**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Дагестан «Дагестанский базовый медицинский колледж им. Р.П. Аскерханова»**



# Д0КЛАД

# НА ТЕМУ:

## КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ И ПУТИ ВЫХОДА ИЗ НИХ.

**Автор - составитель: Керимова С.Х**

**МАХАЧКАЛА**

Школа, как и любое другое образовательное учреждение-это не только учебный процесс, но и групповое взаимодействие совершенно разных людей, которые общаются между собой, взаимодействуют друг с другом .В ходе такого взаимодействия возникает большое количество конфликтных ситуаций, участники и образовательное учреждение в целом стремятся разными путями разрешать эти конфликтные ситуации.

В зависимости от объектов, вступивших в конфликт, можно выделить четыре главных блока рассмотрения темы: конфликт «учитель-ученик», «учитель-родитель», «учитель-администрация», «учитель-учитель».

Для того, чтобы умело использовать конфликт в педагогическом процессе, необходимо, естественно, иметь теоретическую базу: хорошо знать динамику и все составляющие. Ведь без теоретических знаний, невозможно разобраться в самой сути конфликтной ситуации и найти верные пути её разрешения.

**Конфликт** — форма социального взаимодействия между двумя или более субъектами, возникающий по причине несовпадения желаний, интересов, ценностей или восприятия. Говоря иначе, конфликт — ситуация, когда два или более субъекта взаимодействует таким образом, что шаг вперед в удовлетворении интересов, восприятия, ценностей или желаний одного из них означает шаг назад для другого или других. Мы рассматриваем педагогический конфликт, то есть конфликт, субъектами которого являются участники педагогического процесса. Конфликт несет разрушительную силу. Если он произошел между учителем и учеником, то приведет к снижению успеваемости и значительно ухудшит результаты воспитательного процесса. Противоречие «учитель-родитель» способно навредить третьему лицу – учащемуся. Острая ситуация в структуре «Учитель –учитель-администрация» не редко приводит к профессиональному выгоранию педагога По мнению Исаевой А. Г выделяются особенности педагогического конфликта:

* Разные социальные статусы сторон. Соответственно, процесс поиска продуктивной формы выхода из конфликта значительно затрудняется.
* Разный взгляд на ситуацию. Зачастую учителю не всегда удается понять оппонента, а тому, в свою очередь, не удается справиться с эмоциями.
* Наличие сторонних наблюдателей. Школа – это общественное место. И любая ситуация становится наглядным примером для учеников. Учитель всегда должен об этом помнить, вступая в конфликт. Педагог при любых условиях должен вести воспитательный процесс.
* Школа - это модель общества! Учитель в этой модели главный показатель норм поведения в обществе.
* Невозможность допускать ошибки. Любая оплошность педагога в решении конфликта неизбежно может вызвать новые проблемы и столкновения[3, 35].

В работе «Педагогический конфликт» [3,с.36], раскрываются факторы конфликтной ситуации. Для возникновения любого конфликта необходимо наличие двух факторов: конфликтной ситуации и инцидента.

**Конфликтная ситуация** - это совокупность объективных и субъективных условий, при которых проявляется резкое противодействие двух и более сторон. Конфликтная ситуация характеризуется состоянием напряженности взаимодействия конкретных субъектов, причем степень напряженности определяет вероятность и остроту протекания конфликта. Переход конфликтной ситуации в явный конфликт происходит под воздействием определенного толчка - инцидента.

**Инцидент** - это действие одной из сторон, вызывающее ответную реакцию другой стороны и тем самым провоцирующее конфликт.

Как отмечает Темина С.Ю., конфликт может, проявляться в различных действиях.

1. Конфликтогенные. Выражение гнева, возмущения, применение наказания, негативная оценка личности студента, его оскорбление, насмешка и т.п.

2. Конфликт терпимые. Уход и затягивание решения проблемы, компромиссные действия.

3. Конструктивные. Действия по изменению неблагоприятного хода развития ситуации. Переключение внимания, легкая ирония, "шаг навстречу", неординарные действия и др. Действия первого рода способствуют нарастанию напряжения и обострению конфликта, не отвечают основной функции преподавателя - созданию наиболее благоприятных условий для развития личности студентов.

