

# Проект «Управление конфликтом в системе «учитель-ученик»

Автор: педагог-психолог: Касаткина А.В.



*«Святая наука – расслышать друг друга».*  
*Булат Окуджава*

# Цели и задачи проекта

## Цель:

- изучение конфликта в системе «учитель-ученик», причины его возникновения и способы разрешения.

## Задачи:

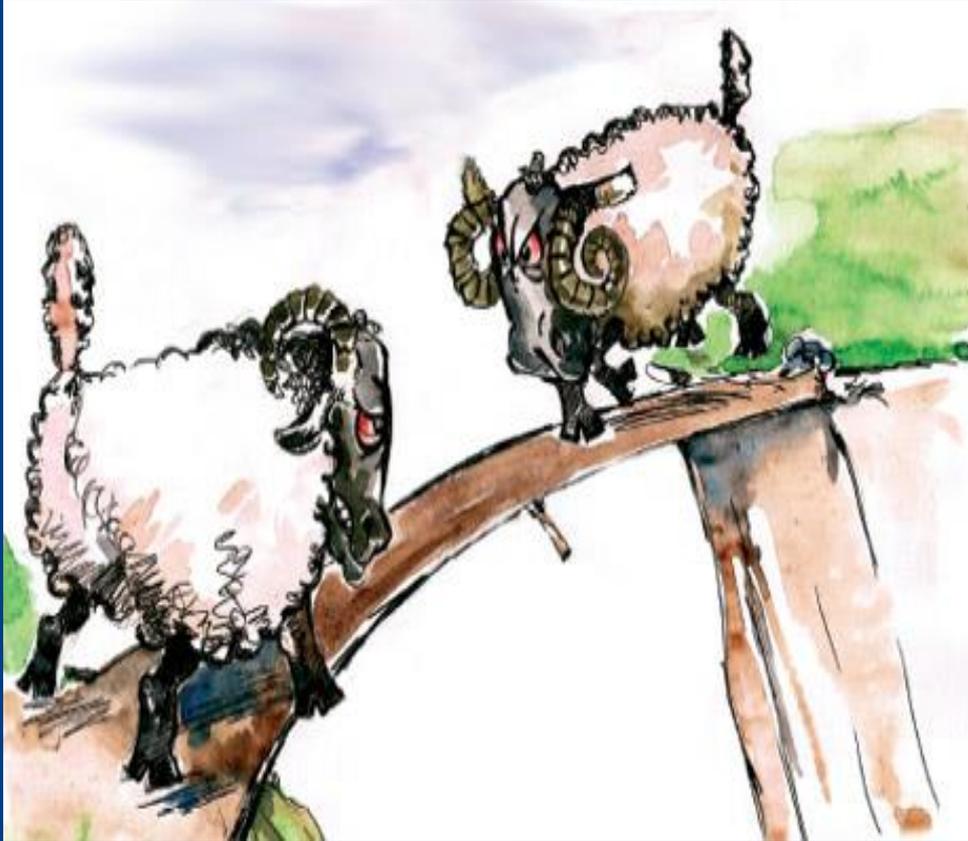
- анализ теоретических знаний о конфликтных ситуациях;
- показать способы разрешения конфликтов.



*Конфликт* –  
столкновение  
противоположно  
направленных целей,  
интересов, позиций,  
мнений и взглядов людей.

*Конфликт* -  
это «ситуация, в которой  
стороны сообщают о  
несовместимости их  
потенциальных позиций,  
исключающих намерение  
другой стороны»  
(Боулдинг)





- Конфликтная ситуация — это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т.д.

