**Педсовет**

**«Конфликты в педагогическом общении**

**и способы их преодоления»**

Однажды ученики спросили Хинг Ши, какова его основная задача, как Учителя. Мудрец, улыбнувшись, сказал:

— Завтра вы узнаете об этом.

На следующий день ученики собирались провести некое время у подножья горы, которую местные жители называли Бессмертной Горой, Сянь Юэ. Ранним утром, ученики собрали вещи, которые могли им пригодиться в дороге и вместе отправились к подножию Сянь Юэ, у которого им раньше не приходилось бывать.
К обеду, уставшие и проголодавшиеся, добрались они до живописного пригорка и, остановившись на привал, решили пообедать рисом и солеными овощами, которые захватил с собой Учитель.

Следует заметить, что овощи мудрец посолил весьма щедро, а потому спустя какое-то время ученикам захотелось пить. Но, как нарочно, оказалось, что вся вода, которую они захватили с собой, уже закончилась. Тогда ученики поднялись и стали осматривать окрестность в поисках пресного источника.
Только Хинг Ши не поднимался со своего места и не участвовал в поисках. В результате, так и не найдя источника воды, ученики решили вернуться обратно, но тут мудрец поднялся и, подойдя к ним, сказал:

— Источник, который вы ищите, находится вон за тем холмом.
Ученики радостно поспешили туда, нашли источник и, утолив жажду, вернулись к Учителю, принеся и для него воды. Хинг Ши отказался от воды, показывая на сосуд, стоявший у его ног, — он был практически полон.

— **Учитель**, но почему ты не дал нам сразу напиться, если у тебя была вода? — изумились ученики.

— Я выполнял свою задачу, — ответил мудрец, — сначала я пробудил в вас жажду, которая заставила вас заняться поисками источника, так же, как я пробуждаю в вас жажду знаний. Затем, когда вы отчаялись, я показал вам в какой стороне находится источник, тем самым, поддержав вас. Ну а, взяв с собой побольше воды, я подал вам пример того, что желаемое может быть совсем рядом, стоит лишь позаботиться об этом заблаговременно, не позволяя тем самым случайности или забывчивости влиять на ваши планы…

— Значит, главная задача Учителя в том, чтобы пробуждать жажду, поддерживать и подавать правильный пример? — спросили ученики.
— Нет, — сказал Хинг Ши, — **главная задача Учителя** — воспитать в ученике человечность и доброту, — он улыбнулся и продолжил, — и принесенная вами для меня вода подсказывает мне, что свою главную задачу я пока что выполняю верно…

В повседневной жизни человек имеет дело с самыми разнообразными ситуациями. Их общая совокупность, проявляющаяся и на работе, и дома, образует жизненное пространство человека.

Преподавание требует огромного эмоционального напряжения, но усталость от трудной работы и раздражение - вовсе не одно и то же.

Учитель, хотя это многие забывают, тоже человек. Ему также хочется, чтобы никто не мешал осуществлению его законного права - учить с удовольствием. Можно привести еще тысячи примеров поведения учащихся, мешающих учителю счастливо преподавать свой предмет. Они оказывают значимое и конкретное воздействие на педагога, вызывая у него отрицательные эмоции.

Одной из профессиональных проблем, связанных со здоровьем педагогов, является так называемое **«выгорание»**. Часто его называют  «эмоциональным» или «профессиональным выгоранием».

Термин «burnout» - «выгорание», «сгорание» предложил Г. Фрейденбергер (Н. Freudenberger) в 1974 году для описания деморализации, разочарования и крайней усталости, наблюдаемых у специалистов, работающих в системе профессий «человек-человек».

Синдром профессионального выгорания — самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров, врачей, журналистов, бизнесменов и политиков, — всех, чья деятельность невозможна без общения. Неслучайно первая исследовательница этого явления Кристина Маслач назвала свою книгу: «Эмоциональное сгорание — плата за сочувствие».

