**«Разрешение конфликтных ситуаций в учебном коллективе»**

**Войнов Юрий Борисович**

**Москва**

**2013 г.**

**Оглавление**

**Введение** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3

**Глава 1**. Понятие конфликта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 5

* 1. Деструктивные и конструктивные функции конфликтов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_7
	2. Понятие конфликта в педагогике\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10

**Глава 2.** Особенности конфликтов в классных коллективах\_\_\_\_13

 2.1. Нарушение межличностных отношений

 с одноклассниками\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_16

 2.2. Конфликт между педагогом и учеником\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_18

 2.3 Исходы конфликтных ситуаций\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_22

 2.4 Основные правила поведения

 в конфликтной ситуации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_24

 2.5 Методический инструментарий разрешения

 конфликта классным руководителем\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_26

**Заключение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**29

**Список использованных источников и литературы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**30

**Введение**

 Подростковый возраст – период формирования основ нравственности и морали, социальных установок, взаимоотношений с социумом, стабилизации форм межличностных отношений. Ведущим видом деятельности становится общение со сверстниками, а мотивационные линии связаны с активным стремлением к самопознанию, самовыражению и самоутверждению в обществе. Вместе с тем, конфликтные ситуации, возникающие при взаимодействии подростков, оправданы. С одной стороны, они обусловлены особенностями психофизиологического развития (неустойчивостью психики, эмоциональной незрелостью, вспыльчивостью), с другой – особенностями социального развития подростков (несформированностью «Я-концепции», недостаточностью опыта социальных отношений).

 Несмотря на то, что в отечественной психолого-педагогической науке, социологии и философии исследуются многие аспекты конфликтов, большинство из них отличаются традиционным негативным отношением к самому этому явлению. В отечественной науке в отличии от западных исследований не произошла переориентация исследований на изначально позитивную ориентацию в отношении конфликта. В частности практически отсутствуют исследования по формированию конфликтной компетентности как свойства обеспечивающего взаимный личностный и образовательный рост всех участков конфликта.

 В многочисленных публикациях о проблемах современной школы часто отмечается, что главная ее беда – это отсутствие у педагога интереса к личности ребенка, нежелание и неумение познать его внутренний мир, отсюда и конфликты между педагогами и учениками, школой и семьей. В этом, прежде всего, проявляется не столько нежелания учителей, сколько их неумение, беспомощность в разрешение многих конфликтов.

 Это придает особую актуальность рассматриваемой проблематике.

 Цель данной работы: теоретически обосновать и экспериментально проверить методику разрешения конфликтных ситуаций классным руководителем.

Задачи:

1. Рассмотреть сущность конфликта, его компоненты и функции, особенности восприятия конфликтной ситуации субъектами конфликта.

2. Выявить особенности конфликтных ситуаций возникающих в учебной деятельности

3. Определить методический инструментарий классного руководителя, обуславливающий решение конфликтных ситуаций

4. провести педагогический эксперимент, подтверждающий целесообразность этого педагогического инструментария

Объект: конфликт, возникающий в учебной деятельности

Предмет: деятельность классного руководителя направленная на разрешение конфликтных ситуаций.

 Методами исследования являются изучение и анализ конфликтных ситуаций в учебной деятельности, анализ психолого-педагогической и методической литературы по проблеме исследования.

**Глава 1**

**Понятие конфликта**

 Конфликт (лат. conflictus – столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому конфликт - это отсутствие согласия между двумя или более сторонами (лицами или группами).

 Конфликт всегда сопровождается большим психологическим напряжением, а питает это напряжение то, что называется в психологии личностным смыслом. Т.е. конфликт не только представляет собой предельно обостренную форму противоречия, но он также еще и служит способом выявления и разрешения противоречий. В этой связи возникает вопрос: а что предшествует конфликту, каковы стадии его развития? Можно ответить, что предшествует ему объективная жизненная ситуация, в которой находятся противоборствующие стороны, и сами эти стороны имеют определенные интересы, потребности, цели. Естественно, что посягательство одной стороны на какую-либо из таких потребностей другой стороны создает социально-психологическую основу конфликта. Это и есть структура противоречия, пока еще не перешедшего в конфликт, - конфликтная ситуация. Таким образом, конфликтная ситуация - это такое совмещение человеческих потребностей и интересов, которое объективно создает почву для реального противоборства между различными социальными субъектами.

КОНФЛИКТ = КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ

Конфликт – это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Из формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, т.е. ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

 Разрешить конфликт – значит, устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента. Но часто также мы используем прием - подавление - уход от реализации целей под воздействием внешнего принуждения, когда фрустрация загоняется вглубь и может в любой момент выйти наружу в форме агрессии.

