**Тема: Предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций в педагогическом процессе**

Наиболее эффективным взаимодействие педагога и учащихся оказывается в случае ориентации обеих сторон на сотрудничество в условиях совместной деятельности. Однако, как показала педагогическая практика, наличие общей цели еще не гарантирует отсутствия различных трудностей и противоречий в ее организации и осуществлении.

Отражением этих противоречий между участниками совместной деятельности является межличностный конфликт. Он представляет собой некую ситуацию взаимодействия людей, которые либо преследуют взаимоисключающие или недостижимые одновременно обеими сторонами цели, либо стремятся реализовать в своих взаимоотношениях несовместимые ценности и нормы.

Можно выделить три фазы протекания конфликта в педагогической ситуации:  
**1 фаза** – конфликтное острое начало с явным нарушением социально  
              ценных норм и ценностей одним из участников ситуации;  
**2 фаза** – ответная реакция «соперника», от формы и содержания которой  
              зависит исход конфликта;  
**3 фаза** – относительно быстрое и радикальное изменение бытующих норм  
              и ценностей в двух различных направлениях – улучшения или  
              ухудшения ранее сложившихся отношений.

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

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

Большинство конфликтных ситуаций, участниками которых являются педагог и учащийся, характеризуется несовпадением, а иногда и прямой противоположностью их позиций в отношении учебы и правил поведения в школе. Недисциплинированность, расхлябанность, несерьезное отношение к учебе того или иного ученика и излишняя авторитарность, нетерпимость учителя – основные причины острых межличностных столкновений. Однако своевременный пересмотр ими своих позиций может устранить конфликтную ситуацию и не позволить ей перерасти в открытый межличностный конфликт.

**Виды конфликтов в педагогическом процессе и способы их разрешения**

**Конфликтное взаимодействие** понимается как реализация участниками конфликтной ситуации своих антагонистических позиций. При этом их действия, связанные с достижением своих целей, тормозят решение задач противников. Как показывают наблюдения, отношение педагогов к межличностным конфликтам и их действия в ситуациях конфликтного взаимодействия неоднозначны. Так, педагоги с авторитарным стилем общения нетерпимы к любой конфликтной ситуации. Они считают ее угрозой своему авторитету. Поэтому любая конфликтная ситуация, участником которой является авторитарный педагог, переходит в стадию открытого столкновения.  
Дифференцированный подход к межличностным конфликтам позволяет извлечь из них максимальную пользу. Межличностные конфликты, возникающие между педагогами и учащимися, по своему содержанию могут быть **деловыми и личными**.

Частота и характер конфликтов зависят от уровня развития классного коллектива: чем выше этот уровень, тем реже в нем создаются конфликтные ситуации. В сплоченном коллективе всегда имеется общая, поддерживаемая всеми его членами цель, а в ходе совместной деятельности формируются общие ценности и нормы. В этом случае имеют место по преимуществу деловые конфликты между педагогом и учащимися, которые возникают как следствие объективных, предметных противоречий совместной деятельности. Они имеют положительный характер, так как направлены на определение эффективных путей достижения общегрупповой цели.

Однако и такой конфликт не исключает эмоциональной напряженности, ярко выраженного личного отношения к предмету разногласий. Но личная заинтересованность в общем успехе не позволяет конфликтующим сторонам сводить счеты, самоутверждаться путем унижения другого. В отличие от конфликта личного характера после конструктивного решения вопроса, породившего деловой конфликт, взаимоотношения его участников нормализуются.

Многообразие возможных конфликтных ситуаций в классе и способов конфликтного взаимодействия требует от педагога поиска оптимальных путей разрешения конфликта. Своевременность и успешность его разрешения являются условием того, что деловой конфликт не переходит в личностный.

Продуктивное разрешение конфликта может быть только в том случае, если педагог осуществляет тщательный анализ причин, мотивов, приведших к создавшейся ситуации, целей, вероятных исходов конкретного межличностного столкновения, участником которого он оказался. Способность педагога быть при этом объективным является показателем не только его профессионализма, но и ценностного отношения к ученикам.

