

ПРИЧИНЫ ШКОЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ И ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ



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

- В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу,
- либо противоположные цели и средства их достижения в данных обстоятельствах,
- либо несовпадение интересов, желаний партнёров.

Конфликты могут возникать в связи с противоречиями :

- при введении новшеств, когда сталкиваются новаторство и консерватизм;
- групповых интересов, когда люди отстаивают интересы только своей группы при игнорировании общих интересов;
- связанными с личными, эгоистичными побуждениями, когда корысть побуждает все другие мотивы.

КОНФЛИКТ В ШКОЛЕ

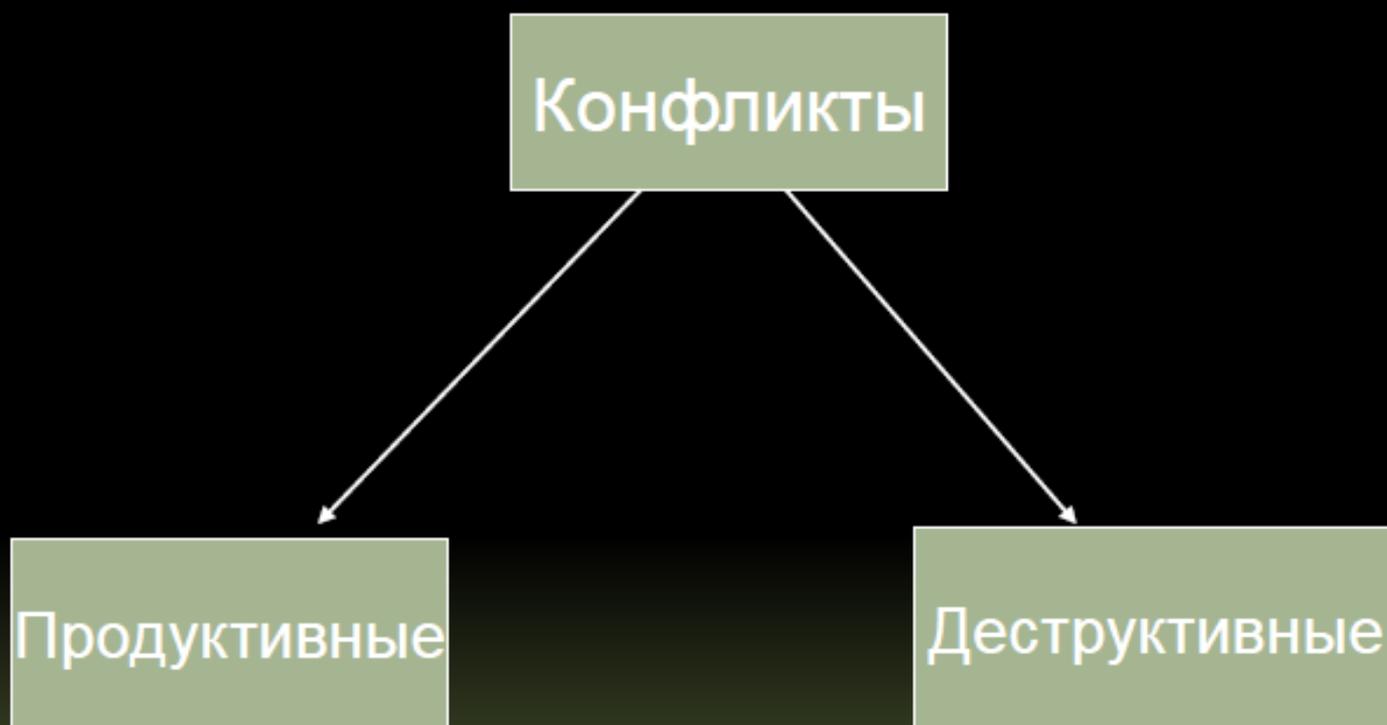
- УЧИТЕЛЬ – УЧИТЕЛЬ
- УЧИТЕЛЬ – УЧЕНИК
- УЧЕНИК – УЧЕНИК



Межличностный конфликт

- возникает, когда одна сторона начинает действовать, ущемляя интересы другой. Если другая сторона отвечает тем же, то это вызывает тревожность и недоверие, накладывает отпечаток на внутреннюю жизнь коллектива и психологическое состояние конкретного человека.
- Ещё недавно конфликт считался всецело негативным явлением в системе взаимоотношений между людьми. В настоящее время психологи рассматривают конфликт как естественное возникновение назревших противоречий между людьми.
- Направленность и качество разрешения конфликта определяют возможность личности выходить на новый уровень взаимоотношений и взаимодействия.

