры и техники взаимодействия с воспитанниками, что приводит к взаимному отчуждению. [Человек](http://baza-referat.ru/%D0%A7%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BA) с высокой [техникой](http://baza-referat.ru/%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0) общения характеризуется стремлением не только верно разрешать конфликт, но и понять его причины. По своей направленности конфликты делятся на следующие виды:
-       социально-педагогические – они проявляются как в отношениях между [группами](http://baza-referat.ru/%D0%93%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BF%D0%B0), так и с отдельными людьми. В основе этой группы лежат конфликты – нарушения в области взаимоотношений. Причины взаимоотношений могут быть следующими: психологическая несовместимость, т.е. неосознанное, ничем не мотивированное неприятие человека [человеком](http://baza-referat.ru/%D0%A7%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BA), вызывающего у одной из сторон или одновременно у каждой из них неприятные [эмоциональные состояния](http://baza-referat.ru/%D0%AD%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D1%81%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%8F%D0%BD%D0%B8%D1%8F). Причинами может быть [борьба](http://baza-referat.ru/%D0%91%D0%BE%D1%80%D1%8C%D0%B1%D0%B0) за [лидерство](http://baza-referat.ru/%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE), за влияние, за престижное положение, за внимание, поддержку окружающих;

-       психолого-педагогические конфликты – в их основе лежат противоречия, возникающие в учебно-воспитательном процессе в условиях дефицита гармонизации складывающихся в нем отношений;
-       [социальный конфликт](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) – ситуативные конфликты от случая к случаю;
-       психологический конфликт – происходит вне общения с людьми, происходит внутри личности.
В конфликтных [ситуациях](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D0%B8%D1%82%D1%83%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) их участники прибегают к различным формам защитного поведения:
-   *агрессия* (проявляется в [конфликтах](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) по “вертикали”, т.е. между учеником и учителем, между учителем и администрацией школы и т.п.; она может быть направлена на других людей и на самого себя, нередко принимает форму самоунижения, самообвинения);
-  *проекция* (причины приписываются всем окружающим, свои недостатки видятся во всех людях, это позволяет справиться с излишним внутренним напряжением);
-   *фантазия* (что не удается выполнить в реальности, начинает достигаться в мечтах; достижение желаемой цели происходит в воображении);
-   *регрессия* (происходит подмена цели; снижается уровень притязаний; при этом мотивы поведения остаются прежними);
-   *замена цели* (психологическое напряжение направляется в другие области деятельности);
-   *уход от неприятной ситуации* (человек неосознанно избегает ситуации, в которых потерпел неудачу или не [смог](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D0%9C%D0%9E%D0%93) осуществить выполнение намеченных задач).
В динамике развития конфликта существует ряд стадий:
1. Предполагающая стадия – связана с появлением условий, при которых может возникнуть столкновение интересов. К этим условиям относятся: а) длительное бесконфликтное состояние коллектива или группы, когда все себя считают свободными, не несут никакой ответственности перед другими, рано или поздно возникает желание искать виновных; каждый считает себя правой стороной, обиженной несправедливо, то порождает конфликт; бесконфликтное развитие чревато конфликтами; б) постоянное переутомление, вызванное перегрузками, которые ведут к [стрессам](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%81), нервозности, возбудимости, неадекватной реакции на самые простые и безобидные вещи; в) инфорационно-сенсорный [голод](http://baza-referat.ru/%D0%93%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B4), недостаток жизненно важной информации, длительное отсутствие ярких, сильных впечатлений; в основе всего этого лежит эмоциональная перенасыщенность будничной повседневностью. Отсутствие необходимой информации в широких общественных масштабах провоцирует появление слухов, домыслов, порождает тревогу (у подростков – увлечение рок-музыкой, как [наркотиками](http://baza-referat.ru/%D0%9D%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%BE%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8)); г) разные [способности](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8), возможности, условия жизни – все это ведет к зависти к преуспевающему, способному человеку. Главное, чтобы в любом классе, коллективе, группе никто не чувствовал себя обделенным, “человеком второго сорта”; д) [стиль](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D1%82%D0%B8%D0%BB%D1%8C) организации жизни и управления коллективом.
2.   Стадия зарождения конфликта – столкновение интересов различных групп или отдельных людей. Оно возможно в трех основных формах: а) принципиальное столкновение, когда удовлетворение одних может быть реализовано определенно только за счет ущемления интересов других; б) столкновение интересов, которое затрагивает лишь форму отношений между людьми, но не задевает серьезно их [материальных](http://baza-referat.ru/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B), духовных и других потребностей; в) возникает представление о столкновении интересов, но это мнимое, кажущееся столкновение, не задевающее интересов людей, членов коллектива.
3.  Стадия созревания конфликта – столкновение интересов становится избежным. На этой стадии формируется психологическая установка участников развивающегося конфликта, т.е. не осознаваемая готовность действовать тем или иным образом, чтобы снять источники дискомфортного состояния. Состояние психологического напряжения побуждает к “атаке” или к “отступлению” от источника неприятных переживаний. Окружающие [люди](http://baza-referat.ru/%D0%9B%D1%8E%D0%B4%D0%B8) могут догадываться о зреющем конфликте быстрее, чем его участники, у них более независимые наблюдения, более свободные от субъективных оценок суждения. О созревании конфликта может свидетельствовать и психологическая атмосфера коллектива, группы.
4.  Стадия осознания конфликта – конфликтующие стороны начинают осознавать, а не только чувствовать столкновение интересов. Здесь возможен ряд [вариантов](http://baza-referat.ru/%D0%92%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BD%D1%82%D1%8B): а) оба участника приходят к выводу о нецелесообразности конфликтующих отношений и готовы отказаться от взаимных претензий; б) один из участников понимает неизбежность конфликта и взвесив все обстоятельства, готов уступить; другой участник идет на дальнейшее обострение; рассматривает уступчивость др. стороны как слабость; в) оба участника приходят к выводу о непримиримости противоречий и начинают мобилизацию сил для решения конфликта в свою пользу.