Исследования и опыт убеждают в невозможности найти универсальный способ разрешения разнообразных по своей направленности и характеру межличностных конфликтов. Одним из условий их преодоления является учет возрастных особенностей учащихся, так как формы конфликтного взаимодействия педагога и учащегося и способы разрешения их конфликта во многом определяются возрастом обучаемых.

**Несколько упражнений**

В заключение рекомендуем несколько упражнений, которые помогут вам успешнее справиться с конфликтными ситуациями.

**Мария Ивановна.**Представьте себе ситуацию неприятного разговора, например, с заведующей отделом образования (условно назовем ее Марией Ивановной). Последняя в разговоре с вами позволила себе довольно неучтивый тон и несправедливые замечания. Закончился рабочий день, и по дороге домой вы еще раз вспоминаете неприятную беседу, и вас захлестывает чувство обиды. Это вредно для вашей психики: на фоне психологической усталости после рабочего дня развивается психическое напряжение. Вы пытаетесь забыть обидчицу, но вам это не удается. Попробуйте пойти от противного. Вместо того, чтобы насильственным образом вычеркивать Марию Ивановну из своей памяти, попытайтесь, наоборот, максимально приблизить ее. Попробуйте по дороге домой сыграть роль Марии Ивановны. Подражайте ее походке, манере себя вести, проиграйте ее размышления, ее семейную ситуацию, наконец, ее отношение к разговору с вами. Через несколько минут такой игры вы сможете почувствовать облегчение внутреннего напряжения и изменить свое отношение к конфликту, к Марии Ивановне, увидите в ней кое-что и позитивное, что не замечали раньше. По сути дела, вы включитесь в ситуацию Марии Ивановны и сможете ее понять. Последствия такой игры обнаружат себя тогда, когда встретитесь в другой раз. Мария Ивановна с удивлением почувствует, что вы не несете в себе внутреннего негативного состояния, вы доброжелательны и спокойны, и сама, в свою очередь, станет стремиться к улаживанию конфликта.

**Поставь себя на место другого.**Вспомните свой недавний конфликт с коллегой по работе. А теперь расслабьтесь, закройте глаза и представьте себя на месте коллеги. Внутренне, про себя спросите у него: какое впечатление он получил от общения с вами? Подумайте, что бы мог сказать о вас. Затем проиграйте в своем воображении вашу беседу таким образом, чтобы оставить у партнера приятные воспоминания о себе. Что изменилось? Вы поняли, что прежде всего изменилась ваша внутренняя позиция? Если раньше, осознанно или неосознанно, вы начинали беседу с коллегой по работе так же, как говорите с учениками на уроке, то сейчас подходите к человеку, внутренне готовясь к равноправному контакту с ним. Эта психологическая подготовка связана со сменой вашей позиции, вашим внутренним стремлением к полноценному диалогу.

**Монолог с двойником.**Вы сидите на педагогическом совете. Выступает один из учителей, а вы в это время можете потренироваться в развитии своего умения понимать и чувствовать другого человека. Повторяйте про себя каждую фразу выступающего непосредственно после того, как вы ее услышали. Постарайтесь представить чувства и мысли говорящего, пробуйте интуитивно постигнуть его невысказанные переживания. Смотрите на выражение его лица и движение рук, повторяйте эти движения в своем воображении, вживайтесь в его образ. Упражнение способствует углублению понимания другого человека, партнера по общению.

**Резервуар.**В беседе с учащимися, учителем, родителем трудного ребенка или дома в разговоре со своим ребенком сыграйте роль «пустой формы», резервуара, в которые ваш собеседник «вливает» свои слова, состояния, мысли, чувства. Постарайтесь достигнуть внутреннего состояния «резервуара». Вы – форма, вы не реагируете на внешние воздействия, а только принимаете их в свое внутреннее пространство. Отбросьте свои личные оценки, – вас как бы нет в реальности, есть только пустая форма! Когда будете уверены, что сформировали внутреннее состояние «резервуара», вступайте в диалог и постарайтесь беспристрастно и нетенденциозно отнестись к своему собеседнику. Это поможет вам лучше понять его.

**Переключись на собеседника.**Предлагаем вам описание поэтапной технологии переключения на собеседника, основанной на методе логического анализа.