В зависимости от способа разрешения
выделяют



**Все педагогические конфликты
можно разделить на 3 группы:**

Мотивационные. Они возникают между учителями и учениками из-за учебной мотивации учащихся или, проще говоря, из-за того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению.

Связанные с недостатками в организации обучения.

конфликтный период происходит в начальной школе, когда 1-классник переживает довольно сложный и даже болезненный этап в своей жизни: происходит смена игровой деятельности на учебную.

конфликтный период - переход в 5 класс. На смену одному учителю приходят несколько учителей –предметников, появляются новые школьные предметы.

Конфликтный период - в начале 9 класса, когда нужно решить, что делать после его окончания – идти в среднее учебное заведение или в 10 класс.

Конфликтный период – окончание школы, выбор будущей профессии, конкурсные экзамены в вуз, начало личной и интимной жизни.

Конфликт взаимодействий: учащихся между собой, учителей и учащихся, учителей и администрации. Они происходят, в основном, из-за личностных особенностей конфликтующих:

а) среди учащихся наиболее распространены конфликты лидерства: группы мальчиков и группы девочек, 3-4 подростков с целым классом и т.д.

б) конфликты «учитель- ученик» помимо мотивационных могут носить и нравственно-этический характер;

в) конфликты «учитель - ученик» могут возникать по различным причинам: личного характера между учителями начальных классов и учителями-предметниками;

г) конфликты «учитель-администрация» связаны с проблемами власти и подчинения, инновациями

Динамика конфликта

- Динамика конфликта складывается из трёх основных стадий: нарастания, реализации, затухания.
- Если конфликт всё же «разгорелся», то подавлять его уже не так просто. Но когда конфликтующие стороны 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.

Выделяют следующие стили разрешения конфликта:

- силой (выигрыш – проигрыш);
- через сотрудничество (выигрыш – выигрыш);
- уход от конфликта (проигрыш - проигрыш);
- уход в положение другой стороны (невыигрыш – выигрыш);
- разрешение конфликта через компромисс (невыигрыш – невыигрыш)

Как быть, если конфликты всё же возникают?

- **Первая стадия конфликта** – конфликтная ситуация. Она складывается постепенно. В ней распределяются и определяются позиции участников будущего конфликта, но до открытых столкновений дело не доходит. Выделяются лидеры, инициаторы конфликта.
- **Вторая стадия конфликта** – открытое, осознаваемое его участниками столкновение, т.е. инцидент.
- Психологи К.Томас и Р. Килменн определили 5 стилей поведения в конфликтной ситуации:
 - **стиль конкуренции** – один из участников конфликта достигает своей цели путём подавления другого. Результат – конфликт «загоняется» вглубь: психологическое напряжение, дискомфорт, неблагоприятное эмоциональное состояние соперника;
 - **стиль уклонения** – один из участников уходит от конфликта, избегает его. Это происходит в следующих ситуациях : когда он чувствует себя неправым, ощущает безнадежность ситуации, не хочет тратить силы. Уклоняющийся не получает полного удовлетворения от такого разрешения конфликта;
 - **стиль приспособления** – участник конфликта подчиняется другому, делает то, что он требует, перестаёт отстаивать свои интересы. Человек жертвует иногда не только своими интересами, но и достоинством;
 - **стиль компромисса** – участники конфликта частично уступают друг другу, заключают как бы временное перемирие. Это поверхностный уровень решения проблемы, так как конфликт не разрешается полностью, а лишь откладывается;
 - **стиль сотрудничества** – происходит открытое обсуждение возникшей конфликтной ситуации, нужд и желаний каждого человека, поиск решения, позволяющего удовлетворить каждого.
 - **Стиль сотрудничества** – это наиболее оптимальный стиль поведения в конфликтной ситуации, так как конструктивное разрешение конфликта предполагает достижение совместной цели при условии удовлетворённости партнёров.