**Объективное содержание конфликтной ситуации.**
 ***1. Участники конфликта.***

 В любом конфликте основными действующими лицами являются [люди](http://baza-referat.ru/%D0%9B%D1%8E%D0%B4%D0%B8). Они могут выступать в конфликте как частные лица (например, в семейном конфликте), как официальные лица (конфликт по вертикали) или как [юридические лица](http://baza-referat.ru/%D0%AE%D1%80%D0%B8%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5_%D0%BB%D0%B8%D1%86%D0%B0) (представители учреждений или организаций). Кроме того, они могут образовывать различные группировки и [социальные группы](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BF%D1%8B).
Степень участия в конфликте может быть различной: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. Исходя из этого выделяют: основных участников конфликта; группы поддержки; других участников.
 Основные участники конфликта. Их часто называют сторонами или противоборствующими силами. Это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Противоборствующие стороны — ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон уходит из конфликта, то он прекращается. Если в межличностном конфликте один из участников заменяется новым, то и конфликт изменяется, начинается новый конфликт.

***2. Предмет конфликта***.

 В нем отражается столкновение интересов и целей сторон. [Борьба](http://baza-referat.ru/%D0%91%D0%BE%D1%80%D1%8C%D0%B1%D0%B0), происходящая в конфликте, отражает стремление сторон разрешить это противоречие, как правило, в свою пользу. В ходе конфликта борьба может обостряться и затихать. В такой же мере затихает и обостряется противоречие.
Предмет конфликта — это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.
***3. Объект конфликта***.

 Объект находится глубже и является ядром проблемы, центральным звеном конфликтной ситуации. Поэтому иногда его рассматривают как причину, повод к конфликту. Объектом конфликта может быть [материальная](http://baza-referat.ru/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B) (ресурс), социальная ([власть](http://baza-referat.ru/%D0%92%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C)) или духовная (идея, [норма](http://baza-referat.ru/%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0), принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Чтобы стать объектом конфликта, элемент [материальной](http://baza-referat.ru/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B), социальной или духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним. Условием для конфликта является притязание хотя бы одной из сторон на неделимость объекта, желание считать его неделимым, полностью владеть им. Для конструктивного разрешения конфликта необходимо изменять не только его объективные составляющие, но и субъективные.
***4. Микро- и макросреда***.

 При анализе конфликта необходимо выделять такой элемент, как условия, в которых находятся и действуют участники конфликта, т. е. микро- и макросреду, в которой возник конфликт.
Важными психологическими составляющими конфликтной ситуации являются устремления сторон, стратегии и тактики их поведения, а также их восприятие конфликтной ситуации, т. е. те информационные модели конфликта, которые имеются у каждой из сторон и в соответствии с которыми участники организуют свое поведение в конфликте.

 **2. Конфликты в условиях учебной деятельности**

 Для школы характерны разного рода конфликты. Педагогическая сфера представляет собой совокупность всех видов целенаправленного формирования личности, а ее сутью является деятельность по передаче и освоению социального опыта. Поэтому именно здесь необходимы благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям.

