**КУРСОВАЯ РАБОТА на тему:**
**СОЦИОЛОГИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА: ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ**

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение …… 3

Глава 1. Конфликт в школе …….. 5
1.1. Понятие и особенности педагогических конфликтов …… 5
1.2. Виды и группы педагогических конфликтов ……... 9

Глава 2. Причины возникновения педагогических конфликтов..14

Глава 3. Урегулирование и разрешение педагогических конфликтов …….. 24
3.1. Урегулирование педагогических конфликтов …….. 24
3.2. Способы и методы разрешения педагогических конфликтов …….. 29

Заключение …….. 35

Список литературы ……. 37

ВВЕДЕНИЕ

Люди издавна мечтали о таком обществе, в котором прекратятся всякие распри и утвердится вечный мир. Но вместо этого они вновь и вновь оказались в состоянии войны всех против всех.

Но надежда на возможность взять верх над разрушительной стихией всеобщей ненависти не умерла. В исторической памяти человечества на века сохранились имена тех мудрых правителей, которые славились искусством разрешения самых запутанных споров.

К середине первого тысячелетия до нашей эры относятся первые попытки проникнуть в глубинные причины социальных столкновений, теоретически осмыслить, обобщить накопленный практический опыт. Значительный вклад в решение этой проблемы внесли мыслители античности: Анаксимандр, Гераклид, Платон, Геродот, Эпикур, Цицерон и другие. Их достижения послужили идейной основой современной конфликтологии, ставшей самостоятельной наукой лишь к середине XX века.

Конфликтология – это наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Следует отметить, что конфликты пронизывают все наше общество – и это не нуждается в доказательствах. Не миновала эта участь и социальный институт, каким является школа. Не будет преувеличением сказать, что конфликты разной

интенсивности характерны для большинства российских школ. Поскольку педагогическая сфера представляет собой совокупность всех видов целенаправленной социализации личности, а ее суть состоит в деятельности по передаче и освоению социального опыта, то именно здесь необходимы благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям.
Важно подчеркнуть, что, в отличие от конфликтных событий в среде взро¬слых, конфликтогенные события в школьной действительности переживаются острее. И дело не только в существовании извечной истины – «конфлик¬та отцов и детей». Столкновения школьников и педагогов вплетены в ткань учебно-воспитательных ситуаций и выступают как фактор формирования спе¬цифических компонентов социального опыта воспитанников.
Таким образом, на фоне решения трудных задач обучения и воспитания яр¬ко проявляется конфликтогенность педагогического социума.
Проблемами конфликтов в школьной среде должна заниматься такая наука, как социология педагогического конфликта.
Социология педагогического конфликта – это достаточно развитая многоотраслевая дисциплина, которая исследует причины, сущность, формы и динамику конфликтов, а также пути их разрешения и предупреждения. Ее объектом является конфликт во всех его формах, а предметом – то всеобщее, что характеризует возникновение, развитие и завершение любого конфликта.
Таким оброзом, целью данной курсовой роботы является:
1. Изучение особенностей, видов, типов и групп педагогических конфликтов;
2. Изучение причин возникновения конфликтов в школе;
3. Изучение способов и методов урегулирования и разрешения педагогических конфликтов.
Объектом курсовой работы является педагогический конфликт.

## Глава 1. Конфликт в школе.

### 1.1. Понятие и особенности педагогического конфликта.

Педагогическое общение представляет собой коллективную систему социально-психологического взаимодействия. Причем линии общения находятся в постоянном взаимодействии, пересекаются, взаимопроникают и т. п. В педагогической деятельности коллективность общения не просто коммуникативный фон деятельности, а важнейшая закономерность педагогического общения.
На сегодняшний момент в теории и практике педагогики накоплен значительный запас фактов и наблюдений для попытки поднять вопрос об оформлении теоретического направления - педагогической конфликтологии, как самостоятельной области исследований науки об образовании. Проблема педагогических конфликтов относится к области научных знаний, имеющих свое место во всех науках как социальных, так и технических.
Конфликт в психологии определяется как "столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях

индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями" .
Конфликт в педагогической деятельности часто проявляется как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.
В педагогических ситуациях перед учителем наиболее отчетливо встает задача управления деятельностью ученика. При ее решении учителю надо уметь вставать на точку зрения ученика, имитировать его рассуждения, понимать, как ученик воспринимает сложившуюся ситуацию, почему он поступил именно так.
В педагогической ситуации учитель вступает в контакт с учениками по поводу его конкретного поступка, действия.
Педагогические ситуации могут быть простыми и сложными. Первые разрешаются учителем без встречного сопротивления учеников через организацию их поведения в школе. В течение учебного дня учитель включается в широкий диапазон взаимоотношений с учениками по разным поводам: останавливает драку, предупреждает ссору между учениками, просит помочь в подготовке к уроку, включается в разговор между учениками, проявляя порой находчивость.
В сложных ситуациях большое значение имеют эмоциональное состояние учителя и ученика, характер сложившихся отношений с соучастниками ситуации, влияние присутствующих при этом учеников, а результат решения всегда имеет определенную степень успешности по причине трудно прогнозируемого поведения ученика в зависимости от многих факторов, учесть которые учителю практически невозможно.
Ученику трудно каждый день выполнять правила поведения в школе и требования учителей на уроках и переменах, поэтому естественны незначительные нарушения общего порядка: ведь жизнь детей в школе не ограничивается учебой, возможны ссоры, обиды, смена настроения и т.п.
Правильно реагируя на поведение ребенка, учитель берет ситуацию под собственный контроль и восстанавливает порядок. Поспешность в оценках поступка часто приводит к ошибкам, вызывает возмущение у ученика несправедливостью со стороны учителя, и тогда педагогическая ситуация переходит в конфликт.
В. А. Сухомлинский так пишет о конфликтах в школе: "Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями, педагогом и коллективом - большая беда школы. Чаще всего конфликт возникает тогда, когда учитель думает о ребенке несправедливо. Думайте о ребенке справедливо - и конфликтов не будет. Умение избежать конфликта - одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только охраняет, но и создает воспитательную силу коллектива" .
Конфликты в педагогической деятельности надолго нарушают систему взаимоотношений между учителем и учениками, вызывают у учителя глубокое стрессовое состояние, неудовлетворенность своей работой. Такое состояние усугубляется сознанием того, что успех в педагогической работе зависит от поведения учеников, появляется состояние зависимости учителя от "милости" учеников.
Некоторые особенности педагогических конфликтов. Среди них можно отметить следующие:
1. профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: ведь школа - модель общества, где ученики усваивают

социальные нормы отношений между людьми;
2. участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель-ученик), чем и определяется разное поведение в конфликте;
3. разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их решении;
4. различное понимание событий и их причин участниками (конфликт "глазами учителя" и "глазами ученика" видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику - справиться со своими эмоциями, подчинить разуму;
5. присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них, об этом всегда приходится помнить учителю;
6. профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;
7. всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;
8. конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.
Отражением противоречий между участниками совместной деятельности является межличностный конфликт. Он представляет собой некую ситуацию взаимодействия людей, которые либо преследуют взаимоисключающие или недостижимые одновременно обеими сторонами цели, либо стремятся реализовать в своих взаимоотношениях несовместимые ценности и нормы.
Можно выделить три фазы протекания конфликта в педагогической ситуации:
1 фаза - конфликтное острое начало с явным нарушением социально ценных норм и ценностей одним из участников ситуации;
2 фаза - ответная реакция "соперника", от формы и содержания которой зависит исход конфликта;
3 фаза - относительно быстрое и радикальное изменение бытующих норм и ценностей в двух различных направлениях - улучшения или ухудшения ранее сложившихся отношений.

1.2. Виды и группы педагогических конфликтов.
Система образования как социальный институт взаимодействует со всеми сферами общественной жизни. Поэтому на макроуровне противоречия и конфликты в социально-педагогическом процессе возникают между системой образования и обществом.
На среднем уровне линии противоречий проходят:
• между администрацией (разного уравня руководством в системе образования), с одной стороны, и учителями (преподавателями) – с другой;
• между администрацией и родителями;
• между администрацией учебных заведений и учащимися.
На нижнем уровне противоречия проходят по линиям «учитель - ученик» и «родитель - ученик».
Все вышеперечисленные конфликты можно условно отнести к вертикальным

конфликтам.
Кроме вертикальных конфликтов на каждом уровне социально-педагогического процесса имеют место и горизонтальные конфликты. Например, на макроуровне могут возникнуть противоречия и конфликты по поводу проводимой в обществе политики в области образования, воспитания, между основной частью граждан (гражданским обществом), с одной стороны, и высшими руководящими структурами (государством) – с другой.
На среднем уровне возможны как вертикальные конфликты (между различными уровнями управленческих подсистем в системе образования), так и горизонтальные (между администрацией различных учебных заведений).
К среднему уровню можно также отнести горизонтальные конфликты типа «учитель - родитель», «учитель - учитель», «родитель - родитель».
На нижнем уровне возникают горизонтальные конфликты типа «ученик - ученик».Обозначенные линии противоречий в наибольшей степени соответствуют основным видам взаимодействия в системе общего среднего образования.
Виды педагогических ситуаций и конфликтов. Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить следующее:
• ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;
• ситуации (конфликты) поведения поступков, возникающее по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы;
• ситуации (конфликты отношений), возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.
Учителя, оценивая поступки учеников, не всегда ответственно относятся к последствиям таких оценок для ученика и недостаточно заботятся о том, как повлияют такие оценки на последующие взаимоотношения учителя с учеником.
Исходя из внешнего восприятия поступка и упрощенной трактовки его мотивов, учитель часто дает оценку не только поступку, но и личности ученика, чем вызывает обоснованное возмущение и протест у учеников, а иногда стремление вести себя так, как нравится учителю, чтобы оправдать его ожидания. В подростковом возрасте это приводит к конфликту в поведении, слепому подражанию образцу, когда ученик не затрудняет себя стремлением "заглянуть в себя", самому оценить свой поступок.
Учителя часто торопятся принять меры, наказать учеников, не считаясь с их позицией и самооценкой поступка, в результате ситуация теряет свой воспитательный смысл, а иногда и переходит в конфликт.
Конфликты отношений часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом ситуаций и имеют, как правило, длительный характер.
Конфликты отношений приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь или ненависть ученика к учителю, надолго нарушают взаимодействие с учителем и создают острую потребность в защите от несправедливости и непонимания взрослых.
По содержанию ситуаций, возникающих между учителем и учениками, можно узнать о характере сложившихся взаимоотношений между ними, позициях учителя и учеников - в этом проявляется познавательная функция педагогических ситуаций и конфликтов.
Учителю трудно судить о характере взаимоотношений с учениками класса: среди них