Как разрешать конфликты, возникающие между детьми?

Прежде всего надо постараться выяснить источники конфликта. Наиболее распространённые причины конфликтов в детской среде:

- борьба за лидерство;
- ущемление достоинства или амбиций одного из детей;
- неподтверждение ролевых ожиданий, например: одна из конфликтующих сторон считала другую своей подругой, а та не поддержала её в ситуации, когда надо «выручать»;
- психологическая несовместимость;
- примитивный тип общения одного из противников: для него конфликтное поведение является нормой, он грубит, «задевает» других, провоцирует их на конфронтацию.

Как действовать в ситуации конфликта между детьми педагогу?

Психологи выделяют прямые и косвенные методы погашения конфликтов.

Прямые методы погашения конфликтов

1. Примирение – на основе компромисса, который не ущемлял бы личного достоинства обеих сторон:

педагог поочерёдно приглашает к себе враждующих и просит каждого изложить суть и причины столкновения, при этом пресекаются попытки очернить другого, выслушиваются только факты, а не эмоции. Затем педагог принимает решение.

Конфликтующие высказывают свои претензии друг другу в классе. Решение принимается на основе выступления детей и объявляется от лица группы.

2. Если конфликт не утихает, педагог прибегает к санкциям в отношении конфликтующих.

3. Если и это не помогает – как вынужденная мера представляется необходимость развести конфликтующих по разным группам.

Прямые методы позволяют зачастую снять внешнее напряжение, сгладить ситуацию, но при этом могут загнать конфликт «вглубь», а не разрешить его. Поэтому предпочтительнее использовать другие методы.

Косвенные методы погашения конфликтов

- Прежде всего надо дать конфликтующим возможность выговориться, «выпустить пар». Задача педагога – не оценивать, не делать замечания, а внимательно слушать до тех пор, пока не выйдут все отрицательные эмоции и конфликтующие не будут готовы принять спокойно и разумно доводы педагога и друг друга.
- Педагог повторяет, уточняет высказанное обеими сторонами, пытается помочь им определить суть разногласий, сформулировать проблему, которую надо решить.
- После этого следует предложение конфликтующим найти выход: «Что будем делать?» Посредник выслушивает предложения обеих сторон, подталкивает их к достижению компромисса или совместному решению проблемы.

Причины возникновения конфликтов между педагогами и учащимися

Плохая подготовленность учеников к занятиям

Нарушение дисциплины учащимися

Несправедливое отношение учеников к педагогу

Игнорирование советов и замечаний учителя

Нежелание учиться

Слишком высокие требования учителей

Несправедливость педагога

Нежелание учителя признать свои ошибки

Наличие у педагогов любимчиков среди учащихся

Нежелание учителей понять учеников

Рассматривая динамику конфликта, можно предложить рекомендации на начальном этапе:

начальный этап развития конфликта и необходимые действия педагога

Моменты развития конфликта	Рекомендации для педагогов
1. ощущение неблагополучия, тревожность	1. пойми, успокой, улыбнись
2. неприязнь, поиск причин	2. укажи истинную причину
3. разведка, провокации, дезинформация	3. информируй!!!
4. эмоциональная мобилизация: обидчивость, агрессивность, месть	4. отделяй информацию от эмоций
5. упрёки « Ты – высказывания»: «Ты – обманщик», «Ты – лентяй» и т.д.	Переходи к «Я – высказываниям»: «Я чувствую себя обманутым», «Моё дело страдает...» и т.д.

Стратегия педагога

Правило № 1 – акцентировать внимание на поступках (поведении), а не на личности.