**Деструктивные и конструктивные функции конфликтов**

 Поскольку в ходе конфликта разрешаются противоречия, происходит поиск путей выхода из тупиковой ситуации, то возникает вопрос о его функции - положительной или отрицательной, плохой или хорошей. С обыденной точки зрения здесь может быть дан только отрицательный ответ, потому что конфликт связан с такими явлениями, как бытовые ссоры и неурядицы, служебные неприятности, межнациональные, территориальные, общественно-политические противостояния и противоборства, связанные со страданиями и потерями. Отсюда и оценка конфликта в качестве явления нежелательного.

 Но при более внимательном взгляде вырисовывается другой подход, другая точка зрения, согласно которой конфликт не только негативное социальное явление, но также еще и позитивное. Ход рассуждений здесь примерно следующий. Да, конфликт это нежелательное явление, начинающее разъедать нормально функционирующую социальную систему, но в его ходе появляются такие силы, которые смогут вернуть ее в состояние баланса и стабильности, а также поддержания ее в устойчивом состоянии. Поскольку конфликты неизбежны во взаимодействии людей, то они могут выполнять позитивную конструктивную функцию, а именно:

• конфликт способствует определенному движению вперед, предотвращает застой;

• в процессе конфликта происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, "снятие", находятся средства предотвращения будущих конфликтов;

• конфликт - это определенное отрицание старых, "отживших" отношений, что приводит к формированию новых отношений, коррекции взаимодействия;

• в конфликте "изживается" внутренняя напряженность, "выплескиваются" агрессивные чувства, "разряжаются" фрустрации, неврозы;

• конфликт - способ самоутверждения личности, особенно у подростка, у которого конфликт- необходимая форма поведения для поддержания статуса в группе;

• внутригрупповой конфликт в научной деятельности создает необходимый уровень напряженности, нужный для творческой активности; так, исследование показало, что продуктивность творческой научной деятельности выше у конфликтных личностей;

• межгрупповые конфликты могут способствовать групповой интеграции, росту сплоченности, солидарности группы;

• необходимость решения конфликта приводит к кооперации, к концентрации усилий участников на решение конфликтной ситуации, к вовлечению членов группы в общую жизнь группы.

 С другой стороны выделяются признаки деструктивного конфликта:

• расширение конфликта;

• эскалация конфликта (т.е. конфликт становится независимым от исходных причин и, даже если причины конфликта устранены, сам конфликт продолжается);

• увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта;

• рост ситуативных высказываний, агрессивных действий участников.

Позитивные (конструктивные) функции конфликтов не реализуются, если:

а) они не регулируются совместными усилиями противоборствующих

агентов;

б) подавляются одной из сторон;

в) загоняются внутрь общественного организма.

 Реализация потенциальных позитивных возможностей конфликтов оказывается успешной при условии признания их целесообразными, плодотворными как нормального состояния общественных отношений. Проблема образов (информационных моделей) конфликтной ситуации, имеющихся у каждой из участвующих сторон, стала рассматриваться в конфликтологии, в социальной психологии сравнительно недавно. Под образом конфликтной ситуации понимается субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого участника. Она включает в себя: представление оппонентов о самих себе (своих целях, мотивах, ценностях, возможностях и т.д.); о противостоящей стороне (ее целях, мотивах, ценностях, возможностях и т.д.); каждого участника о том, как другой воспринимает его; о среде, в которой складываются конкретные отношения.

 Таким образом, говоря о полезности или вредности конфликтов, следует отметить, что полезен конфликт тем, что, так или иначе, разрешает противоречие. Лучшим же разрешением объективно существующего противоречия является не его конфликтный способ, а мирный, консенсусный вариант, который происходит мирными цивилизованными путями и средствами, когда противостоящие стороны и все участники конфликта приходят к пониманию необходимости этого раньше, прежде чем развитие событий пойдет по конфликтному руслу.

**Понятие конфликта в педагогике**

 Взаимодействие учителя с учащимися происходит в различных ситуациях. Чаще всего эти ситуации моделирует и создает учитель и применяет их в педагогических целях для организации учебной деятельности, для научно обоснованного структурирования взаимной деятельности учителя и учащихся, для воздействия на школьников. Такие ситуации называются педагогическими. Нередко они могут носить конфликтный характер.

 Конфликтная ситуация - это ситуация, в которой участники (оппоненты) отстаивают свои несовпадающие с другими цели, интересы и объект конфликта. Оппоненты (противники в споре) отличаются друг от друга позицией, “силой” или рангом. Ранг оппонента - это социальная характеристика человека. Например, оппонент первого ранга - человек, преследующий только собственные интересы и цели; оппонент второго ранга - человек, отстаивающий некую групповую цель и интересы и т.п. Человек более высокого (второго) ранга имеет и более развитые индивидуальные и личностные качества.