Первый шаг.  
Укрепите в себе положительное отношение к человеку, которого вы хотите понять. Это делается для того, чтобы раздражение, неприязнь и неприятие, которые вы можете испытывать к нему, не исказили вашего понимания.

Второй шаг.  
Опишите в своем воображении ситуацию, в которой оказался интересующий вас человек.

Третий шаг.  
Ответьте на вопросы: что он делает? Почему он это делает? Зачем (с какой целью) он это делает?

Четвертый шаг.  
Какие желания и потребности человек пытается удовлетворить посредством своих действий?

Пятый шаг.  
Каким образом следует построить общение или взаимодействие с тем человеком, чтобы учесть его и свои цели и не вызвать конфликта? От чего можно было бы отказаться? От чего могли бы отказаться вы сами?

Такая традиционная проработка проблемной или конфликтной ситуации поможет вам лучше понять своего собеседника, ученика, коллегу по работе.

**Пресс.**Это игровое упражнение выполняется индивидуально и способствует нейтрализации и подавлению отрицательных эмоций гнева, раздражения, повышенной тревожности, агрессии. Данное упражнение рекомендуется практиковать перед работой в «трудном» классе, разговором с «трудными» учащимися и их родителями, перед любой психологически напряженной ситуацией, требующей внутреннего самообладания и уверенности в себе. К выполнению упражнения необходимо прибегать в начале возникновения эмоционального состояния, мешающего успешной работе, поскольку психотерапевтический результат достигается только в том случае, если вы умеете вовремя заметить в себе самом нарастание психической напряженности.

Суть упражнения состоит в следующем. Представьте внутри себя, на уровне груди мощный пресс, который двигается сверху вниз, подавляя возникающую отрицательную эмоцию и внутреннее напряжение, связанное с нею. При выполнении упражнения важно добиться отчетливого ощущения физической тяжести внутреннего пресса, подавляющего и как бы выталкивающего вниз нежелательную отрицательную эмоцию и энергию, которую она с собой несет.

**Голова.**В течение рабочего дня учитель вынужден непрерывно воздействовать на учащихся: в чем-то их сдерживать, подавлять их волю и активность, оценивать, контролировать. Такое интенсивное управление учебной ситуацией вызывает у него «стресс руководства» и, как следствие этого, перенапряжение, различные физические недомогания. Одной из наиболее частых жалоб учителей является жалоба на головные боли, тяжесть в затылке.

Это упражнение помогает снять неприятные соматические ощущения. Станьте прямо, свободно расправив плечи и откинув голову назад. Постарайтесь почувствовать, в какой части головы локализовано ощущение тяжести. Представьте себе, что на вас надет громоздкий головной убор, который давит голову в том месте, в котором вы чувствуете тяжесть. Мысленно снимите головной убор рукой и выразительно, эмоционально бросьте его на пол. Потрясите головой, расправьте рукой волосы, а затем сбросьте руки вниз, как бы избавляясь от боли.

**Настроение.**Несколько минут назад у вас закончился неприятный разговор с матерью ученика, постоянно нарушающего дисциплину в классе, прогуливающего уроки, нагрубившего вам. В беседе с ней вы говорили о воспитании сына в семье, о необходимости регулярного контроля за выполнением домашних заданий. Неожиданно для вас родительница показала полное неприятие ваших педагогических рекомендаций, аргументируя это нехваткой времени, занятостью на работе, а еще тем, что «воспитывать должны в школе». В ответ на это вы не смогли сдержаться.

Как снять неприятный осадок после такого разговора? Возьмите цветные карандаши или мелки и чистый лист бумаги. Расслабленно, левой рукой нарисуйте абстрактный сюжет – линии, цветовые пятна, фигуры. Важно при этом полностью погрузиться в свои переживания, выбрать цвет и провести линии так, как вам больше хочется, в полном соответствии с вашим настроением. Попробуйте представить, что вы переносите на бумагу ваше грустное настроение, как бы материализуете его. А затем переверните бумагу и на другой стороне напишите пять–семь слов, отражающих ваше настроение. Долго не думайте, необходимо, чтобы слова возникали без специального контроля с вашей стороны.

После этого еще раз посмотрите на свой рисунок, как бы заново проживая свое состояние, перечитайте слова и с удовольствием, эмоционально разорвите листок, выбросите в урну. А теперь идите на урок. Вы хорошо отдохнули!