(избегать оценочных слов вроде «плохо», «неправильно», «глупо», «по-хамски»)

Правило № 2

Управлять своими эмоциями

▪ **Правило № 3**

Не усиливать напряжение ситуации

▫ Типичные ошибки:

повышаем голос;

произносим фразу типа «Учитель здесь пока ещё я»;

оставляем последнее слово за собой;

используем позы и жесты, которые «давят»;

используем оскорбительные, унижающие выражения;

прибегаем к сарказму;

действуем как начальник;

ставим ученика в угол;

оправдываемся, защищаемся или снисходительно;

соглашаемся;

делаем обобщения вроде «Вы все одинаковы»;

изображаем негодование;

добиваемся своего придирками;

передразниваем ученика;

сравниваем одного ученика с другим;

- **Правило № 4**

Обсуждать поступок позже

- **Правило № 5**

Позволять ученику «сохранить» лицо (дать возможность ученику поиграть в шоу- построить гримасу, жестами выразить недовольство, несколько раз повторить вопрос и т.д. – в результате ученик окажется в смешном положении, а не вы)

- **Правило № 6**

Демонстрировать неагрессивное поведение, научиться проводить короткую релаксацию.



Четыре способа релаксации

1. Расслабление через дыхание.

- Сядьте поудобнее в кресле. Закройте глаза. Прислушайтесь к своему дыханию. Почувствуйте его ритм, глубину. Проследите тот путь, который совершают вдох и выдох в вашем организме. Сосредоточьте ваше внимание на правой руке. Почувствуйте как она «дышит». Представьте себе, что в руке есть множество мелких отверстий, через которые воздух выходит наружу. Проследите за тем, как каждый выдох проходит через эти отверстия. Обратите внимание на ваши ощущения. Что вы чувствуете? Зафиксируйте эти ощущения в вашем сознании.



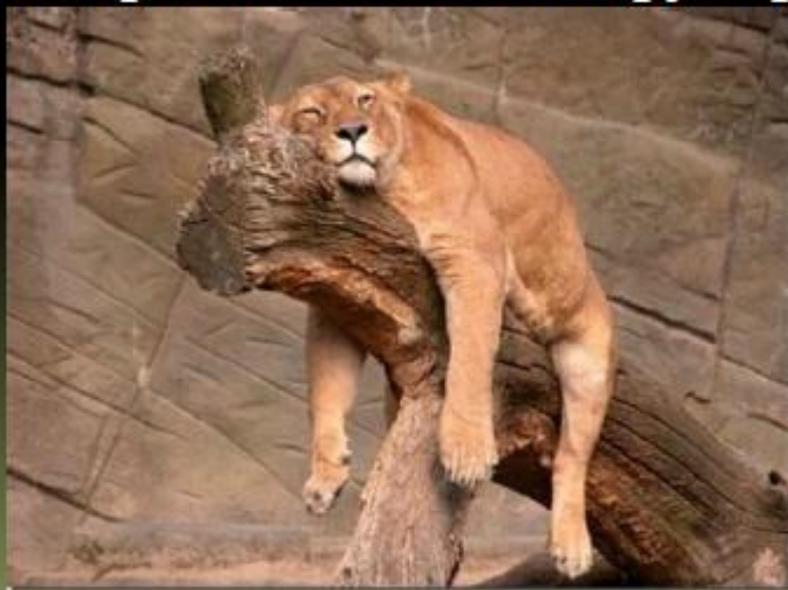
2. Расслабление через образ

- Представьте себе, что Вы нежитесь на мягкой перине, которая идеальным образом повторяет изгибы вашего тела;
- Вы покачиваетесь на пушистом облачке, которое мягко обволакивает ваше тело;
- Вы находитесь в тёплой ванне, приятное спокойствие просачивается в ваше тело и т.д.



3. Расслабление через словесное внушение

- «Моя правая рука расслаблена... Она тяжёлая и тёплая... Я чувствую, как расслабление растекается по всей кисти... Моё внимание полностью сконцентрировано на кисти правой руки... с каждым мгновением рука становится тёплой и тяжёлой... Тепло распространяется по всей кисти... Кисть излучает тепло на поверхность, с которой соприкасается... Моя рука расслаблена»



4. Расслабление через напряжение

- Сжимайте правую кисть руки сначала в кулаке, а потом в локте медленно с максимальным усилием. В последней точке сконцентрируйте все свои усилия в правой руке, потом резко разожмите руку, и оставьте её «болтаться плетью». Прислушайтесь к своим ощущениям в правой руке. Зафиксируйте, какое время расслабление «держалось» в руке.