 **Конфликты между учениками в школе.**
 В сфере народного образования принято выделять четыре субъекта деятельности: ученик, учитель, родители и администратор. В зависимости от того, какие субъекты вступают во взаимодействие, можно выделить следующие [виды конфликтов](http://baza-referat.ru/%D0%92%D0%B8%D0%B4%D1%8B_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B2): ученик – ученик; ученик – учитель; ученик – родители; ученик – администратор; учитель – учитель; учитель – родители; учитель – администратор; родители – родители; родители – администратор; администратор – администратор.
 Наиболее распространены среди учащихся конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух-трех лидеров и их группировок за первенство в классе. В средних классах часто, [конфликтуют](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) [группа](http://baza-referat.ru/%D0%93%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BF%D0%B0) парней и группа девчонок. Может обозначиться конфликт трех-четырех подростков с целым классом или вспыхнуть [конфликтное](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) противостояние одного [школьника](http://baza-referat.ru/%D0%A8%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%BA) и класса.
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 первого учителя оказывают заметное влияние на формирование межличностных отношений учащихся с одноклассниками и родителями. [Личностный](http://baza-referat.ru/%D0%9B%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) стиль общения и педагогическаятактика “сотрудничество*”* обусловливают наиболее бесконфликтные отношения детей друг с другом. Однако этим стилем владеет незначительное число учителей младших классов. Учителя начальных классов с выраженным [функциональным](http://baza-referat.ru/%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%BC) 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. 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.
[Процесс](http://baza-referat.ru/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81) обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми, условия жизни которых сегодня нельзя назвать благоприятными, является обычной составной частью реальности. По мнению М.М. Рыбаковой, среди конфликтов между учителем и учеником выделяются следующие конфликты:
-       деятельности, возникающие по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий;
-        поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее;
-        отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей.
 ***Конфликты деятельности***возникают между учителем и учеником и проявляются в отказе ученика выполнить учебное задание или плохом его выполнении. Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в учебе; когда учитель ведет предмет в классе непродолжительное время и отношения между ним и учеником ограничиваются учебной работой. В последнее время наблюдается увеличение таких конфликтов из-за того, что учитель часто предъявляет завышенные требования к усвоению предмета, а отметки использует как средство наказания тех, кто нарушает дисциплину. Эти ситуации часто становятся причиной ухода из школы способных, самостоятельных учеников, а у остальных снижается [мотивация](http://baza-referat.ru/%D0%9C%D0%BE%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) к учению вообще.
 ***Конфликты поступков в***сякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики; конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.
Важно, чтобы учитель умел *правильно определить свою позицию в конфликте,* так как если на его стороне выступает коллектив класса, то ему легче найти оптимальный выход из сложившейся ситуации. Если же класс начинает развлекаться вместе с нарушителем дисциплины или занимает двойственную позицию, это ведет к негативным последствиям (например, конфликты могут приобрести постоянный характер).
 ***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 ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие.
 **Особенности педагогических конфликтов.**

Среди них можно выделить следующие:

-  [ответственность](http://baza-referat.ru/%D0%9E%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: ведь [школа](http://baza-referat.ru/%D0%A8%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B0) — модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;
- участники конфликтов имеют разный [социальный статус](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%81) (учитель — ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;
-  разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
-   различное [понимание](http://baza-referat.ru/%D0%9F%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5) событий и их причин (конфликт “глазами учителя” и “глазами ученика” видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику — справиться с [эмоциями](http://baza-referat.ru/%D0%AD%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D1%8F), подчинить их разуму;
-  присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
-  профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;
-  контролируя свои [эмоции](http://baza-referat.ru/%D0%AD%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B8), быть объективным, дать возможность учащимся обосновать свои претензии, “выпустить пар”;
-  не приписывать ученику свое понимание его позиции, перейти на “Я-высказывания (не “ты меня обманываешь”, а “я чувствую себя обманутым”);
-  не оскорблять ученика (есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб отношениям, что все последующие “компенсирующие” действия не могут их исправить);
- стараться не выгонять ученика из класса;
-  по возможности не обращаться к администрации;
     не отвечать на агрессию [агрессией](http://baza-referat.ru/%D0%90%D0%B3%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D1%8F), не затрагивать его личности,
             давать оценку только его конкретным действиям;
- дать себе и ребенку право на ошибку, не забывая что “не ошибается только тот, кто ничего не делает”;
-       независимо от результатов разрешения противоречия постараться не разрушить отношений с ребенком (высказать сожаление по поводу конфликта, выразить свое расположение к ученику);
-  не бояться конфликтов с учащимися, а брать на себя инициативу их конструктивного разрешения.