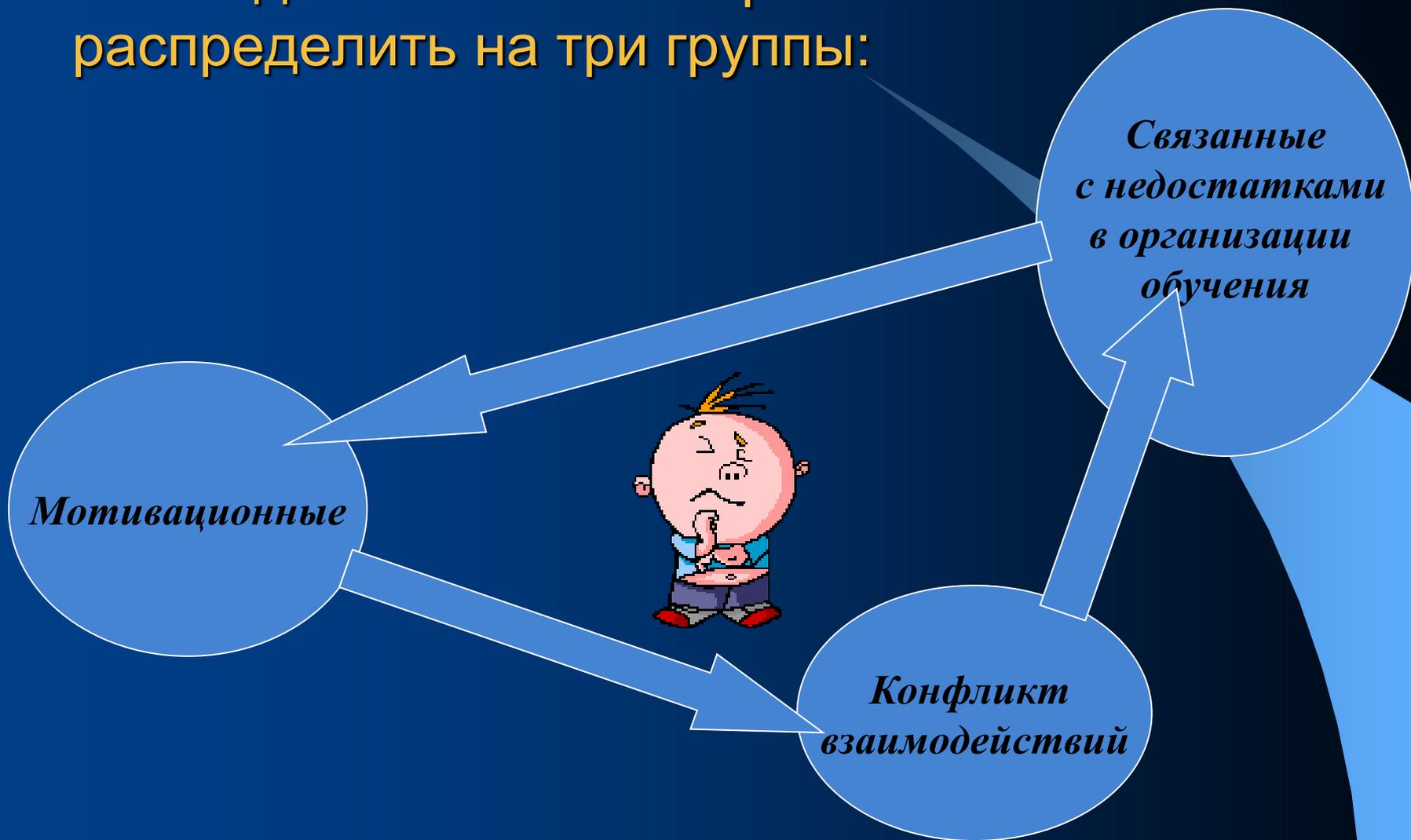


# В зависимости от способа разрешения выделяют:

- **Деструктивный конфликт** — противостояние мнений или позиций, в результате которого происходит усугубление нарушения взаимодействия и разрушение взаимоотношений.
- **Конструктивный конфликт** — противоборство сторон, в результате которого происходит изменение, развитие личности или коллектива



Все педагогические конфликты можно распределить на три группы:



# Мотивационные конфликты.

Они возникают между учителями и учениками из-за учебной мотивации учащихся (из-за того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению)