есть согласные с учителем, нейтральные, следующие за большинством, и противоборствующие, несогласные с учителем.
Тяжело переживается учителями конфликт отношений, когда он происходит не с одним учеником, а с группой, поддержанной учениками всего класса. Это бывает в том случае, если учитель навязывает ребятам свой характер взаимоотношений, ожидая от них ответной любви и уважения.
Педагогические конфликты можно разделить на три большие группы.
В первой группе - мотивационные конфликты. Они возникают между педагогами и учениками, из-за того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению. Имея в своей основе мотивационный фактор, конфликты этой группы разрастаются и в конечном итоге между учителями и ребятами возникают неприязнь, противостояние, даже борьба.
Во второй группе - конфликты, связанные с плохой организацией обучения в школе. Здесь имеются в виду четыре конфликтных периода, через которые проходят ученики в процессе обучения в школе.
Первый период - первый класс : происходит смена ведущей деятельности, с игровой на учебную, появляются новые требования и обязанности, адаптация может длиться от 3 месяцев до 1,5 лет.
Второй конфликтный период - переход из 3 в 5 класс. Вместо одного учителя ребята занимаются у разных учителей-предметников, появляются новые школьные предметы.
Третий период - в начале 9-го класса возникает новая болезненная проблема: необходимо решить, что делать после 9-го класса - идти в среднее специальное учебное заведение или продолжить учебу в 10-11 классе. Для многих молодых людей 9 класс становится чертой, за которой они вынуждены начинать взрослую жизнь.
Четвертый конфликтный период - окончание школы, выбор будущей профессии, конкурсные экзамены в ВУЗ, начало личной и интимной жизни.
Третья группа педагогических конфликтов - конфликты взаимодействий учеников между собой, учителей и школьников, учителей друг с другом, учителей и администрации школы. Эти конфликты происходят по причине субъективного характера, личностных особенностей конфликтующих, их целевых установок и ценностных ориентацией.

Глава 2. Причины возникновения педагогических конфликтов.

Вечные проблемы педагогического процесса – чему учить и как учить являются глобальными проблемами для всей мировой системы образования. Особенно они обострились в преддверии XXI века. В настоящее время вся мировая система образования переживает кризис. Сущность кризиса заключается в том, что сложившаяся система образования и воспитания не в состоянии эффективно выполнять функции социализации новых поколений. Одним из вариантов выхода из глобального кризиса является создание новой системы образования и воспитания, соответствующей требованиям современного общества
Рассмотрим наиболее характерные для российской системы образования проблемы и причины возникновения различного рода конфликтов.
На уровне взаимодействия “общество – образование” можно выделить следующие

противоречия:
1. Отсутствие целостной и последовательной концепции новой образовательной политики (стратегии развития системы образования);
2. Недостаточность финансового и материально-технического обеспечения системы образования (экономика России находится в упадке и не в состоянии выделять необходимые ресурсы на нужды образования);
3. Скудность выделяемых средств ведет к таким негативным последствиям, как:
• социально-трудовые конфликты, забастовки, митинги, пикетирование государственных учреждений, голодовки и другие формы протеста;
• закрытие учебных заведений из-за нехватки средств на их содержание (отопление, электричество, ремонт и т.д.);
• сокращение государственных дотаций на школьные обеды, учебники, оборудование и другие нужды;
• крайняя неудовлетворенность работников образования материальным вознаграждением своего труда. Низкий уровень заработной платы вынуждает работников образования искать дополнительные заработки, что негативно сказывается на педагогическом процессе .
Возрастная периодизация и выделение характерных для каждого возраста ситуаций и конфликтов дают возможность учителю ориентироваться в тех причинах, которые нарушают взаимодействие с учениками.
В общем плане такими причинами могут быть действия и общение учителя, особенности личности ученика и учителя, общая обстановка в школе.
Приведем примеры причин конфликтов:
• малая возможность учителя прогнозировать на уроке поведение учеников;
• неожиданность их поступков, часто нарушает запланированный ход урока, вызывает у учителя раздражение и 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 учитель стремится сохранить свой социальный статус любыми средствами и тем самым часто доводит ситуацию до конфликтной;
• учителем, как правило, оценивается не отдельный поступок ученика, а его личность, такая оценка часто определяет отношение к ученику других учителей и сверстников (особенно в начальной школе);
• оценка ученика нередко строится на субъективном восприятии его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье;
• учитель затрудняется провести анализ возникшей ситуации, торопится строго наказать ученика, мотивируя это тем, что излишняя строгость по отношению к ученику не повредит;
• немаловажное значение имеет характер отношений, которые сложились между учителем и отдельными учениками;
• личностные качества и нестандартное поведение учеников являются причиной постоянных конфликтов с ними;
• личностные качества учителя также часто бывают причиной конфликтов (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность и др.)
Дополнительными факторами выступают преобладающее настроение учителя при