 Объект - это элемент конфликта, вызывающий к жизни конфликтную ситуацию. Объект может быть эквивалентен призовому месту в спорте, денежной премии, праву на контроль, праву на человеческое достоинство. Если объект неделим, то он является одним из условий существования конфликтной ситуации. Если объект делим и способ деления признается справедливым всеми участниками, то и конфликтной ситуации может не быть, она не должна возникать. Объект может быть как материальным, так и духовным - как следствие желаний, интересов и т.п. Отношения между объектом и оппонентами можно сформулировать как доступность объекта для оппонента. Таким образом, конфликтная ситуация включает оппонентов, объект, цели и отношения между ними. Каждый из оппонентов характеризуется уровнем цели и интересов, доступностью для него объекта и рангом. Изменение одного из них приводит к изменению всех других, составляющих конфликтную ситуацию.

 По статистическим данным, две трети учащихся старших классов в объект конфликта вкладывают объективно существующее противоречие, проявляющееся в несоответствии взглядов учащихся и педагога на суть дисциплины (“Я только повернулся и попросил карандаш у друга, а она уже замечание в дневник пишет”), в неоптимально выработанных и несогласованных с учащимися критериях оценивания результата учебной работы (“В четверти выходило 4, а поставили 3”), в отсутствии у учителей преподавательских умений и навыков (“Учитель рассказывает неинтересно, на уроке скучно, хочется хоть с соседом поговорить”), педагогической этики и такта (“Чуть что не по ней, то сразу начинает кричать и ругаться”), в приверженности традиционной авторитарной педагогической философии (“Мое дело учить, а ваше - молчать и слушать”), которая вступает в противоречие с доминирующими потребностями возраста старших школьников - не только брать, но и отдавать, не только исполнять, но и вести и т.п., с социальными требованиями сегодняшнего дня - творческой активности, ответственности, самостоятельности индивида.

 Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить ситуации деятельности, поведения и отношений.

 Ситуации деятельности могут возникать по поводу выполнения школьником тех или иных заданий, успеваемости, учебной и неучебной деятельности. Конфликтные ситуации здесь могут возникнуть в случаях отказа учащегося выполнить задание. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудности в усвоении учебного материала, неудачное замечание учителя.

 Ситуации поведения возникают, как правило, в связи с нарушениями школьниками правил поведения. Такие ситуации могут приобретать характер конфликтных в случаях, если учитель, не выяснив мотивов, сделает ошибочный вывод о поступках кого-либо из учащихся. Учитель не всегда знает обстоятельства детской жизни, лишь догадывается о мотивах поступков, не всегда представляет отношения между детьми, поэтому ошибки при оценке поведения или завышенные требования вызывают конфронтацию его действиям со стороны учащихся.

 Ситуации отношений возникают тогда, когда затрагивают эмоции и интересы учащихся и учителей в процессе общения или деятельности. Если педагогическая ситуация вызывает у ее участников негативные эмоции, порождающие неприязнь друг к другу, то такая ситуация также приобретает конфликтный характер. Она возникает в тех случаях, когда деловые отношения подменяются межличностными, когда неоправданно даются отрицательные оценки не поступку школьника, а его личностным качествам. Грань, разделяющая поведение человека и поведение должностного лица, очень тонка, почти незаметна. Поэтому конфликтная ситуация может перейти из сферы деловых отношений в сферу чисто личностную.

 Конфликтные ситуации имманентно присущи процессу обучения и общению учителя и учащихся. В то же время конфликтная ситуация - это сигнал, звонок, набат какого-то наpушения. Это возникшее, обнажившееся пpотивоpечие.

 Можно сделать вывод, что сама должность учителя предполагает возможность конфликтных ситуаций, где объектом могут выступать право учителя требовать от учащихся выполнения учебных заданий, выполнения правил поведения, право учащихся и учителя на чувство собственного достоинства, то есть возможность конфликтной ситуации заложена в его должностных функциях. Но, чтобы возник конфликт, одной конфликтной ситуации недостаточно: конфликтная ситуация может существовать задолго до того, как произойдет прямое столкновение оппонентов.

**Глава 2**

**Особенности конфликтов в классных коллективах**

 Именно в общеобразовательной школе закладываются основы поведения человека в будущем в предконфликтных и конфликтных ситуациях.Чтобы заниматься профилактикой конфликтов, необходимо иметь представление о том, как они возникают, развиваются и завершаются в школьных коллективах, каковы их особенности и причины.