# Конфликты, связанные с недостатками в организации обучения.

- I конфликтный период** происходит в начальной школе, когда первоклассник переживает довольно сложный этап в своей жизни: происходит смена игровой деятельности на учебную.
- II конфликтный период** - переход в 5 класс. На смену одному учителю приходит несколько учителей –предметников . Появляются новые учебные предметы.
- III конфликтный период** - в начале 9 класса, когда нужно решить, что делать после его окончания – идти в среднее учебное заведение или в 10 класс.
- IV конфликтный период** – окончание школы, выбор будущей профессии, ЕГЭ, начало личной жизни.

# Конфликт взаимодействий

Конфликт учителей и учащихся происходит, в основном, из-за личностных особенностей конфликтующих

Конфликты «учитель-ученик» помимо мотивационных могут носить и нравственно-эстетический характер



# Причины педагогических конфликтов:

- ❖ Недостаточная ответственность педагога за правильное решение выхода из конфликтной ситуации, т. к. учебное заведение, в котором учится ребенок, - модель общества, где ученики усваивают социальные нормы и отношения между людьми.
- ❖ Участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель, ученик), чем и определяется их разное поведение в конфликте.
- ❖ Различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами педагога» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ученика, а ученику - справиться со своими эмоциями.
- ❖ Разница возраста и жизненного опыта участников порождает разную степень ответственности за ошибки при их разрешении.
- ❖ Присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю.



# Структура, сфера, динамика педагогического конфликта «ученик-учитель»

Структура конфликтной ситуации складывается из внутренней и внешней позиций участников, из взаимодействий объектов конфликта.

Внутренняя позиция участников состоит из их целей, интересов и мотивов, она находится как бы за кадром и часто не проговаривается в ходе взаимодействия.

Внешняя позиция проявляется в речи конфликтующих, отражается в их мнениях, точках зрения, пожеланиях.

Различие внутренних и внешних позиций, участвующих в конфликте людей необходимо нам для того, чтобы стараться увидеть за внешним, ситуативным – внутреннее, существенное.



Объект конфликта определить бывает непросто. Для учителя объектом выступает дисциплина в классе, для ученика – стремление к самоутверждению. Улаживание конфликта может начаться с объединения объектов: учитель поручает, например, интересное дело, в ходе выполнения которого возникают условия для удовлетворения подростком его потребности в самоутверждении.





*Сфера конфликта* может быть деловой или личностной. Взаимодействующие друг с другом, учителя и ученики часто сталкиваются в конфликтных ситуациях. Однако при этом следует стремиться к тому, чтобы конфликт происходил в деловой сфере и не задевал личностную.

# Динамика конфликта

складывается из трех основных стадий: нарастания, реализации, затухания. Блокировать развитие конфликта можно на стадии его возникновения. Один из эффективных способов блокировки конфликта – переводение его из плоскости коммуникативных взаимоотношений в плоскость предметно-деятельностную.

*Например, в тот момент, когда вы заметили нарастание напряженности у ученика, дайте ему какое-либо поручение, особенно если оно связано с выполнением физического труда.*

Если конфликт все же «разгорелся», то подавлять его уже не так просто. Но когда конфликтующие исчерпают свои силы энергии, выплеснут эмоции и наступит стадия затухания, вот здесь возможна и эффективна воспитательная коррекция. У конфликтующих возникают чувства виновности, сожаления и даже раскаяния. На этой стадии можно проводить воспитательные беседы, выявлять и устранять причины конфликтов.





## РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ:

Погасить конфликт – это значит перевести отношения его участников на уровень взаимоприемлемых для обеих сторон, переключить внимание с аффективно – напряженных отношений в сферу деловых отношений учебной работы.