Если мы оказались в конфликтной ситуации

1. Объективно оценить ситуацию. Может быть я не прав ?
2. Использовать принцип: «Время все расставит на свои места», «Все что ни делается - к лучшему».
3. Прощение и нисхождение привилегия царей. Отойти в сторону не значит проиграть.

Острота и глубина конфликта будет зависеть от того, является ли человек с которым мы в конфликте близким для нас.

4. Единственная причина когда невозможно идти на восстановление отношений с конфликтующей стороной — это преднамеренное, спланированное действие , направленное против нас.

Высказывания мудрых:

-Кто ходит переносчиком, тот открывает тайну; и кто широко раскрывает рот, с тем не общайся.

-Прогони наглеца, и удалится раздор, и прекратятся ссора и брань.

-Человек коварный сеет раздор, и клеветник разлучает друзей.

-Где нет больше дров, огонь погасает, и где нет сплетника, раздор утихает.

-От высокомерия происходит раздор, а у советующихся – мудрость.

-Вспыльчивый человек возбуждает раздор, а терпеливый утишает распрю.

-Долготерпеливый лучше храброго, и владеющий собою лучше завоевателя города.

-Благоразумие делает человека медленным на гнев, и слава для него - быть снисходительным к проступкам.

(Царь Соломон 1000 лет до н.э.)

«Демонстративные»

Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.

"Сверхточные" -

Это добросовестные работники, особо скрупулезные, подходящие ко всем (начиная с себя) с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям (а таких большинство), подвергают резкой критике. Характеризуются повышенной тревожностью, проявляющейся, в частности, в подозрительности. Отличаются повышенной чувствительностью к оценкам со стороны окружающих, особенно руководителей. Все эти особенности нередко приводят к неустроенности личной жизни.

"Неуправляемые"

Люди, относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Поведение - агрессивное, вызывающее.

ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ

"Ригидные"-

Слово "ригидный" означает негибкий, непластичный. Люди, принадлежащие к этому типу, отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих. Это те люди, для которых "если факты нас не устраивают - тем хуже для фактов". Поведение их отличается бесцеремонностью, переходящей в грубость.

"Рационалисты" -

Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент, когда есть реальная возможность достичь через конфликт личных (карьеристских или меркантильных) целей. Долгое время могут исполнять роль беспрекословного подчиненного, например, до тех пор, пока не "закачается кресло" под начальником. Тут-то рационалист и проявит себя, первым предав руководителя.

"Безвольные"

Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался. Опасность этого типа происходит из того, что чаще всего безвольные имеют репутацию добрых людей, от них не ждут никакого подвоха. Поэтому выступление такого человека в качестве инициатора конфликта воспринимается коллективом так, что его "устаами глаголет истина".

агрессивисты - задирают других и раздражаются сами, если их не слушают

молчуны - спокойные и немногословные, но узнать о чем они думают и чего хотят весьма сложно

вечные пессимисты - всегда предвидят неудачи и считают, что из затеваемого ничего не получится

нерешительные - медлят с принятием решения, потому что боятся ошибиться

скрытые - затаивают обиды и неожиданно набрасываются на оппонента

ложные альтруисты - якобы делают добро, но «носят камень за пазухой»