 **3. Специфика урегулирования педагогических конфликтов.**

 Мало найдется проблем между людьми или группами людей, которые можно было бы решить в один миг.
Успешное разрешение конфликтов поэтому обычно включают цикл, состоящий из определения проблемы, ее анализа, действия по ее разрешению и оценке результата. В лю­бой конкретной ситуации следует выявить источник конфликта до того, как заняться разра­боткой политики по их разрешению.
Прежде всего, надо выяснить, что произошло. В чем проблема? На этом этапе важно изложить факты, чтобы все согласились с определением проблемы. Чувства и ценностные оценки должны четко отделяться от фактов. И [руководитель](http://baza-referat.ru/%D0%A0%D1%83%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C) должен представить [идеальное](http://baza-referat.ru/%D0%98%D0%B4%D0%B5%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5) решение со своей стороны. фактов.
Затем спросим у всех заинтересованных лиц: какие чувства они испытывают и что бы хотели увидеть в качестве [идеального](http://baza-referat.ru/%D0%98%D0%B4%D0%B5%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5) решения? Возмож­но несколько вариантов.
Когда конфликт проанализирован, можно переходить к совместному в духе сотрудни­чества поиску шагов, чтобы привести всех к примирению.
Конфликты есть деструктивные и конструктивные. Деструктивный – когда он не ка­сается важных рабочих проблем, разделяет коллектив на группы и т.д.
Конструктивный конфликт – когда открывается острая проблема,  приводит к столк­новению с реальной проблемой и путями ее решения, помогает совершенствоваться. (Можно сравнить: в споре рождается истина.)
При разрешении конфликтов между учителем и учащимся необходимо помимо анализа причин конфликта, учитывать возрастной фактор
 Наряду с деловыми [конфликтными](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) [ситуациями](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D0%B8%D1%82%D1%83%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) “учитель-ученик” нередки противоречия и личностного характера.
Как правило, они возникают из-за  возникшего у подростка чувства взрослости и стремления признать себя таковым, а с другой стороны, отсутствием у педагога    оснований         для признания его равным себе. И в случае неверной тактики педагога способно привести к устойчивой личной взаимной неприязни и даже вражде.
 Опытные педагоги знают, что следует сказать (отбор содержания в [диалоге](http://baza-referat.ru/%D0%94%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B3)), 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).
В общении педагога с учениками большое значение имеют не только содержание речи, но и ее тон, [интонация](http://baza-referat.ru/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F), мимика. Если при общении взрослых интонация может нести до 40% информации, то в процессе общения с ребенком воздействие интонации существенно увеличивается. Принципиально важно уметь слушать и слышать 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!”). Во-вторых, учителям часто некогда выслушать ученика, хотя у того есть потребность поговорить, а когда учителю надо что-то узнать, ученик уже потерял интерес к разговору.
Реально возникающий конфликт между педагогом и учеником можно проанализировать на трех уровнях:
-   с точки зрения объективных особенностей организации учебно-воспитательного процесса в школе;
-   с точки зрения социально-психологических особенностей класса, педагогического коллектива, конкретных межличностных отношений учителя и ученика;
-   с точки зрения возрастных, половых, индивидуально-психологических особенностей его участников.
 Конфликт может считаться продуктивно разрешенным, если налицо реальные объективные и субъективные изменения в условиях и организации всего образовательного процесса, в системе коллективных норм и правил, в позитивных установках субъектов этого процесса по отношению к друг другу, в готовности к конструктивному поведению в будущих конфликтах.
Реальный механизм установления нормальных отношений видится в снижении количества и накала конфликтов путем [перевода](http://baza-referat.ru/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%BE%D0%B4) их в педагогическую ситуацию, когда не нарушается взаимодействие в педагогическом процессе, хотя такая [работа](http://baza-referat.ru/%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0) связана с определенными трудностями для учителя.
В социальной [психологии](http://baza-referat.ru/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3) и педагогике выделено пять типов отношений:
-   ***отношения диктата*** – строгая [дисциплина](http://baza-referat.ru/%D0%94%D0%B8%D1%81%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B0), четкие требования к порядку, к знаниям при официально-деловом общении;
-   ***отношения нейтралитета*** – свободное [общение](http://baza-referat.ru/%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) с учениками на интеллектуально – познавательном уровне, увлеченность учителя своим предметом, эрудированность;
-   ***отношения опеки*** – забота до [навязчивости](http://baza-referat.ru/%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%8F%D0%B7%D1%87%D0%B8%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8), боязнь всякой самостоятельности, постоянный контакт с родителями;