взаимодействии с учениками, отсутствие педагогических способностей, интереса к педагогической работе, жизненное неблагополучие учителя, общий климат и организация работы в педагогическом коллективе.
Причиной многих конфликтов руководители школ считают низкий уровень педагогического общения учителей, которые не могут вовремя остановиться, избежать резких слов, не упрекать за неблагополучие в семье, не подчеркивать отрицательных качеств, не высмеивать перед сверстниками. Это общеизвестные положения, но их часто нарушают многие учителя.
Многие из учителей затрудняются в проведении диалога с учениками разного возраста. Диалог учителя с учениками часто ведется на командно-административном уровне и содержит набор стереотипных выражений, упреков, угроз, недовольства поведением ученика. Такое общение продолжается в течение многих лет обучения в школе, и к старшему школьному возрасту многие из учеников вырабатывают ответный стиль общения с учителями.
Конфликты возникают, когда ученики находятся наедине с учителем (в присутствии посторонних или администрации школы конфликтов не бывает), поэтому администрации трудно оказать ему помощь в их предупреждении и разрешении.
В сфере народного образования принято выделять четыре субъекта деятельности: ученик, учитель, родитель и администратор (руководители различных уровней: директор, завучи и др.) .

Можно выделить 10 видов противостояний:
1. ученик – ученик;
2. ученик – учитель;
3. ученик – родители;
4. ученик – администратор;
5. учитель – учитель;
6. учитель – родители;
7. учитель - администратор;
8. родители – родители;
9. родители – администраторы;
10. администратор – администратор.
Конфликты среди учеников происходят довольно часто. Основными поводами конфликтов между учениками являются грубость, хамство, жестокость, озлобленность. Но наиболее часто такого рода конфликты встречаются у учеников начальной и средней школы. Конфликты между учащимися старшего звена редкость; они старше и переросли различные обиды; более дружны со своими школьными товарищами; у них хватает других проблем. Причиной таких конфликтов имеют следующие основания:
• личная неприязнь друг друга;
• неадекватность оценок и самооценок;
• различия в ценностных ориентациях;
• бестактность в общении, зависть к успехам другого и др.
Наиболее распространены среди «ученик - ученик» конфликты лидерства, в средних классах конфликтуют группы мальчиков и девочек.
Второй вид конфликта «ученик – учитель». Причинами таких противостояний и конфликтов являются:

- оскорбления со стороны учеников;
- нетактичное поведение;
- неуважительное отношение к учителям;
- неподготовленность домашнего задания;
- систематические (без уважительных причин) пропуски занятий;
- различия в ценностных ориентациях;
- иждивенческое отношение к учебе, лень, нежелание учиться;
- слабая подготовка к урокам, отсутствие самостоятельного мышления, нижний уровень общей образованности;
- отсутствие интереса к учебе;
- нарушение дисциплины на уроке и др.

А если рассмотреть конфликт с точки зрения учеников, то причины могут быть следующие:

- оскорбления со стороны учителей;
- нетактичное поведение;
- необъективность при выставлении оценок;
- завышение требований;
- неинтересное ведение урока учителем и др.

Конфликты во взаимодействиях «учитель - ученик» помимо мотивационных, могут вспыхнуть конфликты нравственно-этического характера. Большинство конфликтных ситуаций, участниками которых являются педагог и учащийся, характеризуется несовпадением, а иногда и прямой противоположностью их позиций в отношении учебы и правил поведения в школе. Недисциплинированность, расхлябанность, несерьезное отношение к учебе того или иного ученика и излишняя авторитарность, нетерпимость учителя - основные причины острых межличностных столкновений.

Причиной многих конфликтов также является неуважительное отношение учителей к своим ученикам, нежелание или неспособность увидеть в ученике союзника и партнера по совместной деятельности. Межличностные и групповые конфликты среди учащихся школ являются обычным делом. Процесс социализации (адаптация, самоидентификация и т. д.) предполагает различного рода конфликты не только в школьной среде. Проблема заключается в том, что сама структура построения современной массовой школы по принципу соподчинения и противопоставления – «учитель - ученик», «старший - младший», «сильный - слабый», «успевающий - неуспевающий» - а это все стимулирует детскую конфликтность, которая порождает жестокость, озлобленность, грубость в групповых и межличностных отношениях школьников.

Конфликт «ученик – родитель». Конфликты такого рода чаще всего возникают из-за непонимания со стороны родителей или неблагоприятная обстановка в семье (пьянство, драки между родителями). Причинами таких ссор могут быть:

- дети мало учат уроки дома;
- не всегда слушаются родителей, делают все по-своему;
- из-за плохой учебы;
- дети много времени проводят на улице или во дворе;
- много слушают магнитофон, смотрят телевизор;
- плохо ведут себя в школе;
- из-за выбора будующей профессии;
- не убирают свои вещи;