Действия второго рода не решают педагогической проблемы, т.к. ведут к затягиванию конфликтной ситуации, усложняя с течением времени возможность ее эффективного разрешения.

Действия третьего рода в случае адекватного и грамотного их использования позволяют преподавателю ослабить возникшее психосоциальное напряжение в учебной группе, осуществлять свои функции и в течение определенного времени разрешить существующий конфликт.

Рассмотрим некоторые виды конфликтных ситуаций, причины возникновения и способы их разрешения.

**Конфликт «Ученик — ученик»**

Разногласия между детьми — обычное явление, в том числе и в школьной жизни. В данном случае учитель не является конфликтующей стороной, однако принять участие в споре между учениками порой необходимо.

**Причины конфликтов между учениками**

* борьба за авторитет
* соперничество
* обман, сплетни
* оскорбления
* обиды
* враждебность к любимым ученикам учителя
* личная неприязнь к человеку
* симпатия без взаимности
* борьба за девочку (мальчика)

**Способы решения конфликтов между учениками.**

Как же конструктивно решить подобные разногласия? Очень часто дети могут урегулировать конфликтную ситуацию самостоятельно, без помощи взрослого. Если вмешательство со стороны учителя все же необходимо, важно сделать это в спокойной форме. Лучше обойтись без давления на ребенка, без публичных извинений, ограничившись подсказкой. Лучше, если ученик сам найдет алгоритм решения этой задачи. Конструктивный конфликт добавит в копилку опыта ребенка социальные навыки, которые помогут ему в общении со сверстниками, научат решать проблемы, что пригодится ему и во взрослой жизни.

После разрешения конфликтной ситуации, важен диалог учителя с ребенком. Ученика хорошо называть по имени, важно, чтобы он почувствовал атмосферу доверия, доброжелательности. Можно сказать что-то вроде: «Дима, конфликт — не повод переживать. В твоей жизни будет еще много подобных разногласий, и это неплохо. Важно решить его правильно, без взаимных упреков и оскорблений, сделать выводы, определенную работу над ошибками. Такой конфликт станет полезным».

Ребенок часто ссорится и показывает агрессию, если у него нет друзей и увлечений. В этом случае учитель может попробовать исправить ситуацию, поговорив с родителями ученика, порекомендовав записать ребенка в кружок или спортивную секцию, согласно его интересам. Новое занятие не оставит времени на интриги и сплетни, подарит интересное и полезное времяпровождение, новые знакомства.

Конфликт «Учитель — родитель ученика»

Подобные конфликтные действия могут быть спровоцированы как учителем, так и родителем. Недовольство может быть и обоюдным.

**Причины конфликта между учителем и родителями**

* разные представления сторон о средствах воспитания
* недовольство родителя методами обучения педагога
* личная неприязнь
* мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку

**Способы решения конфликта с родителями ученика**

Как же конструктивно разрешить подобные недовольства и разбить камни преткновения? При возникновении конфликтной ситуации в школе важно разобраться в ней спокойно, реально, без искажения посмотреть на вещи. Обычно, все происходит иным образом: конфликтующий закрывает глаза на собственные ошибки, одновременно ищет их в поведении оппонента.

Когда ситуация трезво оценена и проблема обрисована, учителю проще найти истинную причину конфликта с «трудным» родителем, оценить правильность действий обеих сторон, наметить путь к конструктивному разрешению неприятного момента.

Следующим этапом на пути к согласию станет открытый диалог учителя и родителя, где стороны равны. Проведенный анализ ситуации поможет педагогу выразить свои мысли и представления о проблеме родителю, проявить понимание, прояснить общую цель, вместе найти выход из сложившейся ситуации. После разрешения конфликта, сделанные выводы о том, что сделано неправильно и как следовало бы действовать, чтобы напряженный момент не наступил, помогут предотвратить подобные ситуации в будущем.