Выгорание является своего рода ответом на хроническое эмоциональное напряжение, которое возникает при тесном взаимодействии с людьми.

**Факторы, обусловливающие выгорание педагогов (что влияет):**

Ежедневная психическая перегрузка, высокая ответственность за здоровье и жизнь учащихся, дисбаланс между интеллектуально-энергетическими затратами и фактором социальной несправедливости, низкий социальный статус профессии, ролевые конфликты, поведение «трудных» учащихся. Профессия педагога в настоящее время феминизирована ( женская), поэтому к перечисленным профессиональным стрессорам добавляются загруженность работой по дому и дефицит времени для семьи и детей.

 Среди этих ситуаций особо выделяются те, которые требуют от человека поиска новых решений и энергетических затрат. Типичными жизненными ситуациями такого рода и являются конфликты.

 **Конфликт** — это противоречие, воспринимаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность, направленную на его преодоление.

 Педагогический коллектив, как и любой другой, имеет свою специфику. Основная специфика коллектива школы заключается в том, что основной контингент — женщины. Данный факт оказывает дополнительное влияние на количество и качество конфликтов.

Участниками конфликта могут быть:

* Администрация
* Педагоги
* Учащиеся
* Родители.

 (анкетирование «Причины возникновения конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе»)

 Рассмотрим наиболее часто встречающиеся конфликты в учебном учреждении и причины их возникновения:

**1. Педагог — педагог**

**Причины:** личная антипатия, несовпадение точек зрения по профессиональным вопросам, ревность к отношениям с родителями, детьми, ощущение собственной нереализованности.

**2. руководители предметных МО, администрация - учителя**

**Причины:** недостаточная заинтересованность педагога в реализации образовательных программ и в их результатах, игнорирование учителем предложений методиста, новых разработок. Отсутствие конструктивной модели взаимодействия методист — педагог.. Несоответствие деятельности педагога ожиданиям администрации, неудовлетворенность стилем руководства.

**3. Учитель – ученик**

Рост и развитие агрессивного поведения школьников связан с дефектами социализации личности. Так, обнаружена положительная связь между количеством агрессивных действий у дошкольников и частотой их наказания, применяемого родителями. Кроме того, было подтверждено, что конфликтные мальчики воспитывались, как правило, родителями, применявшими по отношению к ним физическое насилие.

**Что следует помнить учителю.**

* Конструктивное решение конфликтных ситуаций – необходимый элемент профессиональной педагогической подготовки учителя.
* Всякие негуманные действия учителя вызывают противодействие.
* Если ученик бросил вызов учителю, значит у него есть на это причина.
* Каждая конфликтная ситуация – острый сигнал о неблагополучии в развитии ребенка или целого коллектива.
* Разумнее провести глубокое размышление при первых симптомах неблагополучия, чем начать это после серьезных проявлений конфликта.

Положительные находки в работе зачастую забываются, промахи же помнятся долго, иногда всю жизнь.

**4. Учитель — родитель**

Разногласия по поводу психологических особенностей ребенка, неадекватного поведения ребенка в школе. Завышенные требования к ребенку, неадекватная оценка способностей ребенка, недостаточное внимание к ребенку.

 ***Тест «Умеете ли вы справляться со стрессом?»***

*Инструкция.* В левой части бланка предлагаются некоторые утверждения. Необходимо выбрать в правой части бланка наиболее характерные для вас реакции и отметить их.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Утверждение** | **Часто** | **Редко** | **Никогда** |
| 1. Я чувствую себя счастливым | 0 | 1 | 2 |
| 2. Я сам могу сделать себя счастливым | 0 | 1 | 2 |
| 3. Меня охватывает чувство безнадежности | 2 | 1 | 0 |
| 4. Я способен расслабиться в стрессовой ситуации, не прибегая для этого к успокоительным таблеткам или алкоголю | 0 | 1 | 2 |
| 5. Если бы я испытывал очень сильный стресс, я бы обязательно обратился за помощь к специалисту | 0 | 1 | 2 |
| 6. Я склонен к грусти | 2 | 1 | 0 |
| 7. Я думаю о перемене специальности | 2 | 1 | 0 |
| 8. Мне хотелось бы оказаться где-нибудь в другом месте | 2 | 1 | 0 |
| 9. Я легко расстраиваюсь | 2 | 1 | 0 |