- мало читают и др.
Как видно, главными причинами конфликтов детей с родителями является учеба и непонимание друг друга.
Конфликты в учительской среде: «учитель –учитель», «учитель – администратор», «администратор – администратор». Данные типы конфликтов проходят скрытно, незаметно для окружающих. По сути, представляют собой типичные организационные конфликты. Они могут возникнуть по следующим причинам:
1. нетактичное отношение друг к другу;
2. из-за неудобного расписания занятий;
3. перекладывание обязанностей друг на друга;
4. административные злоупотребления;
5. неравномерное распределение педагогической нагрузки.
Наибольшее число конфликтов в учительской среде вызывает проблема учебной нагрузки. Учителя считают ее главной причиной внутри школьных конфликтов, при этом их не устраивает как избыток, так и ее недостаток.
Причиной роста напряженности и конфликтов в учительской среде является также незащищенность учителя от несправедливых обвинений со стороны других участников социально-педагогического процесса: администрации школы, работников вышестоящих органов образования, родителей школьников и самих учащихся. При этом учителя, проявляющие глубокий интерес к своему делу, чаще вступают в конфликт с представителями администрации и другими коллегами, которые формально относятся к своим обязанностям, а последнее чаще конфликтуют со школьниками и их родителями и, соответственно, своими более «добросовестными» коллегами.
Напряженную обстановку и конфликты в школьных коллективах создают и необоснованные льготы и привилегии, которыми пользуются определенные категории сотрудников. Ими могут быть: «любимчики» директора или завуча; те, кто настойчивее требует; учителя, имеющие звания; тот, кто лучше работает; члены школьных профкомов и др.
Если обобщить причины конфликтов, имеющих место в учительской среде, то их можно свести к двум основаниям:
1. Проблемы общения, например, отсутствие такта, вспыльчивость, нетерпимость к недостаткам других, завышенная самооценка, психологическая несовместимость и др.;
2. Устаревшая административная система управления школьными заведениями, построенная по принципу «начальник - подчиненный», в которой почти не остается места для нормального человеческого общения.
Конфликты между учителями могут возникать по различным причинам: от проблем школьного расписания до столкновения интимно-личностного порядка.
Во взаимодействии «учитель-администрация» возникают конфликты, вызванные проблемами власти и подчинения.
Конфликты между учителями и родителями. Причиной данного противостояния являются дети (учащиеся школы). В этом конфликте, как правило, не обходится без вмешательства администратора. Чаше всего родители считают, что с их ребенком учитель плохо обращается; необъективно оценивает: придирается, занижает оценки. Нередко родители обвиняют учителей в некомпетентности. Учителя, в свою очередь, обвиняют семью, родителей в самоустранении от процесса обучения и воспитания, т.е. все общение и воспитание родители перекладывают на плечи учителей.

Межличностные конфликты, возникающие между педагогами и учащимися, по своему содержанию могут быть деловыми и личными.
Частота и характер конфликтов зависят от уровня развития классного коллектива: чем выше этот уровень, тем реже в нем создаются конфликтные ситуации. В сплоченном коллективе всегда имеется общая, поддерживаемая всеми его членами цель, а в ходе совместной деятельности формируются общие ценности и нормы. В этом случае имеют место по преимуществу деловые конфликты между педагогом и учащимися, которые возникают как следствие объективных, предметных противоречий совместной деятельности. Они имеют положительный характер, так как направлены на определение эффективных путей достижения обще групповой цели. Однако и такой конфликт не исключает эмоциональной напряженности, ярко выраженного личного отношения к предмету разногласий. Но личная заинтересованность в общем, успехе не позволяет конфликтующим сторонам сводить счеты, само утверждаться путем унижения другого. В отличие от конфликта личного характера после конструктивного решения вопроса, породившего деловой конфликт, взаимоотношения его участников нормализуются.

Глава 3. Урегулирование и разрешение педагогических конфликтов.

3.1. Урегулирование педагогических конфликтов.
Педагогический процесс невозможен без различного рода конфликтов. Более того, в определенном случае конфликт является необходимым условием для решения назревших проблем.
В управлении конфликтом важную роль играет эффективное использование принципов социальной регуляции, умелое применение ее приемов и методов. Управление конфликтом и социальная регуляция тесно взаимосвязаны. С одной стороны, управление является одним из видов социальной регуляции, направленной на преодоление напряженности и предотвращение столкновений. С другой – методы и приемы социальной регуляции являются частью технологии предотвращения и преодоления конфликта.
Урегулирование означает приведение чего-либо в соответствие с установленными нормами, правилами. Если нет таких норм и правил, то урегулирование теряет всякий смысл . Нельзя, на пример, регулировать взаимоотношения в педагогическом процессе, не имея представления о том, кто и чем должен заниматься.
Ступени управления конфликтом.
Первым действием по управлению конфликтом следует считать его институционализацию. При институционализированном конфликте (протекающем в пределах установленных норм и правил) он становится как минимум предсказуемым. Неинституционализированный же конфликт характеризуется отсутствием каких-либо принципов или правил и чаще всего представляет собой стихийный и неподдающийся контролю взрыв недовольства.
Но, говоря об институционализации, необходимо затронуть вопрос, насколько хороши или плохи эти нормы и правила, выступающие в форме законов, указов и даже обычных устных договоренностей. То есть в качестве следующего этапа управления конфликтом может быть названа его легитимизация. Ведь проблема институциональной процедуры,

