**Муниципальное бюджетное образовательное учреждение**

**Средняя общеобразовательная школа № 79**

**«Конфликт между учителем и учащимся: формула решения ».**

**Выполнила:**

**Учитель математики**

**Вшивкова С.В.**

**Нижний Новгород**

**2014 г.**

**«Конфликт между учителем и учащимся: формула решения ».**

«Конфликт между педагогом и ребёнком, между учителями и родителями, педагогом и коллективом – большая беда школы. Умение избежать конфликта – одна из составных частей педагогической мудрости учителя». В.А.Сухомлинский.  
  
Конфликты существуют ровно столько, сколько и человек, т.к. возникают в процессе общения людей. Конфликт – это напряжение в отношениях, возникающее  в результате явных или скрытых противоречий, столкновения различных мнений, стремлений людей, ведущее к борьбе сторон и  окрашенное сильными эмоциональными переживаниями.  Конфликты бывают:  
- между личностями (ученик-ученик, ребёнок-родитель, родитель-учитель, учитель-ученик, учитель-учитель);  
- внутри группы (учеников, учителей);  
- между отдельными группами (учащимися разных классов, учителей разного возраста и т.д.).  
Сегодня главное внимание мы уделим конфликтам между учителем и учеником, поговорим о причинах конфликтных ситуаций и достойном их разрешении.  
В течение рабочего дня учитель включается в широкий диапазон взаимоотношений с коллегами, учениками, родителями по разным поводам. И, естественно, в общении возможны недоразумения, ссоры, обиды, проявления агрессии, смена настроений. И ситуация может перейти в конфликт. Конфликт в педагогической деятельности часто выражается в стремлении учителя утвердить свою позицию и протесте ученика против несправедливого наказания, неправильной оценке его деятельности, поступка. Ученику трудно каждый день соблюдать правила поведения в школе и требования учителей на уроках и переменах, поэтому незначительные нарушения общественного порядка естественны: возможны ссоры, обиды, перемены настроения и т.п.  
Основные причины конфликтов между учителем и учащимся:  
•    Негативная оценка личности учащегося, а не конкретного поступка;  
•    Негативная оценка поступка учащегося без разбора его мотивов, учёта личных особенностей;  
•    Неумение учителя прогнозировать поведение учеников на уроке;  
•    Характер отношений, сложившихся между учителем и отдельными учениками (в силу личностных качеств и нестандартного поведения последних);  
•    Личностные качества учителя (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность и др.).  
Напряженные отношения с учителем – очень травмирующая ситуация. Ребёнок, который входит в конфликт в одиночку, не выдерживает такой психологической нагрузки и может «выдать» любую реакцию: от потери интереса к учёбе и бунте против всех взрослых до затяжных депрессий, болезней и даже суицидальных попыток. Поэтому нельзя допустить, чтобы конфликт зашёл далеко.   
Также нужно помнить, что любая ошибка учителя при разрешении конфликтных ситуаций тиражируется в восприятии учащихся, сохраняется в их памяти и долго влияет на характер взаимоотношений.  
При возникновении конфликта учителю стоит выяснить, простой ли это спор, недоразумение либо конфликт, возникший вследствие взаимной нетерпимости, психологической несовместимости. После определения причин его возникновения учитель должен минимизировать количество его участников. Установлено, что, чем меньше лиц участвует в конфликте, тем меньше усилий потребуется для его разрешения.  
В школе следует регулярно осуществлять комплекс превентивных мер, направленных на предотвращение возможных конфликтов между учителем и учеником. Тем не менее, какие бы меры не принимались, избежать конфликтных ситуаций не всегда получается. Для того, чтобы максимально снизить их негативное  воздействие и последствия, необходимо знать принципы возможного поведения в той или иной сложной ситуации.  
Например, в классе есть трудный подросток, на уроках ведёт себя вызывающе, грубит. Если во взаимоотношениях с таким учеником ориентироваться в первую очередь на его поведение и внешний вид, то напряжение во взаимоотношениях будет только расти. Чем чаще вы будите выражать строгость и нетерпение, высказывать запреты, тем большую агрессию он будет проявлять. Конфликтные взаимоотношения с таким подростком могут измениться в лучшую сторону, если ориентироваться не на его внешнее поведение, а внутреннюю позицию, т.е. понять его интересы, цели, мотивы. В этом случае учитель и ученик имеют разные объекты конфликтной ситуации. Для учителя объектом выступает дисциплина в классе, для ученика – стремление к самоутверждению. Улаживание конфликта может наладится с объединения объектов: учитель поручает, например, интересное дело, в ходе выполнения которого возникают условия для удовлетворения подростком его потребности в самоутверждении.  
Ещё пример, на уроке при проверке домашнего задания учительница трижды попросила ответить одного и того же ученика, но он молчал. В конце урока она поставила ему «2». На следующем уроке учительница начала опрос с этого же ученика, и поскольку он снова отказался отвечать, удалила его с урока. Ученик перестал ходить на занятия по предмету, стал избегать встреч с учителем, хотя по другими предметам учился успешно. За четверть учительница поставила ему двойку. Узнав об этом, ученик отказался посещать школу. Поскольку на первом уроке ученик молчал, учителю необходимо было сразу разобраться в причинах этого и предупредить назревающий конфликт. На следующем уроке молчание ученика было уже проявление протеста. Испытав нажим со стороны учителя, он продемонстрировал подростковую принципиальность и самолюбие, но в дальнейшем не смог управлять своими поступками. В данной ситуации следовало выяснить причину неподготовленности ученика к уроку, ведь по другим предметам он учился хорошо. Его опрос на следующем же занятии стал грубейшим нарушением взаимоотношений между учителем и учеником. По вине учителя конфликт затянулся, стал эмоционально напряжённым.  
Педагог должен взять на себя инициативу в разрешении конфликта и на первое место поставить интересы ученика как формирующёйся личности. Всякая ошибка педагога при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются и другие участники – ученики, педагоги, администрация, родители.  
Поведение учителя в условиях конфликта характеризует:  
- напористость в реализации собственных интересов;  
- кооперативность, учитывающая интересы других лиц.  
Сочетание этих направлений при разной степени их выраженности определяет основные способы разрешения межличностных конфликтов: избегание, принуждение, сглаживание, компромисс.