-   ***отношения конфронтации*** – скрытая неприязнь к ученикам, постоянное недовольство работой по предмету; пренебрежительно деловой тон в общении;
-  ***отношения сотрудничества*** – [соучастие](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D0%BE%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%B5) во всех делах, интерес друг к другу, оптимизм и взаимное доверие в общении.
 Для принятия правильного решения педагогу часто недостает времени и информации, он видит факт нарушения хода урока, но ему трудно понять, чем это вызвано, что этому предшествовало, что приводит к неправильному толкованию поступков. Подростки, как правило, более информированы о причинах происходящего обычно об этом молчат, а при попытке объяснить учителю, внести ясность, тот нередко останавливает их (“Сам разберусь”). Учителю трудно принять новую информацию, противоречащую сложившимся у него [стереотипам](http://baza-referat.ru/%D0%A1%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BE%D1%82%D0%B8%D0%BF%D1%8B), изменить отношение к случившемуся и свою позицию.
Объективными причинами возникновения конфликтов на уроке могут быть: а) [утомление](http://baza-referat.ru/%D0%A3%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) учащихся; б) конфликты на предыдущем уроке; в) ответственная [контрольная работа](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0); г) ссора на перемене, настроение учителя; д) его умение или неумение организовать работу на уроке; е) состояние здоровья и [личностные](http://baza-referat.ru/%D0%9B%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) качества.
 Конфликт часто вырастает из стремления учителя утвердить свою педагогическую позицию, а также от протеста ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка. Правильно реагируя на поведение подростка, педагог берет ситуацию под свой [контроль](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BB%D1%8C) и тем самым восстанавливает порядок. Поспешность в оценках происходящего нередко к ошибкам, вызывает возмущение у учеников несправедливостью, вызывает к жизни конфликт.
[Конфликтные](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) ситуации на уроках, особенно в подростковых классах, большинством признаются типичными, закономерными. Для их разрешения учителю надо уметь организовать коллективную учебную деятельность учащихся подросткового возраста, усиливая деловую взаимосвязь между ними; дело доходит до конфликта, как правило, с учеником, плохо успевающим, “трудным” по поведению. Нельзя наказывать за поведение плохими отметками по предмету – это ведет к затяжному личностному конфликту с учителем. Для того, чтобы конфликтная ситуация была успешно преодолена, она должна быть подвергнута психологическому анализу. Его основной целью является создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения в условиях возникшей ситуации. Торопливая реакция учителя, как правило, вызывает импульсивный [ответ](http://baza-referat.ru/%D0%9E%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%82) ученика, приводит к обмену “словесными ударами”, и ситуация становится конфликтной.
 Основным условием разрешения конструктивного конфликта [психологи](http://baza-referat.ru/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3) считают открытое и [эффективное общение](http://baza-referat.ru/%D0%AD%D1%84%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) конфликтующих сторон, которое может принимать различные формы:
-      *высказывания*, передающие то, как человек понял слова и действия, и стремление получить подтверждение того, что он понял их правильно;
-      *открытые и*[*личностно*](http://baza-referat.ru/%D0%9B%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C)*окрашенные высказывания*, касающиеся состояния, чувств и намерений;
[информация](http://baza-referat.ru/%D0%98%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F), содержащая обратную связь относительно того, как участник конфликта воспринимает партнера и толкует его поведение;
-      *демонстрация* того, что партнер воспринимается как личность вопреки критике или сопротивлению в отношении его конкретных поступков.
 В разрешении конфликта многое зависит от самого педагога. Иногда следует прибегнуть к самоанализу для того, чтобы лучше осознать происходящее и попытаться положить начало переменам, тем самым проведя границу между подчеркнутым самоутверждением и самокритичным отношением к себе.
Процедура урегулирования конфликтов выглядит следующим образом:
-  воспринимать ситуацию такой, какая она на самом деле;

-  не делать поспешных выводов;
-  при обсуждении следует анализировать мнения противоположных сторон, избегать взаимных обвинений;
-  научиться ставить себя на место другой стороны;
-  не давать конфликту разрастись;
-  проблемы должны решаться теми, кто их создал;
-  уважительно относиться к людям, с которыми общаешься;
-  всегда искать компромисс;
-   преодолеть конфликт может общая деятельность и постоянная [коммуникация](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) между общающимися.
 Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт.