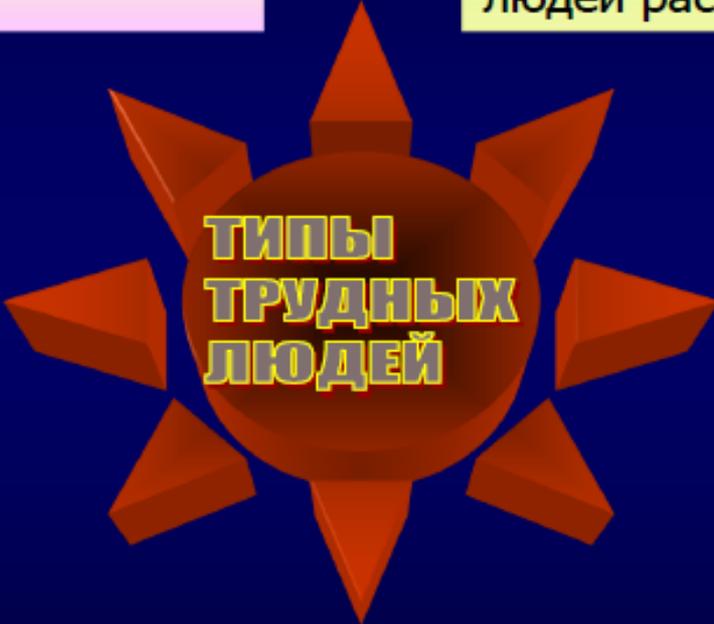
жалобщики - всегда на что-нибудь жалуются, но сами обычно ничего не делают для решения проблемы;

сверхпокладистые - со всеми соглашаются и обещают поддержку, но слова у таких людей расходятся с делом

всезнайки - считают себя выше, умнее других и всячески демонстрируют свое превосходство

максималисты - хотят чего-то прямо сейчас, даже если в этом нет необходимости

невинные лгуны - вводят других в заблуждение ложью и обманом



ТИПЫ ТРУДНЫХ ЛЮДЕЙ

НЕКОТОРЫЕ СОВЕТЫ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

1. Дайте партнеру «разрядиться». При его агрессивности помогите ему снизить внутреннее напряжение, что-либо говорить ему бесполезно. Надо вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.
2. Попросите его спокойно высказать свои претензии. Спросите о фактах, доказательствах, а не о выражении эмоций. Людям свойственно путать факты и эмоции.
3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Спросите так, чтобы сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций переключить на положительные. Это может быть просьба о доверительном совете. Или неожиданный вопрос совсем о другом, не значимом для него. Можно напомнить о том, что связано с прошлым и было приятным.
4. Не давая партнеру отрицательных оценок, говорите о своих чувствах. «Я чувствую себя обманутым», но не «Вы меня обманули». Или «Я очень огорчен тем, как Вы со мной говорите», но не «Вы грубый человек».
5. Попросите сформулировать проблему, желаемый результат. Проблема - это то, что надо решить, и ее надо отделить от эмоций. Отделите человека от проблемы и сосредоточьтесь на проблеме. Сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях. Разговор на уровне позиции - это борьба сил.
6. Предложите партнеру высказать свои соображения по проблеме и варианты решения. Виноватых искать не надо, надо искать выход из создавшегося положения. Искать взаимоприемлемое решение. Оба должны победить.
7. Говорите тогда, когда партнер остыл. Держите паузы, пока партнер не остынет. Побеждает тот, кто не дает разгореться конфликту.

8. В любом случае *«сохраните лицо свое и партнера»*. Не задевайте его достоинства. Не затрагивайте его личность. Дайте оценку действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы не выполнили свое обязательство», но нельзя говорить: «Вы - необязательный человек». Должно быть соучастие. Партнеры должны чувствовать, что с ними считаются. Непонятый человек раздражается.

9. Уточните *смысл его высказываний* и претензий. «Правильно ли я вас понял...», «Вы сказали, что...», «Позвольте я перескажу, как я понял...». Это устраним недоразумения. Уменьшит агрессивность.

10. Сохраняйте *позицию «на равных»*. Позиция «сверху» - начальственная, родительская, приказывающая, как должно быть. Позиция «снизу» - подчиненная, детская, также неэффективная. Позиция «на равных» помогает обоим быть на высоте. Можно использовать метод психологического сближения. Может оказаться, что у партнеров больше поводов для сближения, чем разъединения.

11. Ничего *не надо доказывать*. Никто никогда в конфликтной ситуации ничего не докажет. Пустое занятие. Надо просто установить общие точки зрения, и понять то, что разъединяет партнеров.

12. Если чувствуете свою вину, не бойтесь извиниться. Это обезоруживает партнера и вызывает уважение.