**Пример**

Антон — самоуверенный старшеклассник, не имеющий незаурядных способностей. Отношения с ребятами в классе прохладные, школьных друзей нет. Дома мальчик характеризует ребят с отрицательной стороны, указывая на их недостатки, вымышленные или преувеличенные, выказывает недовольство учителями, отмечает, что многие педагоги занижают ему оценки. Мама безоговорочно верит сыну, поддакивает ему, что еще больше портит отношения мальчика с одноклассниками, вызывает негатив к учителям.Вулкан конфликта взрывается, когда родительница в гневе приходит в школу с претензиями к учителям и администрации школы. Никакие убеждения и уговоры не оказывают на нее остывающего воздействия. Конфликт не прекращается, пока ребенок не заканчивает школу. Очевидно, что эта ситуация деструктивна.

Каким может быть конструктивный подход для решения назревшей проблемы? Используя приведенные выше рекомендации, можно предположить, что классный руководитель Антона мог провести анализ сложившейся ситуации примерно так: «Конфликт матери со школьными учителями спровоцировал Антон. Это говорит о внутренней неудовлетворенности мальчика своими отношениями с ребятами в классе. Мать подлила масла в огонь, не разобравшись в ситуации, увеличив враждебность и недоверие сына к окружающим его в школе людям. Что вызвало отдачу, которая выразилась прохладным отношением ребят к Антону».

Общей целью родителя и учителя могло бы стать **желание сплотить отношения Антона с классом**.

Хороший результат может дать диалог учителя с Антоном и его мамой, который показал бы **желание классного руководителя помочь мальчику**. Важно, чтобы Антон сам захотел измениться. Хорошо поговорить с ребятами в классе, чтобы они пересмотрели свое отношение к мальчику, доверить им совместную ответственную работу, организовать внеклассные мероприятия, способствующие сплочению ребят.

Конфликт «Учитель — ученик»

Такие конфликты, пожалуй, наиболее часты, ведь ученики и учителя проводят времени вместе едва ли меньше, чем родители с детьми.

**Причины конфликтов между учителем и учениками**

* отсутствие единства в требованиях учителей
* чрезмерное количество требований к ученику
* непостоянство требований учителя
* невыполнение требований самим учителем
* ученик считает себя недооцененным
* учитель не может примириться с недостатками ученика
* личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость)

**Решение конфликта учителя и ученика**

Лучше разрядить напряженную ситуацию, не доводя ее до конфликта. Для этого можно воспользоваться некоторыми психологическими приемами.

**Естественной реакцией на раздражительность и повышение голоса являются аналогичные действия**. Следствием разговора на повышенных тонах станет обострение конфликта. Поэтому правильным действием со стороны учителя будет спокойный, доброжелательный, уверенный тон в ответ на бурную реакцию ученика. Скоро и ребенок «заразится» спокойствием педагога.

Недовольство и раздражительность чаще всего исходят от отстающих учеников, недобросовестно выполняющих школьные обязанности. Вдохновить ученика на успехи в учебе и помочь забыть о своих недовольствах можно, доверив ему ответственное задание и выразив уверенность в том, что он выполнит его хорошо.

Доброжелательное и справедливое отношение к ученикам станет залогом здоровой атмосферы в классе, сделает нетрудным выполнение предложенных рекомендаций.

Стоит отметить, что при диалоге между учителем и учеником важно учитывать определенные вещи. Стоит подготовиться к нему заранее, чтобы знать, что сказать ребенку. Как сказать — составляющее не менее важное. Спокойный тон и отсутствие негативных эмоций — то, что нужно для получения хорошего результата. А командный тон, который часто используют учителя, упреки и угрозы — лучше забыть. **Нужно уметь слушать и слышать ребенка.** При необходимости наказания, стоит продумать его таким образом, чтобы исключить унижение ученика, изменение отношения к нему. **Пример:** Ученица шестого класса, Оксана, плохо успевает в учебе, раздражительна и груба в общении с учителем. На одном из уроков девочка мешала другим ребятам выполнять задания, бросала в ребят бумажки, не реагировала на учителя даже после нескольких замечаний в свой адрес. На просьбу учителя выйти из класса, Оксана так же не отреагировала, оставаясь сидеть на месте. Раздражение учителя привело его к решению прекратить вести занятие, а после звонка оставить весь класс после уроков. Это, естественно, привело к недовольству ребят.