**Пословицы.**Это упражнение хорошо снимает внутреннюю депрессию и плохое настроение, помогает решению сложной проблемы, связанной с вашей профессией, семейной жизнью, взаимоотношениями с друзьями.

Возьмите любую из книг: «Русские пословицы», «Мысли великих людей» или «Афоризмы». Полистайте, читайте пословицы или афоризмы в течение 20–30 минут, пока не почувствуете внутреннего облегчения. Возможно, кроме психической релаксации, та или иная пословица натолкнет вас на правильное решение. Возможно также, вас успокоит тот факт, что не только у вас возникла проблема, над способами ее решения размышляли многие люди, в том числе и исторические личности.

**Терапия общения.**Наибольшие проблемы в общении возникают с учащимися десяти–тринадцати лет. Послушный дисциплинированный ученик начальных классов вдруг превращается в неуправляемого, бунтующего, всегда готового на резкость и грубость подростка.

Как «погасить» возбужденного ученика? Как успокоить и сбалансировать его психику? Как снять нарождающийся конфликт во взаимоотношениях с ним? Известно, что, кроме потребности самоутвердиться, у подростков актуализируется потребность в общении. Они много говорят  друг с другом, причем предметом их коммуникаций зачастую выступает их собственное «Я»: как я отношусь к тому или иному человеку, какой я – сильный или слабый, как я выгляжу и т.п. Происходит рождение личности подростка, возникновение его индивидуальности. Он еще и сам не знает: какой он человек? Он как бы стоит перед большим шкафом, в котором висит множество разных «психологических костюмов», и примеряет на себя то одну «одежду», то другую, пытаясь почувствовать, в какой из них ему психологически комфортнее, что ему больше всего подходит. Не нужно обвинять его в эгоизме! Помогите ему успешно пройти сложный путь личного самоопределения, и вы увидите, как назревающий между вами конфликт сменится сердечной дружбой и взаимопониманием. Заведите правило регулярно разговаривать с трудным подростком. Ваша беседа может длиться 40–50 минут. Предметом разговора выбирайте темы, интересные для подростка, его переживания, чувства, характер, привычки, желания, потребности. Говорите спокойно, мягко, ровным, умиротворяющим голосом. Не читайте морали, не «учите жизни», общайтесь на равных. Звук вашего голоса, ваше доброжелательное и открытое лицо выступят эффективными психотерапевтическими средствами. Уже через месяц–полтора вы сможете заметить положительные изменения в поведении подростка: он станет спокойнее, сдержаннее, уравновешеннее. И, как следствие этого, все реже будет нарушать дисциплину, начнет лучше учиться.

**Остановите монолог, организуйте диалог.**Многие конфликты между учителями и учащимися начинаются из-за отсутствия у последних условий для участия в равноправном диалоге. Энергия и активность подростков, которая могла быть задействована во взаимодействиях с учителем, становится невостребованной и в какие-то моменты прорывается наружу. «Вулкан» бушующих чувств, мыслей и эмоций неожиданно начинает действовать: ученик вступает в пререкания на уроке, показывает упрямство, непослушание. Он хочет быть субъектом общения, но поскольку условий для этого не создано, он сам, как умеет, захватывает «коммуникативное пространство»: грубит, отказывается подчиниться, нарушает дисциплину.

Как организовать культурный диалог? Чтобы между вами и учащимися возникло диалоговое взаимодействие, выполняйте следующие условия:  
1. Если вы задаете вопрос, то подождите, когда собеседник ответит  
    на него.  
2. Если вы высказываете свою точку зрения, то поощряйте ученика в том,  
    чтобы он высказал свое отношение к ней.  
3. Если вы не согласны, формулируйте аргументы и поощряйте поиск  
    таковых самими учениками.  
4. Делайте паузы во время беседы. Не разрешайте себе захватывать все  
    «коммуникативное пространство».  
5. Чаще смотрите в лицо школьнику, своему собеседнику.  
6. Чаще повторяйте фразы: «Как  ты сам думаешь?», «Мне интересно твое  
    мнение», «Почему ты молчишь?», «Ты не согласен с мной? Почему?»,  
    «Докажи, что я не прав!».