 Как для любого социального института, для общеобразовательной школы характерны разнообразные конфликты. Педагогическая деятельность направлена на формирование личности, ее цель – передача школьникам определенного социального опыта, более полное освоение ими этого опыта. Поэтому именно в школе необходимо создать благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям.

 В общеобразовательном учреждении можно выделить четыре основных субъекта деятельности: ученик, учитель, родители, администратор. В зависимости от того, какие субъекты вступают во взаимодействие, конфликты подразделяются на такие виды: ученик - ученик; ученик - учитель; ученик - родители; ученик – администратор; учитель – учитель; учитель – родители; учитель – администратор; родители - родители; родители – администратор; администратор – администратор.

Особенности конфликтов между школьниками

Рассмотрим один из наиболее распространенных в учебной деятельности – конфликт между учениками.

 Наиболее распространены среди учащихся конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух – трех лидеров и их группировок за первенство в классе. В средних классах часто конфликтует группа мальчиков и группа девочек. Может обозначиться конфликт трех – четырех подростков с целым классом или противостояние одного школьника и класса. По наблюдениям психологов путь к лидерству, особенно в подростковой среде, связан с демонстрацией превосходства, цинизма, жестокости, безжалостности. Детская жестокость – явление общеизвестное. Один из парадоксов мировой педагогики заключается в том, что ребенок в большей степени, чем взрослый, подвержен чувству стадности, склонен к немотивированной жестокости травле себе подобных.

 Генезис 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.

 На ранних этапах социализации агрессивность может возникать и случайно, но при успешном достижении цели агрессивным способом может появиться стремление вновь использовать агрессию для выхода из различных трудных ситуаций. При наличии соответствующей личностной основы важной становиться не агрессия как способ достижения, а агрессия как самоцель, она становиться самостоятельным мотивом поведения, обуславливая враждебность по отношению к другим на более низком уровне самоконтроля.

 Кроме того, конфликты подростка в отношениях с одноклассниками обусловлены особенностью возраста – формированием морально – этических критериев оценки сверстника и связанных с этим требований к его поведению.

 Необходимо отметить, что конфликты в школьных коллективах изучены педагогами, психологами, социологами и представителями других наук явно недостаточно, поэтому нет и целостного представления об их причинах и особенностях. Об этом говорит тот факт, что пока практически нет работ, предназначенных для учителей, директоров, в которых бы содержались понятные и проверенные рекомендации по предупреждению и конструктивному разрешению межличностных конфликтов в школе. А ведь для того, чтобы управлять конфликтами, как и любым другим явлением, необходимо сначала основательно их изучить.

 В педагогической конфликтологии, специалистами выявлены основные факторы, определяющие особенности конфликтов между учениками. Во-первых, специфика конфликтов между школьниками определяется возрастной психологией. Возраст ученика оказывает значительное влияние, как на причины возникновения конфликтов, так и на особенности их развития и способы завершения. Мы знаем, что на время обучения в школе приходится этап наиболее интенсивного развития человека. Школа охватывает значительную часть детства. И здесь основным фактором, определяющим особенности конфликтов между учениками, является процесс социализации учащихся. Социализация представляет собой процесс и результат усвоения активного воспроизводства индивидом социального опыта, проявляемого в общении и деятельности. Социализация школьников происходит естественным образом в обычной жизни и деятельности, а также целенаправленно – в результате педагогического воздействия на учащихся в школе. Одним из способов и проявлений социализации у школьников выступает межличностный конфликт. В ходе конфликтов с окружающими ребенок, подросток осознают, как можно и как нельзя поступать по отношению к сверстникам, учителям, родителям.

 Во-вторых, особенности конфликтов между школьниками определяются характером их деятельности в школе, основным содержанием которой является учеба.

В-третьих, специфика конфликтов между учащимися в современных условиях определяются нынешним укладом жизни, изменениями в социально-экономической обстановке, и как следствие неравенство в материальном обеспечении семьи.

**Нарушение межличностных отношений с одноклассниками**

 Возраст – определенная качественно своеобразная, ограниченная во времени ступень развития индивида. Именно в подростковом возрасте общение со сверстниками приобретает огромное значение. Отношения с товарищами находятся в самом центре личной жизни подростка, во многом определяя все остальные стороны его поведения и деятельности, в том числе и учебной.

 Для подростков важно не только общаться со сверстниками в школе, а занять удовлетворяющее их положение среди одноклассников. Это положение, способно удовлетворить стремление подростка к самоуважению, является разным каждого школьника. Одни стремятся занять в группе положение лидера, другие – получить признание и уважение от товарищей, третьи – стать непререкаемым авторитетом в каком-либо деле и т.п. В любом случае потребность в определенном положении среди сверстников становится доминирующим мотивом в поведении и учебе, который сказывается на результативности и эффективности процесса обучения.