с точки зрения конфликтологии, сводится не к форме этой процедуры, а к наличию добровольного согласия, готовности участников педагогического процесса соблюдать тот или иной порядок.
Еще одна важная ступень управления конфликтом – структурирование конфликтующих групп. Если управление предполагает деятельность, направленную на приведение несовместимых интересов в соответствие с некоторым порядком, то возникает необходимость постановки вопроса о носителях этих интересов. Когда наличие некоторого интереса фиксируется объективно, то его субъект неясен, говорить об оптимизации конфликта не приходится. Наоборот, в перспективе следует ожидать его обострения. Если же группы структурированы, то появляется возможность измерения их силового потенциала. Это позволяет установить в обществе неформальную иерархию влияния, что сдерживает эскалацию межгруппового конфликта. Разумеется, количественные и качественные характеристики участников педагогического процесса рано или поздно выявляются сами собой. Но умелое управление конфликтом может активизировать данный процесс и тем самым ускорить достижение конечного позитивного результата.
Завершающий этап управления конфликтом – редукция, то есть последовательное ослабление его за счет перевода на другой уровень. В качестве исходного инструмента для осуществления данной процедуры целесообразно использовать шкалу, охватывающую возможные уровни напряженности в конфликте. Например, французский исследователь Ж. Фовэ выделяет такие уровни, как « отношения сотрудничества – отношения примирения – отношения противодействия – отношения противоречия – непримиримые отношения». А американский политолог М. Амстутц включает в пространство конфликта следующие элементы: напряженность – несогласие – соперничество – спор – враждебность – агрессивность – война – насилие. Применяются и другие варианты, самым простым из которых является такой: друг – союзник – партнер – сотрудник – соперник – противник.
В данном случае шкалы нужны для того, чтобы понять, насколько реалистична поставленная задача редукции конфликта, которая предполагает его перевод на следующую ступень .
Кроме того, педагогический конфликт может быть использован и как инструмент для вскрытия латентных противоречий, которые мешают нормальной организации или взаимоотношениям людей. Поэтому необходимо изменить отношение к конфликту как к отрицательному явлению. Конфликт может иметь как негативные, так и позитивные последствия. Проблема состоит в том, чтобы определить реальные причины конфликта и найти наиболее оптимальные пути его урегулирования.
Существует также проблема, связанная с культурой общения. Подавляющее число конфликтов являются следствием нетактичного поведения участников педагогического процесса. Урегулирование и решение проблем зависит от личной и профессиональной культуры каждого из них. Проблема состоит в том, что во взаимоотношениях друг с другом мы видим, прежде всего, ученика, учителя, директора и т. д., а надо увидеть человека со всеми его проблемами и особенностями.
В процессе урегулирования педагогического конфликта инициатива должна принадлежать педагогу, как более профессионально подготовленному. Особенно велика роль учителя в тех случаях, когда в ходе педагогического процесса образуется конфликтный треугольник «учитель – ученик - родитель».

В таком случае возможно возникновение следующих вариантов конфликта:
• учитель в союзе с родителями действуют против ученика;
• родители с учеником – против учителя;
• учитель с учеником – против родителей;
• все – против всех;
• каждый сам за себя .
Если конфликт не удается урегулировать своевременно, то в него могут быть вовлечены новые участники, например, администрация учебного заведения, которая можно занять позицию арбитра в конфликте, либо встать на защиту одной из сторон, и тогда число возможных вариантов развития конфликта значительно увеличится.
При любом варианте развития конфликта задача педагога состоит в том, чтобы превратить противодействие сторон во взаимоотношения, деструктивный конфликт – в конструктивный. Для этого необходимо проделать ряд последовательных операций.
1. Добиться адекватного восприятия оппонентами друг друга. Конфликтующие люди, как правило, недружелюбно настроены по отношению к оппоненту. Эмоциональное возбуждение мешает им адекватно оценивать ситуацию. Контролируя свои эмоции, педагогу необходимо снизить эмоциональное напряжение в отношениях с учеником, родителями, коллегами. Для этого можно использовать такие приемы:
• Не отвечайте на агрессию агрессией;
• Не оскорбляйте и не унижайте оппонента;
• Дайте возможность оппоненту высказаться;
• Старайтесь выразить свое понимание и соучастие;
• Не делайте скоропалительных выводов;
• Предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.
Если в результате перечисленных действий удалось убедить оппонента, что вы не враг ему и готовы к сотрудничеству, то можно переходить к следующему шагу урегулирования конфликта.
2. Диалог можно рассматривать и как цель и как средство. На первой стадии диалог – способ налаживания коммуникации между оппонентами. На второй – средство для обсуждения спорных вопросов и поиска приемлемых способов урегулирования конфликта.
В ходе диалога оппоненты уточняют отношения, позиции, намерения, цели друг друга. Они становятся более информированными и лучше представляют сложившуюся конфликтную ситуацию. Если удалось выяснить и обозначить источники и причины спора, то можно переходить к завершающему шагу.
3. Взаимодействие – по сути, включает в себя и восприятие, и диалог, и прочие виды совместной деятельности и общения. Взаимодействие – это совместная деятельность всех оппонентов, направленная на урегулирование и разрешение конфликта.
В ходе взаимодействия оппоненты уточняют круг проблем и варианты их решения; распределяют виды работ; назначают сроки их выполнения и определяют систему контроля
Итак, адекватность восприятия конфликта, готовность к обсуждению проблем, создание атмосферы взаимного доверия и совместная деятельность по урегулированию существующих проблем способствуют превращению оппонентов в союзников и даже друзей.