*Ключ к тесту*

*0–3 очка.* Вы умеете владеть собой и, вероятно, вполне счастливы

*4–7 очков.* Ваша способность справляться со стрессом где-то на среднем уровне. Вам полезно взять на вооружение некоторые приемы, помогающие справляться со стрессом.

*8 и более очков.* Вам пока трудно бороться с жизненными невзгодами. Если вы хотите сохранить свои душевные и физические силы, вам **необходимо научиться использовать более эффективные методы борьбы со стрессом.**

 Более **эффективный способ профилактики конфликтов** в педагогическом коллективе – создание благоприятной атмосферы, повышение психологической культуры администрации и педагогов, овладение приемами саморегуляции эмоциональных состояний в общении.

(диагностирование психологического климата в педагогическом коллективе)

 **Тактика поведения педагогов в ситуации служебного конфликта**

В случае служебного конфликта можно пользоваться следующими приемами его разрешения:

***1. Уясните ситуацию, ответив себе на вопросы:***

* Насколько велика доля субъективных факторов в конфликте, в чем истоки ожесточений одной или обеих сторон?
* Достижению каких целей другой стороны вы, быть может, препятствуете?
* С каким личностным барьером — установки, темперамент, характер, “нервозность” — вы столкнулись?
* Что важнее для дела — возможные последствия конфликта или сама проблема, из-за которой произошло столкновение?

***2. Первому сделать шаг к нормализации отношений.*** Открыто взять на себя долю вины и предложить спокойно отыскать приемлемое для обеих сторон решение.

***3. Прибегнуть к мнению третьего***, незаинтересованного и авторитетного лица, которое должно рассмотреть деловую, не эмоциональную сторону конфликта.

 ***Упражнение «Золотистый поток» (***выполняется под спокойную приятную музыку)

 «Сядьте удобно, закройте глаза и послушайте свое дыхание: вдох и выдох.

Теперь представьте, что над вашей головой нежно-голубое чистое небо. И вот вы видите, что оттуда плавно спускается золотистый, искрящийся поток света. Он как будто медленно льется…

 Золотистый поток направляется к вам, очень-очень мягко, бережно он касается вашей головы, он обволакивает ее и проникает внутрь… Этот золотистый поток словно волшебный бальзам. Он проникает в каждую клеточку вашего мозга и очищает ее… Он лечит там, где болит, и вымывает все лишнее, что там накопилось…

 Теперь золотистый поток спускается по лицу и затылку..

 Вот он переместился к шее и по ней медленно стекает к плечам, оставляя после себя чистоту…

 Вы чувствуете, как ваши плечи расслабляются, тяжелеют…Вот золотистый поток спускается по вашим рукам… Они тяжелые… И вы видите, как из кончиков пальцев стекает что-то мутное…Это то лишнее, что накопилось в вас…Смотрите, как золотистый сверкающий поток выталкивает это…И вот, наконец, поток с кончиков ваших пальцев сливается такой же чистый, золотистый…

 Вы снова возвращаетесь к плечам и наблюдаете, как светящийся поток стекает по вашей груди, по вашим легким…И вы чувствуете, как расправляется ваша грудная клетка, разворачиваются и распрямляются плечи..