 Неумение или невозможность добиться с силу каких-либо обстоятельств удовлетворяющего подростка положения приводит к различным нарушениям в учебной деятельности, снижению успеваемости, проявлению недисциплинированности, вплоть до совершения правонарушений. Такое влияние социометрического статуса подростка в классе на его школьную жизнь определяется, прежде всего, особенностями личного развития в этот возрастной период, которое сопровождается повышенной конформностью ребенка по отношению к сверстникам.

 Исследование основных трудностей общения у школьников средних классов выявило, что наиболее часто нарушения в межличностных отношениях среди одноклассников вызваны отсутствием у них коммуникативных умений. Подростки используют неадекватные способы убеждения (давление, протест, противопоставление и т.п.), стремятся к непосредственному «натуральному» общению, недооценивая его технический аспект, связанный с умением слушать, ориентироваться в ситуациях, использовать различные вербальные и невербальные способы общения.

 Кроме того, особое значение в установлении эффективных взаимоотношений с одноклассниками имеют определенные и индивидуально-психологические особенности личности подростка. Большинство из тех, кто испытывает затруднения в общении, отличаются качествами, блокирующими успешное межличностное взаимодействие. Эти качества представляют собой следующие группы, которые обусловлены:

- природно-генотипическими свойствами (импульсивность, застенчивость, ригидность, неуравновешенность);

- характерологическими особенностями (нерешительность, неуверенность, замкнутость, закрытость, напористость, конфликтность, равнодушие, цинизм);

- семейной ориентацией по отношению к окружающим (несформированность коммуникативных умений на основе плохо развитой рефлексии).

 Обычно конфликтная ситуация становится поводом для того, чтобы учителя обратили внимание на какие-то нарушения в межличностном взаимодействии в классном коллективе. На виду оказывается даже не сам конфликт, который очень часто выходит за пределы педагогического анализа, а способ реагирования на него, особенно если он носит не пассивный, а агрессивный характер. Между тем агрессивное реагирование всего лишь защитная реакция подростка на коммуникативно-сложную для него ситуацию, цель которой сберечь самооценку на принятом уровне.

**Конфликт между педагогом и учеником**

 Реально возникающий конфликт между педагогом и учеником можно проанализировать на трех уровнях:

- с точки зрения объективных особенностей организации учебно-воспитательного процесса в школе;

- с точки зрения социально-психологических особенностей класса, педагогического коллектива, конкретных межличностных отношений учителя и ученика;

- с точки зрения возрастных, половых, индивидуально-психологических особенностей его участников.

 Конфликт может считаться продуктивно разрешенным, если налицо реальные объективные и субъективные изменения в условиях и организации всего образовательного процесса, в системе коллективных норм и правил, в позитивных установках субъектов этого процесса по отношению к друг другу, в готовности к конструктивному поведению в будущих конфликтах. Реальный механизм установления нормальных отношений видится в снижении количества и накала конфликтов путем перевода их в педагогическую ситуацию, когда не нарушается взаимодействие в педагогическом процессе, хотя такая работа связана с определенными трудностями для учителя.

 Воспитательное влияние учителя во многом определяется теми отношениями, которые сложились между им и его учениками: у одних учителей ученики "открыты" для педагогического воздействия, правильно реагируют на замечания, готовы выполнять указания учителя, часто советуются с ним, а у других наблюдаются частые конфликты, замечания вызывают возражения учеников, поэтому учитель недоволен учениками, жалуется на них классному руководителю, родителям, но отношения от этого не становятся благоприятнее.

 В учебных заведениях есть много преподавателей — предметников, которые хорошо знают свой предмет, владеют методикой преподавания, но не умеют находить общий язык с детьми, что нередко порождает конфликты разного рода. Трудности в организации отношений с детьми, особенно с подростками, обусловлены несоответствием позиции ученика в классе и его позиции в малых группах. Часто ученик не испытывает в учебном заведении эмоционального благополучия, но является лидером в малой группе, в силу чего ведет себя в отношениях с учителем так, как ожидают от него члены его референтной группы: отстаивает свою независимость, не принимает замечаний учителя не только в отношении себя, но и других членов группы. Ученик предпочитает скорее испортить отношения с учителем и родителями, чем вести себя не так, как ожидают от него сверстники. Все что значительно осложняет отношения подростков с учителями и с родителями. В последнее время стиль отношений в неформальных группах, организуемых подростками за пределами школы, часто переносится их участниками в школу.