*Правило 1. «Не пытайтесь за каждым отрицательным поступком школьника видеть только отрицательные мотивы».*

*Правило 2. «Тщательно готовьтесь к уроку, не допускайте даже малейшей некомпетентности в преподавании своего предмета»*

*Правило 3. «Школьники склонны охотнее выполнять распоряжения учителей при опосредованном способе воздействия».*

*Правило 4. «Школьника можно изменить к лучшему с помощью специальных приемов оценки его личности».*

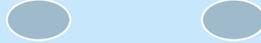
*Правило 5. «Совместная деятельность сближает людей и повышает их авторитет» (если она хорошо организована).*

*Правило 6. «Предусмотрительность и корректность поведения учителя снижают напряжение в общении».*

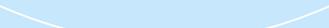
# Стили разрешения конфликтной ситуации.



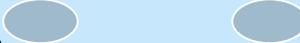
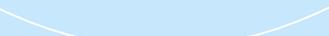
Стиль  
конкуренции  
или соперничества



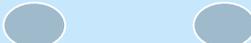
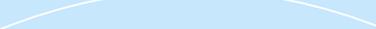
Стиль сотрудничества



Стиль компромисса



Стиль уклонения,  
избегания



Стиль  
приспособления



# Стиль конкуренции или соперничества

## Суть стиля

Стремление добиться своего в ущерб интересам другого; открытая борьба за свои интересы. При этом участники конфликта проявляют озлобленность, агрессивность.

Может использовать педагог, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы

## Характерные ситуации

- исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- обладаете достаточной властью и авторитетом, предоставляется очевидным, что предполагаемое вами решение - наилучшее;
- чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
- должны принять непопулярное решение, и у вас достаточно полномочий для этого.



# Стиль сотрудничества

## Суть стиля

Направлен на поиск решения, полностью удовлетворяющее интересам сторон. При этом каждая из конфликтующих сторон берет на себя равную долю ответственности за разрешение конфликта

Можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, т. к. требует более продолжительной работы. Цель его применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать эмоции.

## Характерные ситуации

- Необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
- у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- основной целью является приобретение совместного опыта работы;
- стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов



# Стиль компромисса

## Суть стиля

Стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. Наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте -«мы не можем выполнить свои желания, значит, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться»

## Характерные ситуации

- Обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы;
- удовлетворение вашего желания не имеет для вас большого значения;
- вас может устроить временное решение, т. к. нет времени для выработки другого или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными



# Стиль уклонения, избегания

## Суть стиля

Заключается в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая её, не уступая своего, но и не настаивая на своём (гнев, депрессия).

Реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение.



## Характерные ситуации

- Источник разногласий несущественен для вас по сравнению с другими более важными задачами, не стоит тратить силы;
- знаете, что не можете или не хотите решить вопрос в свою пользу;
- хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять решение;
- пытаться решить проблему немедленно опасно, т. к. открытое обсуждение конфликта может ухудшить ситуацию;
- у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности

# Стиль приспособления

## Суть стиля

Вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны

## Характерные ситуации

- Важнейшая задача - восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия не важен для вас, или вас не особенно волнует случившееся;
- считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную позицию;
- осознаете, что правда не на вашей стороне; чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.



# Что мешает в решении конфликта

В споре проявляются естественные человеческие рефлексy – уход от неприятного общения, игнорирование проблемы или «борьба до победного конца», провоцирующая силовые методы. Часто решать проблемы мешают следующие убеждения:

- Каждый участник уверен, что другая сторона обладает всем ассортиментом личных недостатков.
- Кажется, что подходы противников в споре настолько несовместимы, а проблема столь сложна, что найти выход невозможно.
- Многие полагают, что лишь одна из сторон может быть права. А увидеть взаимовыгодное решение проблемы можно и стремиться к этому должен каждый участник взаимоотношений.
- Здесь важна методика преодоления разногласий, разрядка обстановки, подавление зарождающихся конфликтов, чтобы они не переросли в серьезные столкновения. Важно достигнуть соглашения, учитывающего интересы каждой из сторон.
- Решение конфликта за счет ущерба для одной из сторон может быть оправдано только в исключительных случаях. Но это обычно не приносит серьезных результатов.
- Важен, конечно, учет издержек и выгод от решения или отказа от решения проблемы. Если положительный итог сопряжен с громадными затратами нервов и средств, а выгоды совсем незначительны, то, может быть, лучше сохранить все как есть.