* Избегание (уклонение) – слабая напористость сочетается с низкой кооперативностью. При такой стратегии поведения действия учителя направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии, от высказывания собственной позиции. Учитель не берёт на себя ответственность за решение проблем, не хочет видеть спорных вопросов, отрицает наличие конфликта, старается избегать ситуаций, провоцирующих конфликт.

   Принуждение (противоборство) – высокая напористость сочетается с низкой кооперативностью. Действия учителя направлены на то, чтобы настоять на своём путём открытой борьбы за собственные интересы, применения власти, принуждения. Он заставляет принять свою точку зрения любой ценой.

* Сглаживание (уступчивость) – слабая напористость сочетается с высокой кооперативностью.  Действия учителя направленына сохранение или восстановление хороших отношений, обеспечение удовлетворённости другого лица путём сглаживания разногласий. Ради этого он готов уступить, пренебречь своими интересами, стремится поддерживать других, не задевает их чувств, учитывает их аргументы.
* Компромисс (сотрудничество) – высокая напористость сочетается с высокой кооперативностью. Действия учителя направлены на поиск решения, полностью удовлетворяющего как его собственным интересам, так и пожеланиям другого лица в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме.

Итак для преодоления конфликтной ситуации педагогу необходимо:

* Раскрыть её причины
* Не допустить перехода в длительный конфликт
* Завладеть ситуацией, использовать её познавательные и воспитательные стороны
* Найти пути предупреждения или погашения конфликта
* Поддержать даже «плохих» учащихся.

Социальным педагогам и инспекторам по охране прав детей необходимо придерживаться следующих правил по преодолению конфликта:  
- не делайте поспешных выводов. Дайте участникам некий период времени, чтобы осмыслить созданную ими ситуацию: урегулирование конфликта – это решение вопроса «что делать», а не расследование по принципу «кто виноват»;  
- не давайте конфликту разрастись; проблема должна решаться, в основном теми, кто её создал;  
- при обсуждениях анализируйте мнения сторон, выслушивайте мнение каждого участника конфликта не столько для того, чтобы его опровергнуть, сколько для того, чтобы его учесть; ищите компромисс путём определения общей позиции для оценок;  
- разрешить любое напряжение, преодолеть межличностные противоречия можно только по частям, шаг за шагом.  
  