 Чаще всего учащиеся выбирают отношения нейтралитета как желаемые во взаимодействии с учителями, мотивируя это тем, что педагоги хорошо знают свой предмет, что такие знания им нужны для поступления в институт, для будущей специальности, внеклассные и внешкольные мероприятия не нужны, они только отрывают от основного дела - учебы. Отношения конфронтации и опеки встречаются достаточно часто, но реально ликвидировать их в педагогическом процессе почти невозможно.

 Отношения сотрудничества многие учителя и учащиеся называют как желаемую форму взаимоотношений. Но даже в условиях педагогики сотрудничества велика вероятность появления конфликтов и нестандартных ситуаций, выход из которых требует от учителя определенной подготовки и компетентности.Так, например, надобно знать, что к концу учебного дня, как правило, происходит значительно больше конфликтов между учителями и учащимися, ссор и драк подростков друг с другом. Нельзя забывать об эмоциональной неустойчивости поведения подростков , акцентуации их характера, увеличении нервных заболеваний среди них. Поэтому не рекомендуется во всяком поступке ученика усматривать злой умысел по отношению к учителю. Реакция ученика на педагогическое воздействие зависит от условий той микросреды, в которой он живет.

 Для принятия правильного решения педагогу часто недостает времени и информации, он видит факт нарушения хода урока, но ему трудно понять, чем это вызвано, что этому предшествовало, что приводит к неправильному толкованию поступков. Подростки, как правило, более информированные о причинах происходящего обычно об этом молчат, а при попытке объяснить учителю, внести ясность, тот нередко останавливает их ("Сам разберусь"). Учителю трудно принять новую информацию, противоречащую сложившимся у него стереотипам, изменить отношение к случившемуся и свою позицию.

 Объективными причинами возникновения конфликтов на уроке могут быть:

а) утомление учащихся;

б) конфликты на предыдущем уроке;

в) ответственная контрольная работа;

г) ссора на перемене, настроение учителя;

д) его умение или неумение организовать работу на уроке;

е) состояние здоровья и личностные качества.

 Конфликт часто вырастает из стремления учителя утвердить свою педагогическую позицию, а также от протеста ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка. Правильно реагируя на поведение подростка, педагог берет ситуацию под свой контроль и тем самым восстанавливает порядок. Поспешность в оценках происходящего нередко к ошибкам, вызывает возмущение у учеников несправедливостью, вызывает к жизни конфликт.

 Взаимодействие с подростками блокируют:

- неумение педагога прогнозировать поведение учеников;

- непредсказуемость часто нарушает запланированный ход урока;

- вызывает у учителя раздражение, стремление любыми средствами убрать "помехи";

- недостаток информации о причинах случившегося затрудняет выбор оптимального поведения и соответствующего обстановке тона обращения;

- свидетелями ситуаций являются другие ученики, поэтому педагог стремится сохранить свой социальный статус любыми средствами и тем самым часто доводит ситуацию до конфликтной;

- педагогом, как правило, оценивается не отдельный поступок ученика, а его личность, что часто определяет отношение к ученику других учителей и сверстников;

- оценка ученика нередко строится на субъективном восприятии его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье;

- педагог затрудняется проанализировать возникшую ситуацию, торопится строго наказать ученика, мотивируя это тем, что излишняя строгость по отношению к ученику не повредит;

- немаловажное значение имеет характер отношений, которые сложились между педагогом и отдельными учениками; личностные качества и нестандартное поведение последних являются причиной постоянных конфликтов с ними;

- причиной конфликтов могут выступать отдельные личностные качества педагога (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность и др.).

 К сказанному правомерно также добавить преобладающее настроение учителя при взаимодействии с учениками, отсутствие педагогических способностей, интереса к педагогической работе, жизненное неблагополучие педагога, общий климат и организация работы в педагогическом коллективе.

**Исходы конфликтных ситуаций**

 Они могут быть разными: предупреждение конфликта, уход от конфликта, его сглаживание, приход к компромиссу, возникновение конфронтации, принуждение, признание своей ошибки.

Рассмотрим подробно один из исходов - предупреждение конфликта учителя с учащимися. Этот исход зависит главным образом от самого педагога. Прежде всего, при возникновении конфликтной ситуации он не должен допускать предпосылок со своей стороны для развития конфликта: ему следует говорить с учащимся спокойно и, изменяя его отношение чему-либо (например, к драке, понятию чести, честности и т.п.), убеждать, а не приказывать. Учитель должен позаботиться об ¬условиях, при которых его требование может быть выполнено. Не целесообразно предъявлять требования слишком часто, а приказную форму их выражения по возможности заменить на другую. Например, требование учителя в форме вопроса («Ты сделал дома то, что я тебе говорил в прошлый раз?») воспринимается учащимися уже как форма контроля. Можно выразить требование в форме утверждения, убеждения в том, что учащийся, конечно же, выполнил то, что ему говорили.