# Основные рекомендации учителям по управлению конфликтами

- в условиях учебной деятельности контролируя свои эмоции, быть объективным, дать возможности 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 (это принизит и ваше достоинство), не затрагивать его личности, особенностей его семьи, 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;
- ценя в детях способность понимать вас, во всем соглашаться с вами, помнить слова, высказанные Стендалем: «Опереться можно только на то, что сопротивляется»

# Что может помочь при решении конфликта

*Существует специальная технология общения, приемы которой убедительно демонстрирует американский учёный – психолог Д. Карнеги.*

- 1. УЛЫБАЙТЕСЬ! Улыбка обогащает тех, кто ее получает, и не обедняет тех, кто ее дает!*
- 2. Помните, что для человека звук его имени является самым важным звуком в человеческой речи. Как можно чаще обращайтесь к другому человеку по имени.*
- 3. Искренне признавайте в других хорошее.*
- 4. Будьте сердечными в своем одобрении и щедры на похвалы, и люди будут дорожить вашими словами, помнить их в течение всей жизни.*
- 5. Желание понимать другого человека порождает сотрудничество.*

# Выводы:



1. Каждому педагогу совершенствовать коммуникационную компетентность, находить конструктивный способ общения с учащимися, не используя отметку в целях наказания.
2. Усилить взаимосвязь в работе педагога, психолога, социального педагога по профилактике возможных конфликтных ситуаций на основе диагностики межличностных отношений «учитель – ученик», «ученик – ученик».
3. При анализе конфликтной ситуации рассматривать все факторы, способствующие ее возникновению, стремиться к поиску разрешения противоречия – выработке обеими сторонами соглашения.
4. Стремиться к блокировке конфликта – переводению его из плоскости коммуникативных взаимодействий в плоскость предметно-деятельностную.
5. Применять игровые методы для профилактики и разрешения конфликтов: интроспекции (человек ставит себя на место другого), тренинги, ролевые игры и т. п.

# Критериальные показатели степени сформированности управления конфликтом

Современная школа проявляет интерес к проблеме формирования конфликтологической компетентности, т.к. существует потребность в педагогах, готовых принимать ответственные решения, организовывать продуктивное межличностное общение, основанное на принципах толерантности, уважения и признании независимости, ценности другого человека, умеющих продуктивно разрешать конфликтные ситуации.

Л.А. Петровская рассматривает конфликтологическую компетентность как вид социально-психологической компетентности и включает в нее следующие составляющие: понимание природы противоречий и конфликтов между людьми; формирование конструктивного отношения к конфликтам в организации; обладание навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях; умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации; навыки управления конфликтными явлениями; умения развивать конструктивные начала возникающих конфликтов, предвидеть их возможные последствия, конструктивно регулировать противоречия и конфликты; навыки устранения негативных последствий конфликтов.

Например, А.Б. Немкова определяет конфликтологическую компетенцию как способность и готовность:

- 1) осуществлять профилактику конфликта,
- 2) минимизировать деструктивные формы реального конфликта и переводить их в конструктивное русло,
- 3) выступать посредником, или медиатором, в разрешении конфликта

В качестве характеристики конфликтологической компетентности целесообразно использовать стратегию поведения в конфликтной ситуации.

Выделены следующие основные функции конфликтологической компетентности учителя: информативная, регулятивная, оптимизационная, рефлексивная, профилактическая.



*«Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями, педагогом и коллективом - большая беда школы. Умение избежать конфликта - одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Думайте о ребенке справедливо - и конфликтов не будет. Предупреждая конфликт, педагог не только сохраняет, но и создает воспитательную силу коллектива».*

*В.А. Сухомлинский*

Спасибо за внимание!