13. *Замолчите первым*. Не от партнера требуйте: «Замолчи!», «Прекрати!», а от себя. Добиться этого легко. Молчание позволит, выйти из ссоры и прекратить ее - не с кем ссориться. Но молчание не должно быть обидным для партнера. Если оно окрашено злорадством, то это вызовет агрессию.

14. *Не давайте характеристик* отрицательно-эмоциональному состоянию партнера: «Ну вот, полез в бутылку!», «А чего ты бесишься?». Это увеличит конфликт.

15. *Уходя, не хлопайте дверью*, говоря обидные слова. Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты.

ФОРМАЛИЗАЦИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

Таблица позволяет провести развернутый и в тоже время компактный анализ конфликта, определить проблему, препятствия, опасения, сильные стороны, возможности, потребности не только свои, но и партнера. Особым достоинством таблицы является содержащаяся в ней возможность посмотреть на конфликт глазами оппонента, лучше узнать другую сторону конфликтного взаимодействия.

Проблемные вопросы	Мои	Оппонента
Проблема		
Цели		
Препятствия		
Опасения		
Сильные стороны		
Возможность поддержки		
Недостающая информация		
Какую личную потребность удовлетворяю		
Эмоции		
Общее у оппонентов		

Педагогическая профессия – одна из самых сложных на Земле (по причине сложности «материала», с которым работает учитель). Она отнимает много интеллектуальных и душевных сил, нервной энергии, времени. Поэтому в целях самосохранения постараемся всячески избегать конфликтов, если в их основе – не помеха делу, а лишь наши эмоции и оценки.





ПРИЧИНЫ ШКОЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ И ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ

Гайваронский С.Э.

г.Темрюк

2014г.



Тест: «Конфликтный ли Вы человек?»

- 1. Я обычно спокойно переношу самодовольных людей
 - а) да
 - б) нет
 - в) затрудняюсь ответить
- 2. Я подозреваю людей, которые проявляют чрезмерное дружелюбие, в коварстве
 - а) да
 - б) нет
 - в) затрудняюсь ответить
- 3. Если на меня кто-либо сердится, то я :
 - а) постараюсь успокоиться
 - б) рассержусь сам
 - в) затрудняюсь ответить

- 4. Я считаю, что нет совсем плохих людей, нужно постараться каждого понять, и он ответит тебе добром:
 - а) да
 - б) нет
 - в) затрудняюсь ответить
- 5. Когда мною командуют, я нарочно поступаю наоборот:
 - а) именно так
 - б) так не бывает
 - в) затрудняюсь ответить
- 6. Если руководство или члены моей семьи меня в чём-то упрекают, то, как правило, только за дело:
 - а) да
 - б) нет
 - в) затрудняюсь ответить
- 7. Иногда я выдаю шутку (даже глупость), чтобы удивить людей и посмотреть, как они будут реагировать:
 - а) случается
 - б) никогда
 - в) затрудняюсь ответить

- 8. Я тщательно продумываю, как повлиять на товарищей, чтобы они помогли достигнуть моей цели:
 - а) да
 - б) нет
 - в) затрудняюсь ответить
- 9. Если моё удачное замечание осталось незамеченным, я:
 - а) не повторяю
 - б) повторяю его снова
 - в) затрудняюсь ответить
- 10. Меня огорчает, если обо мне говорят дурно без всяких оснований:
 - а) да
 - б) нет
 - в) затрудняюсь ответить

ОБРАБОТКА

- 2 балла присуждается в вопросах
- 2, 5, 7, 8, 10 за ответ «а» и за ответы «б» в вопросах 1, 3, 4, 6, 9

Ответы:

- От 6 до 12 баллов – человек достаточно гибок, но меняет отношение с трудом, скорее в лучшую сторону. Открыт для компромиссов, но прежде, чем установить дружеские отношения, изучает партнёра.
- От 13 до 19 баллов – осторожен, подозрителен. Всегда ожидает конфликта, умеет управлять окружающими, но плохо ориентируется в их психологии.
- От 20 баллов и выше – человеку очень трудно ладить с людьми, для него конфликт – это образ жизни.