Опытные учителя для предупреждения конфликтов проводят индивидуальные беседы с учащимися, в ходе которых выясняют их позицию и разъясняют свою. При этом учителю можно дать следующие рекомендации:

1) проявлять внимание к учащемуся, уважительное отношение, сочувствие, терпимость к его слабостям, выдержку, спокойный тон;

2) строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или положительную реакцию со стороны учащегося;

3) постоянно поддерживать с учащимся обратную связь, смотреть ему в глаза, следить за изменением у него позы, мимики;

4) чуть затягивать темп беседы, если учащийся взволнован или говорит излишне быстро;

5) попытаться мысленно поставить себя на место учащегося и понять, какие события привели его в это состояние;

6) дать ученику выговориться, не перебивать и не пытаться перекричать его;

7) уменьшить социальную дистанцию, приблизиться и наклониться к нему, коснуться его, улыбнуться;

8) подчеркнуть общность цели, интересов, показать школьнику заинтересованность в решении его проблемы;

9) подчеркнуть лучшие качества учащегося, которые помогут ему самому преодолеть конфликтную ситуацию, справиться со своим состоянием.

 Однако не во всех случаях конфликт можно предупредить. Обоснованное недовольство учителя, его обида на учащихся, которую он не смог сдержать, или же нежелание учащегося понять необходимость требований учителя приводят к межличностному конфликту. Тогда у учителя возникает новая задача – погасить возникший конфликт, не дать ему перейти в затяжной, хронический, втянуться в него другим учащимся или всему классу.

**Основные правила поведения в конфликтной ситуации**

 Не расширять предмет ссоры, причину недовольства. Часто высказываемые учителем претензии к учащимся расплывчаты, не конкретны. Учитель, например, говорит ученику: «Что-то ты плохо стал относиться к занятиям». При такой формулировке претензии ученику остается только гадать, в чем проявляется это плохое отношение.

 Важно соблюдать правило «сокращения числа претензий за один раз». Одновременное высказывание учащемуся многих претензий создаст у него впечатление виновности во всем, что происходит вокруг, и он начнет оправдываться даже в том, в чем его не обвиняют. В результате у ученика возникнет раздражение по поводу того, что «на вас ничем не угодишь¬» и «если не нравлюсь, я могу и уйти: не больно-то и хотелось заниматься в вашей спортивной секции!»

 Справедливо, непредвзято относиться к инициатору конфликта. Всякий межличностный конфликт начинается с того, что появляется человек, чем-то недовольный. Раз человек выступает с несогласием, с обидами, претензиями, значит, он ждет, что другая сторона прислушается к нему и изменит свое поведение. Учителю следует выработать у себя установку, что учащийся всегда имеет какие-то основания для жалобы, недовольства и высказывает их не ради удовольствия (если, конечно, он не склочник), а потому, что его что-то тяготит, заставляет переживать, мучиться. Поэтому учителю не следует сразу же отмахиваться от высказываемых учащимися претензий и тем более упрекать и ругать жалобщиков, их нужно спокойно и внимательно выслушать и попытаться понять.

 Проявлять эмоциональную выдержку. Нередко к конфликту приводит слишком эмоциональный тон разговора учителя с учащимися. Категоричность, безапелляционность высказываний, повышенный тон, наступательность без выбора выражений создают у учащихся напряженное эмоциональное состояние. Естественно, что бестактность, а порой и грубость учителя вызовут ответную реакцию у учащихся: как говорится, посеешь ветер, пожнешь бурю. Но при этом цель учителем достигнута не будет. Поэтому учитель должен сдерживать свои эмоции и тем более не переводить деловой конфликт на личностный уровень, не затрагивать чувство собственного достоинства учащихся.

Формулировать позитивное решение конфликтной ситуации. В случае предъявления учащимся претензий и возникновения на этой почве конфликтной ситуации учитель должен предложить способ ее разрешения, устранения причины, вызвавшей разногласия или недовольство одной из сторон. Это может быть сделано в форме частичной уступки, смягчения требований.

**Методический инструментарий разрешения конфликта классным руководителем**

Каждое конкретное действие педагога или некоторая их совокупность оказывают определенное влияние на ученика. Можно выделить три класса приемов педагогического воздействия:

1) созидающие (способствуют развитию новых положительных качеств);

2) тормозящие (помогают исправить поведение, побуждая преимущественно отрицательные чувства);

3) приём "взрыв" (А.С.Макаренко).