 Золотистый поток льется по позвоночнику, и он будто освобождается от чего-то…Распрямляется…Затем поток устремляется вниз… Он очищает таз…

 Теперь он стекает по ногам…Очень медленно он продвигается от бедер к коленям…Вы чувствуете, как тяжелеют ваши ноги…

От коленей – к стопам… По стопам он вытекает наружу… Вы видите вытекающий мутный поток… А золотистый поток продолжает вымывать все лишнее…До тех пор пока наружу не начнет вытекать такой же золотистый, искрящийся поток света…

 Медленно откройте глаза… Здравствуйте, очень чистые, золотисто светящиеся люди!»

Это простой и очень эффективный способ снятия стрессового напряжения. Когда вы слишком расстроены, или обижены, или вы напряжены от гнева, от тревоги, вы сможете использовать это упражнение. Когда вы слишком злы, не принимайте решение, пока не снимите излишнее напряжение и не успокоитесь. Если немного потренироваться, вы сможете проделывать это упражнение с каждым разом все с большими приятными ощущениями.

**Реагирование на конфликтное поведение**

 Человек попадет в различные жизненные ситуации. И конфликты тоже часто становятся нашими сопровождающими в жизни. Как реагировать на такие ситуации?

1. Главное — внутреннее принципиальное отношение.
2. Мудрость. Мудрый человек, не зависимо от возраста на все смотрит сверху и широко, агрессивность среди людей - явление естественное и реагировать на каждый выпад будет себе дороже.
3. Понимание другого. Почему человек ведет себя конфликтно? Причин может быть множество. Но скорее всего он не может справиться с какой-либо ситуацией. Поймите его, помогите ему или просто пройдите мимо.
4. Внутренняя безмятежность и сохранение достоинства. Душевно здоровый человек унижен и оскорблен быть не может. “Здесь могут низке поступить, унизить нас они не могут!”. Если вы знаете себе цену, с чего вы поверите словам другого? И из лимона можно сделать лимонад: обратите внимание на то, как воспринимают вас окружающие, что особо подмечают.
5. Ваша ответная агрессия — неконструктивна. Как правило, она вызывает ответную агрессию.
6. Миролюбие — ваш союзник.
7. Будьте готовы признать свою вину. Пока вы считаете виновным другого, он будет защищаться и видеть виновным только вас.
8. Не будьте мстительны. Человек, плохой для вас, абсолютно может не являться таковым для других.

**Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации**

1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.
2. Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.
3. Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.
4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.
5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.
6. Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.
7. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

# Притча «Какие люди живут в этом городе?»

Однажды один человек сидел около оазиса, у входа в один ближневосточный город. К нему подошел юноша и спросил: «Я ни разу здесь не был. Какие люди живут [в этом городе](http://www.mirpozitiva.ru/pozitiv/flash/pozitiv47.html)?»

Старик ответил ему вопросом: «А какие люди были в том городе, из которого ты ушел?»

«Это были эгоистичные и злые люди. Впрочем, именно поэтому я с радостью уехал оттуда»

«Здесь ты встретишь точно таких же», ответил ему старик.

Немного погодя, другой человек приблизился к этому месту и задал тот же вопрос: «Я только что приехал. Скажи, старик, какие люди живут в этом городе?»

Старик ответил тем же: «А скажи, сынок, как вели себя люди в том городе, откуда ты пришел?»

«О, это были добрые, гостеприимные и благородные души. У меня там осталось много друзей, и мне нелегко было с ними расставаться».

«Ты найдешь таких же и здесь», – ответил старик.

Купец, который невдалеке поил своих верблюдов, слышал оба диалога. И как только второй человек отошел, он обратился к старику с упреком: «Как ты можешь двум людям дать два совершенно разных ответа на один и тот же вопрос?»

«Сын мой, каждый носит свой мир в своем сердце. Тот, кто в прошлом не нашел ничего хорошего в тех краях, откуда он пришел, здесь и тем более не найдет ничего. Напротив же, тот, у кого были друзья в другом городе, и здесь тоже найдет верных и преданных друзей. Ибо, видишь ли, окружающие нас люди становятся тем, что мы находим в них.»