3.1. Способы и методы разрешения педагогических конфликтов.
Способы разрешения конфликта, особенно если он не зашел далеко, известны и доступны каждому - это нежность, юмор и шутка. В более сложных ситуациях учителя прибегают к компромиссу, делая уступки, друг другу, или сами проводят анализ, стремясь разобраться в себе и своих поступках, и только в исключительных случаях используют принуждение и временное расставание. Педагог не имеет права пойти на создание конфликта, если он не владеет технологией разрешения конфликта.
Конфликт создается в тот момент или доводится до такого уровня, когда возникает обоюдная потребность в его разрешении. Большинство конфликтных ситуаций, участниками которых являются педагог и учащийся, характеризуется несовпадением, а иногда и прямой противоположностью их позиций в отношении учебы и правил поведения в школе. Недисциплинированность, расхлябанность, несерьезное отношение к учебе того или иного ученика и излишняя авторитарность, нетерпимость учителя - основные причины острых межличностных столкновений. Однако своевременный пересмотр ими своих позиций может устранить конфликтную ситуацию и не позволить ей перерасти в открытый межличностный конфликт.
Многообразие возможных конфликтных ситуаций в классе и способов конфликтного взаимодействия требует от педагога поиска оптимальных путей разрешения конфликта. Своевременность и успешность его разрешения являются условием того, что деловой конфликт не переходит в личностный.
Продуктивное разрешение конфликта может быть только в том случае, если педагог осуществляет тщательный анализ причин, мотивов, приведших к создавшейся ситуации, целей, вероятных исходов конкретного межличностного столкновения, участником которого он оказался. Способность педагога быть при этом объективным является показателем не только его профессионализма, но и ценностного отношения к ученикам.
Наиболее эффективным способом разрешения конфликтов являются переговоры. Конструктивные возможности переговоров и посредничества крайне высоки. Одним из существенных плюсов данного метода является то, что его применение возможно как при вертикальных конфликтах («вертикальные переговоры»: преподаватель - группа учащихся; учащиеся - администрация школы), так и при горизонтальных («горизонтальные переговоры»: группа учащихся - группа учащихся). В случае особой остроты конфликтной ситуации или невозможности провести переговоры своими силами как дополнение к методу переговоров используется технология посредничества.
В процедуре посредничества задействуется независимая нейтральная третья сторона, посредник, который содействует в переговорах между сторонами в неформальной обстановке и помогает им найти приемлемое соглашение и достигнуть его. Основными принципами посредничества являются:
• нейтральность (эмоционально посредник не присоединяется к какой-то стороне);
• беспричастность (не заинтересованность в выигрыше одной из сторон).
Посредник не берет ответственность за решения, к которым придут стороны, его функция - организация процесса переговоров.
Однако есть и дисфункциональные последствия переговорного процесса. Метод переговоров эффективен в рамках определенного коридора, выходя за который переговорный процесс теряет свою эффективность как метод разрешения конфликта и становится способом поддержания конфликтной ситуации.
У переговоров есть своя сфера позитивного действия, но они не всегда являются

оптимальным способом разрешения конфликта. Затягивание переговоров, выигрыш времени для концентрации ресурсов, маскировка переговорами деструктивных действий, дезинформация оппонента на переговорах - это негативные моменты переговорного процесса.
Таким образом, можно сделать вывод: эффективная стратегия переговоров - это, прежде всего, стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов и умение их сочетать таким образом, который не будет впоследствии вызывать желание нарушить достигнутое соглашение. В реальной жизни преподавателям зачастую просто не хватает культуры переговорного процесса, навыков ведения переговоров, желания вступить в коммуникацию с оппонентом.
Рассматривая основные методы разрешения конфликтных ситуаций, можно сказать, что они делятся на две группы:
1. негативные, включающие в себя все виды борьбы, преследующие цель достижения победы одной стороны над другой;
2. позитивные, при использовании их предполагается сохранение основы взаимосвязи между субъектами конфликта - разнообразные виды переговоров и конструктивного соперничества.
Различие негативных и позитивных методов условно, они нередко дополняют друг друга.
Выбор методов разрешения конфликтной ситуации определяет стратегию поведения в конфликте. Преподаватель может избрать тактику ухода от конфликта, сглаживания его, компромиссного решения, принуждения или неприятия чужой позиции. Основной способ применения рационально-интуитивного подхода к управлению конфликтом состоит в том, чтобы рассматривать любую конфликтную
ситуацию как проблему или потенциальную проблему, которая ждет своего решения. Затем подбирается подходящий метод решения проблем, пользуясь арсеналом возможных стратегических мер контроля конфликтных ситуаций.
Основным звеном при разрешении педагогической ситуации считается проведение ее психологического анализа. В этом случае учитель может раскрыть причины ситуации, не допустить ее перехода в длительный конфликт, т. е. в какой-то мере научиться владеть ситуацией, используя ее познавательные и воспитательные функции.
Однако не следует считать, что психологический анализ разрешит все проблемы во взаимоотношениях. Его проведение лишь снизит число ошибок, которые допускают учителя, немедленно применяя меры воздействия на ученика в ходе возникшей ситуации. Такой анализ является лишь основой для выработки самостоятельных решений.
Основной целью психологического анализа ситуации является создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения возникшей ситуации. Торопливая реакция учителя, как правило, вызывает импульсивный ответ ученика, приводит к обмену "словесными ударами", и ситуация
становится конфликтной.
Другой, не менее значимой целью такого анализа является переключение внимания с возмущения поступком ученика на его личность и ее проявление в деятельности, поступках и отношениях.
Анализ помогает учителю избежать субъективизма в оценке поведения учеников. При разборе поступка, оценке поведения часто виноватым оказывается ученик, кто менее