  *Разрешение* конфликта — это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов (или хотя бы одного из них), их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу. Урегулирование конфликта отличается от разрешения тем, то в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия. При завершении конфликта не всегда разрешается противоречие, лежащее в его основе.
 *Затухание* конфликта — это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений. Конфликт переходит из “явной” формы в скрытую. Затухание конфликта обычно происходит в результате:
• истощения [ресурсов](http://baza-referat.ru/%D0%A0%D0%B5%D1%81%D1%83%D1%80%D1%81%D1%8B) обеих сторон, необходимых для борьбы;
• потери мотива к борьбе, снижения важности объекта конфликта;
• переориентации [мотивации](http://baza-referat.ru/%D0%9C%D0%BE%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8) оппонентов (возникновение новых проблем, более значимых, чем борьба в конфликте). Под *устранением* конфликта понимают такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта. Несмотря на “неконструктивность” устранения, существуют ситуации, которые требуют быстрых и решительных воздействий на [конфликт](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82)(угроза насилия, гибели людей, дефицит времени или материальных возможностей).
 Устранение конфликта возможно с помощью следующих способов:
• изъятие из конфликта одного из участников;
• исключение взаимодействия участников на длительное время;
• устранение объекта конфликта.
 *Перерастание в другой конфликт* происходит, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта. *Исход конфликта* рассматривается как результат борьбы с точки зрения состояния сторон и их отношения к объекту конфликта. Исходами конфликта могут быть:
• устранение одной или обеих сторон;
• приостановка конфликта с возможностью его возобновления;
• победа одной из сторон (овладение объектом конфликта);
• деление объекта конфликта (симметричное или асимметричное);
• согласие о правилах совместного использования объекта;
• равнозначная компенсация одной из сторон за овладение объектом другой стороной;
• отказ обеих сторон от посягательств на данный объект.
 *Прекращение*[*конфликтного*](http://baza-referat.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82)*взаимодействия —* первое и очевидное условие начала разрешения любого конфликта. До тех двух сторон по усилению своей позиции или ослаблению позиции участника с помощью насилия, [речь](http://baza-referat.ru/%D0%A0%D0%B5%D1%87%D1%8C) о разрешении конфликта идти не может.
 *Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения* в целях, интересах участников является двусторонним [процессом](http://baza-referat.ru/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81) и предполагает анализ как своих целей и интересов, так и целей и интересов другой стороны. Если стороны хотят разрешить конфликт, они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. При разрешении конфликта сохраняется устойчивое негативное отношение сторон друг к другу. Оно выражается в отрицательном мнении об участнике и в негативных [эмоциях](http://baza-referat.ru/%D0%AD%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D1%8F) по отношению к нему. Чтобы приступить к разрешению конфликта, необходимо смягчить это негативное отношение.

  **Заключение.**

  [Образование](http://baza-referat.ru/%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5) как социокультурная технология является не только источником интеллектуального богатства, но и мощным фактором регулирования и гуманизации общественной практики и межличностных отношений. Педагогическая действительность, однако, порождает множество противоречий и конфликтных ситуаций, выход из которых требует специальной подготовки социальных педагогов.
Установлено, что поскольку в основе конфликта часто лежит противоречие, подчиненное определенным закономерностям, социальные педагоги не должны “бояться” конфликтов, а, понимая природу их возникновения, использовать конкретные механизмы воздействия для успешного их разрешения в разнообразных педагогических ситуациях.
         Понимание причин возникновения конфликтов и успешное использование механизмов управления ими возможны только при наличии у будущих социальных педагогов знаний и умений соответствующих личностных качеств, знаний и умений.
Констатировано, что практическая готовность социального педагога к разрешению конфликтов среди учеников представляет собой интегральное [личностное](http://baza-referat.ru/%D0%9B%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) [образование](http://baza-referat.ru/%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5), структура которого включает в себя мотивационно-ценностный, когнитивный и операционно-исполнительский компоненты. В качестве критериев этой готовности выступают мера, целостность и мера сформированности ее основных составляющих.
Показано, что [процесс](http://baza-referat.ru/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81) формирования практической готовности социального педагога к разрешению конфликтов среди подростков носит индивидуально-творческий, поэтапно и системно организованный характер. Содержание и логика этого процесса обусловлена структурными компонентами готовности и соответствующими образовательными технологиям.