Подобное решение конфликта повлекло деструктивные изменения во взаимопонимании ученика и учителя. Конструктивное решение проблемы могло выглядеть следующим образом. После того, как Оксана проигнорировала просьбу учителя прекратить мешать ребятам, педагог могла выйти из положения, отшутившись, сказав что-либо с ироничной улыбкой в адрес девочки, например, «Оксана сегодня мало каши съела, дальность и точность броска у нее страдает, последняя бумажка так и не долетела до адресата». После этого спокойно продолжать вести урок дальше. После урока можно было попробовать поговорить с девочкой, показать ей свое доброжелательное отношение, понимание, желание помочь. Неплохо побеседовать с родителями девочки, чтобы узнать возможную причину подобного поведения. Уделять девочке больше внимания, доверять ответственные поручения, оказывать помощь при выполнении заданий, поощрять ее действия похвалой — все это оказалось бы нелишним в процессе приведения конфликта к конструктивному итогу[5, с 133].

Алгоритм разрешения педагогического конфликта

* Определить суть конфликта: его причины, участников, последствия.
* Создать команду по разбору ситуации и разрешению конфликта: в нее могут входить только одни непосредственные оппоненты, либо еще и свидетели, коллеги, классный коллектив. Главное, чтобы соотношение сил было равное.
* Определить роль ведущего в разборе конфликта.
* Определить время и место. Важно, не приступать к разрешению ситуации в самый разгар противостояния. Необходимо, чтобы все успокоились и настроились на конструктивную беседу.
* Установить правила: не перебивать, не оскорблять, не врать.
* Выслушать позицию обеих сторон. В ходе разговора ответить на вопросы. Что произошло? Почему это произошло? Какие чувства вызвал конфликт у оппонентов? Как быть дальше? Собрать предложения по урегулированию ситуации. Провести, например, «мозговой штурм». Выбрать из общего списка, предложение, удовлетворяющее обе стороны.

Это общий алгоритм урегулирования конфликтной ситуации. Но, в зависимости от многих критериев конфликта, этот алгоритм можно провести в форме ролевой игры, деловой встречи, неформальной беседы. А в рамках психологии, возможно, включить в методику сказкотерапии или драмотерапии. Фантазия педагога не знает границ. Поэтому даже скучный алгоритм можно превратить в интересный процесс. Главное, чтобы участники ситуации приобрели бесценный опыт и применяли его в жизни. Важно осознавать, что хорошие взаимоотношения с окружающими представляют собой большую общественную ценность.

Таким образом, Конфликты — это неотъемлемая часть современной жизни. Чаще всего конфликты ассоциируются с агрессией, спорами, враждебностью. Однако многие конфликты способствуют принятию обоснованных решений, развитию взаимоотношений, помогают выявить скрытые проблемы. Поэтому, в теории конфликтологии учат, что в каждом конфликте есть как разрушительное начало, так и созидательное начало. Конфликты могут выполнять позитивную и негативную функцию. Они могут нести деструктивные разрушения, или привести к образованию новой системы, новых взаимоотношений, более близких, более рациональных. Конфликт — это прежде всего способ, путь преодоления возникших противоречий, способ взаимодействия сложных систем, в который входит и педагогический процесс. В конфликтологии утверждают, что конфликта не нужно бояться, а необходимо знать, как им управлять. Управление конфликтами означает их прогнозирование, предупреждение, направление в созидательное русло, их разрешение. Существует множество причин, как субъективных, так и объективных, которые провоцируют конфликты, часто они неизбежны. Но в случаях разрешении педагогических конфликтов, очень важно, осознавать долгосрочную перспективу применяемых стратегий поведения. Так как конфликт свидетельствует о каких-либо противоречиях, необходимо постараться осознать их, и лишь за тем снять эти противоречия, наиболее конструктивным способом. И тогда своевременно разрешенные конфликты не будут обостряться и накапливаться. А это в свою очередь, будет положительно отражаться, как на межличностных взаимоотношениях, так и на продуктивности педагогической деятельности.