В процессе урегулирования конфликтов между учащимися и педагогами следует неукоснительно руководствоваться действующим законодательством в сфере защиты детей. Основными правовыми документами являются:  
Конвенция ООН о правах ребёнка от 20.11.1989;  
Конституция РФ от 12.12.1993.;  
Семейный Кодекс РФ от 29.12.1995 №223 – ФЗ  
Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»  
Закон об образовании  
Учащийся, попавший в конфликтную ситуацию с педагогом, должен в кратчайшие сроки поставить в известность своего классного руководителя, который, в свою очередь, обязан в дальнейшем приложить все усилия для скорейшего и правильного разрешения конфликта. Помимо классного руководителя учащийся, чьи права нарушены, должен обратиться за помощью к своим родителям или законным представителям, которые согласно п.2 ст.7 Закона об основных гарантиях ребёнка обязаны оказать своему ребёнку всяческое содействие в осуществлении самостоятельных действий, направленных на реализацию и защиту его прав и законных интересов, с учётом возраста ребёнка. Для этого п.7ст.15 Закона об образовании для родителей учащихся установлена гарантия на ознакомление с ходом и содержанием образовательного процесса.  
В дальнейшем учащийся должен честно и правдиво давать пояснения лицам, осуществляющим разрешение конфликта, а также соблюдать правила поведения, предусмотренные уставом и локальными актами образовательного учреждения. Право родителей на защиту прав и законных интересов своего ребёнка предусмотрено также  п.1 ст.52 Закона об образовании. Получив от своего ребёнка информацию о конфликте между ним и педагогическим работником, родители (законные представители) обязаны принять меры по доведению данной информации до сведения классного руководителя и руководителя образовательного учреждения.  
Участие в разрешении конфликтных ситуаций между обучающимися школы и их родителями с одной стороны, и педагогами, с другой является одним из направлений деятельности руководства и педагогов МОУ УСОШ №2 им.Сергея Ступакова.  
В школе ведется «Журнал учёта обращений граждан, содержащих сведения о серьёзных недостатках и злоупотреблениях, предложений, писем творческого характера и документов (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению » (№ по номенклатуре 01-15, начат в январе 2008 года), а также «Журнал учёта обращений граждан личного характера и документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению» (№ по номенклатуре 01-16, начат в сентябре 2007 года). Все жалобы, просьбы и предложения от родителей и других участников образовательного процесса регистрируются и по ним проводится работа, направленная, в первую очередь, на обеспечение законных прав несовершеннолетних обучающихся школы.   
В течение 2009-2010 уч.года в нашей школе было рассмотрено 3  письменных обращения от родителей обучающихся с жалобами на педагогов школы. В конфликтную комиссию приказом директора назначаются: зам.директора по УВР, председатель Совета школы, классный руководитель, педагог-психолог, социальный педагог, инспектор по охране прав детей.  
Виновником конфликта может выступать и учащийся, допустивший непристойное поведение, посягающее на профессиональную честь и достоинство педагогического работника. На основании решения конфликтной комиссии принимаются меры дисциплинарного и воспитательного характера.  
Следует отметить, что на время проведения дисциплинарного разбирательства образовательное учреждение обязано принять все меры для того, чтобы не допустить возникновения новых противоречий и разногласий между участниками конфликта (например, чтобы учитель не стал мстить ребёнку, что тот посмел пожаловаться на него), ребёнка временно можно перевести в другой класс.  
  
Конфликта не надо бояться. Он является неким индикатором того, куда надо направлять первоочередные усилия.  
Безусловно, разрешение конфликта через сотрудничество является преимущественным. Но иногда первоначально надо применять другие методы согласно ситуации, такие как уход от конфликта, через компромисс и т.д.  
При анализе конфликтной ситуации важно рассмотреть все факторы, способствующие её возникновению.  
  
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 – переведению 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.