 Е.П.Родченкова рассматривает пять видов словесных педагогических воздействий, направленных на разрешение моральных конфликтов среди подростков: организующие, оценивающие, дисциплинирующие, доверительные, вдохновляющие. Американский писатель и философ Л. Рон Хаббарт полагал, что любое действие человека, пытающегося преодолеть какую-либо опасность, препятствие, решить проблему, в том числе и в сфере воспитания, можно отнести к одному из следующих пяти действий: атаковать, отступить, избежать, проигнорировать, сдаться.

Обобщение массового опыта позволяет выделить наиболее типичные обстоятельства, блокирующие разрешение конфликтных ситуаций в учебных коллективах:

- педагоги демонстративно проявляют любовь к отдельным учащимся; резко отличается стиль отношений педагога к "плохим" и хорошим" школьникам;

-подростки болезненно воспринимают "двойную мораль" работы учителей с любимыми и нелюбимыми школьниками;

- наблюдается дискриминация не только по отношению к учащимся, но и в отношениях к отдельным классным коллективам;

- неуспевающим и несимпатичным подросткам придумываются всякие препятствия, когда они действительно хотят активно участвовать в коллективных делах;

- открыто выделяются лидеры, которые противопоставляются общей массой, что порождает разлад и вражду в классе.

Для более успешного разрешения конфликта желательно составить карту конфликта, разработанную Х.Корнелиусом и Ш.Фэйром. Суть ее в следующем:

- определите проблему конфликта в общих чертах. Например, при конфликте из-за объема выполняемых работ составьте диаграмму распределения нагрузки;

- выясните, кто вовлечен в конфликт (отдельные сотрудники, группы, отделы или организации);

- определите подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта.

Составление такой карты, по мнению специалистов, позволит :

1) ограничить дискуссию определенными формальными рамками, что в значительной степени поможет избежать чрезмерного проявления эмоций, так как во время составления карты люди могут сдерживать себя;

2) создать возможность совместного обсуждения проблемы, высказать людям их требования и желания;

3) уяснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других;

4) создать атмосферу эмпатии, т.е. возможности увидеть проблему глазами других людей и признать мнения людей, считавших ранее, что они не были поняты;

5) выбрать новые пути разрешения конфликта.

Но прежде чем переходить к разрешению конфликта, постарайтесь ответить на следующие вопросы:

- хотите ли благоприятного исхода;

- что нужно сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями;

- как бы вы себя чувствовали на месте конфликтующих сторон;

- нужен ли посредник для разрешения конфликта;

- в какой атмосфере (ситуации) люди и могли бы лучше открыться, найти общий язык и выработать собственные решения.

 В разрешении конфликта многое зависит от самого педагога. Иногда следует прибегнуть к самоанализу для того, чтобы лучше осознать происходящее и попытаться положить начало переменам, тем самым, проведя границу между подчеркнутым самоутверждением и самокритичным отношением к себе.

**Заключение**

 В заключение необходимо отметить, что кризисные моменты решаются успешнее, если обе стороны заинтересованы в достижении некоторого общего результата, побуждающего их к сотрудничеству. Опыт совместной деятельности во имя достижения общей цели сближает партнеров, позволяет открывать новые, дополнительные способы преодоления трудностей и неприятностей, связанных с решением конфликта. Успешное решение совместных задач повышает также степень взаимного доверия, что облегчает риск открытости в общении. Это - момент чрезвычайной важности, так как люди часто даже не представляют себе, что можно сотрудничать с человеком, с которым находишься в конфликтных отношениях.

 Проблема конфликта межличностного или группового всегда актуальна. Ведь с конфликтом сталкивается каждый человек, будучи существом социальным. Для разрешения конфликта с наименьшими негативными последствиями необходимо знать психические характеристики личности, необходимо уметь анализировать конфликт. Также нужно помнить о процедурах урегулирования конфликтов и приемах педагогического воздействия для разрешения конфликтной ситуации.

 Понимание причин возникновения конфликтов и успешное использование механизмов управления ими возможны только при наличии знаний и умений соответствующих личностных качеств, знаний и умений. Для того, чтобы конфликтная ситуация была успешно преодолена, она должна быть подвергнута психологическому анализу. Его основной целью является создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения в условиях возникшей ситуации.

**Список использованных источников и литературы**

1. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. – М., 1995.

2. Кан-Калик В.И. Учителю о педагогическом общении. – М.: Просвещение. 1992.

3. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. – М., 1999.

4. Кухарев Н.В. На пути к профессиональному совершенству. – М.: Просвещение, 1990.

5. Лобанов А.А. Основы профессионально-педагогического общения: Учебное пособие для студентов высш.пед.учеб.заведений. – М.:Изд.центр «Академия», 2002.