симпатичен учителю, а поэтому учителя удивительно хорошо помнят даже мелкие нарушения дисциплины этими учениками. Такая позиция учителя приводит к тому, что он подменяет объективное изучение личностных качеств ученика перечнем тех проступков, в которых он был замечен раньше: у хорошего ученика вспоминаются хорошие поступки и мало придается значения плохим, а "трудный" ученик остается виновным.
Психологический анализ дает возможность увидеть положительное в поступках "плохого" ученика и "пакость" в поведении образцового и тем самым правильно разрешить ситуацию.
Грамотно проведенный психологический анализ поможет учителю найти не только варианты разрешения, но и возможные пути предупреждения или погашения конфликта.
Существуют также и игровые методы разрешения конфликтов
1. Метод интроспекции заключается в том, что человек ставит себя на место другого, а затем в своем воображении воспроизводит мысли и чувства которые, по его мнению, этот другой испытывает в данной ситуации.
2. Метод эмпатии основан на технике вникания переживания другого человека. Если он эмоционален, склонен к интуитивному мышлению, то этот метод будет полезен. Важно помнить, что метод дает возможность достичь высоких результатов.
3. Метод логического анализа подходит для тех, кто рационален, кто опирается на мышление. Чтобы понять партнера по взаимодействию.
Хотя навыки по разрешению конфликтов вовсе не гарантируют полного их разрешения во всех случаях, они могут предоставить новые возможности для расширения знаний о себе самом и других.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Нужно помнить, что всякая ошибка учителя при разрешении ситуаций и конфликтов тиражируется в восприятии учащихся, сохраняется в их памяти и долго влияет на характер взаимоотношений.
Конечно, нет двух одинаковых школ, одинаковых учеников и учителей и поэтому невозможно предвидеть каждую ситуацию или разработать универсальный прием ее разрешения.
Конфликты возникают, когда ученики находятся наедине с учителем (в присутствии посторонних или администрации школы конфликтов не бывает), поэтому администрации трудно оказать ему помощь в их предупреждении и разрешении.
Каждая педагогическая ситуация имеет воспитательное воздействие на ее участников: ученик включается в ситуацию с одними установками, а выходит из нее с иной оценкой собственного поступка, изменяется оценка себя и у взрослых участников ситуации.
При разговоре с детьми учителю надо четко знать, что следует сказать (отбор содержания в диалоге), как сказать (эмоциональное сопровождение разговора), когда сказать, чтобы достигнуть цели обращенной к ребенку речи (время и место), при ком сказать и зачем сказать (уверенность в результате).
Учителя и школьники часто сталкиваются в конфликтных ситуациях. Однако надо стремиться к тому, чтобы конфликт происходил в деловой сфере и не перетекал в личностную.

Конфликт может также послужить стимулом к переменам и толчком к прогрессу. Разрешение противоречий приводит к качественным изменениям. Для этого необходимо знать причины, условия возникновения конфликтов, их природу, способы предупреждения и разрешения.
Частота и характер конфликтов зависят от уровня развития классного коллектива: чем выше этот уровень, тем реже в нем создаются конфликтные ситуации. В сплоченном коллективе всегда имеется общая, поддерживаемая всеми его членами цель, а в ходе совместной деятельности формируются общие ценности и нормы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: ЮНИТА-ДАНА, 2002. – 591с.
2. Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов. – Мн.: ТетраСистемс, 2000. – 464с.
3. Воронин Г.Л. Конфликты в школе // Социс. 1994. № 3. – С.94-98.
4. Гришина В.Н. Психолигия конфликта. – СПб.: Издательство «Питер», 2000. – 464с.: ил. – (Серия «Мастера Психологии»).
5. Данакин Н.С., Дятченко Л.Я., Сперанский В.И. социальная регуляция в системе управления конфликтом // Социально-политический журнал. 1998. № 2. – С.171-178.
6. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. Учебник. – М.: Российское педагогическое агенство, 1995. – 184с.
7. Козырев Г.И. Конфликтология. Конфликты в социально- педагогическом процессе // Социально-гуманитарное издание. 2000. № 2. – С.118-135.
8. Конфликтология: Учебник для вузов / В.П. Ратников, В.Ф. Голубь, Г.С. Лукашова и др.; Под ред. проф. В.П. Ратникава. – М.: ЮНИТА-ДАНА, 2001. – 512с.
9. Словарь психолога-практика / Сост. С.Ю. Головин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Мн.: Харвест, М.: АСТ, 2001. – 976с. – (Библиотека практической психологии).
10. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. Учебное пособие для студентов. – М.: Институт практической психологии. – 171с.
11. Сухомлинский В.А. Методика воспитания коллектива. – М.: Просвещение, 1981. – 365с.
12. Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управтение как новые парадигмы мышления и действия // Социс. 1995. № 3. – С.52-57.