Педагогические конфликты. Стратегии разрешения

Признаки конфликта:



• **Дискомфорт** - интуитивное ощущение, что что-то не так.

• **Недоразумение** — мы делаем ложные выводы из ситуации, чаще всего из-за отсутствия понимания.

• **Напряжение** - состояние человека, когда искажается восприятие другого человека и его действий, взаимоотношения обременяются весом негативных установок и предвзятых мнений, чувство к оппоненту значительно изменяются к худшему.

• **Кризис** - человек в своем воображении, а иногда и на самом деле, становится способным на крайности.

• **Инцидент** - какая-то мелочь (реплика, взгляд, реакция), которая может вызвать раздражение или волнение, через несколько дней она нередко забывается, но возможно послужит началом борьбы между участниками конфликта.

Конфликт возникает тогда, когда есть участники (или инициаторы конфликта), противоречия, конфликтная ситуация, инцидент.

Конфликтная ситуация - это ситуация скрытого или открытого противоборства сторон в силу возникающих противоречий. При взаимодействии людей всегда существуют **противоречия:** • Мотивов, потребностей, ценностных ориентации; • Взглядов, убеждений: • Понимания и интерпретации информации; • Ожиданий, позиций; • Оценок и самооценок; • Знаний, умений, способностей; • Эмоциональных и психических состояний; • Целей, средств, способов осуществления деятельности.

Перед наступлением конфликта, когда утрачивается равновесие в группе, происходит нарушение общения.

Сигналы конфликтов На вербальном уровне:



• **Ограничение и удержание информации** (студент знает ответ на вопрос, но не скажет). Например: «Кто разбил стекло? Вова, ты же был в аудитории». - «Да я не узнал его. Он спиной стоял».

• **Ложь** — намеренное искажение информации для сохранения своих позиций.

• **Группировка** - применяется как средство группового давления. Например: «Посмотрите все на Смирнова. Он опять шумит. Он нас явно не уважает».

• **Нокдаун** - агрессия, при которой происходит награждение не общепринятыми прозвищами.

• **Избежание** - частые пропуски, просьба перевести в другую группу.

• **Экспедирование** — когда студент, прервав педагога, высказывает свое мнение.

• **Перемена темы**. Например: «Витя, где твое домашнее задание?» - «Да, мама просила у Вас спросить, когда она сможет подойти к Вам поговорить».

Укороченные фразы. Ребенок и раньше был не очень речист, но сейчас может побить все рекорды составителей телеграмм. «Приду, сдал, сделаю, это не так, нет, не буду, устал».

Невербальные симптомы:

• **Вздохи, явно не к месту**, когда человек вздыхает, как будто у него на плечах все тяготы мира. Например: «Витя, ты сегодня видел Евдокимова?» — (глубокий вздох) «Нет, не видел».

• **Нерешительное молчание.** Вы можете заметить, что студент вроде бы делает попытки заговорить с вами, речевые усилия видны на лице, но нет, почему-то слова остаются невысказанными.

• **Напряженные движения лицевых мускул** (человек может «играть» желваками, когда смотрит на Вас и когда говорит).

• **Отворачивание.** Раньше ребенок смотрел на Вас, когда говорил, его лицо было развернуто в вашу сторону. Теперь же он старательно отводит глаза в сторону и отворачивается, даже если он просто говорит, какое сегодня число.

• **Пропуски во внимании.** Вы оставили студента, и разговор происходит наедине. Он Вас, кажется, слушает, кивает головой в знак согласия, а потом, вдруг, в середине фразы прерывает и спрашивает: «Что Вы говорите»?

• **«Дудлинг»** рисование ребенком различных узоров, фигурок, во время разговора с Вами.



Разрешение педагогического конфликта — это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющую общую значимость для участников конфликта и на этой основе гармонизацию их отношений. Существует несколько точек зрения на стратегию управления конфликтом.

Крупенин А.Л., Крохина И.М. выделяют **три способа разрешения конфликта** в группе:

I способ конфликт разрешается в пользу педагога, все выгоды его, студенты же ничего не получают. Педагог - победитель, студент - проигравший. Назовем этот способ «подавление». Рассмотрим данную ситуацию на примере. Наталья Анатольевна любила начинать урок с объяснения того, чем класс будет заниматься, давать инструкции и отвечать на вопросы. Даша часто опаздывала на урок. Это требовало повторения всех данных инструкций.

Педагог: Когда ты опаздываешь на урок, ты пропускаешь все, что я говорила ранее, и я опять вынуждена специально для тебя одной все повторять. Я уже устала это делать.

Даша: Да, мы делали стенгазету и никак не могли закончить. Поэтому я немного задержалась.

Педагог: Я знаю, что ты у нас редактор стенгазеты и очень этим озабочена. Но математика нужна даже редакторам. Ты не сможешь окончить колледж и поступить в университет с двойкой по математике.

Виноградова Елена Евгеньевна, педагог-психолог, преподаватель Серовского филиала ГБПОУ «СОМК» https://vk.com/elena.vinogradova.psycholog

Даша: Я ведь написала все контрольные работы? Я не пойму, почему Вы так расстраиваетесь и к чему вообще весь этот шум, я ведь уже здесь, а вы даже мне задание не дали.
Педагог: Я и не собираюсь этого делать, ты вообще ничего не знаешь. Почему это я должна прощать тебе опоздания, а другим нет. Ты что, особенная? Теперь или ты будешь приходить на урок вовремя, или я тебя не пущу!
Даша: Но...
Педагог: Никаких но! Если ты хочешь сдать у меня экзамен, будешь приходить вовремя, как все! А теперь незамедлительно сядь!
Даша: (злобно) Хорошо, я попробую…
Рефлексия Как действовал педагог? Педагог подавил Дашу, чтобы та согласилась с решением. Когда та не согласилась, то педагог пустила в ход орудие - угрозу не сдачи экзамена.



II способ предполагает, что конфликт решается в пользу студентов, все выгоды - их. Педагог ничего не получает. Студент - победитель, педагог - проигравший. Назовем этот способ «уступка».
Педагог: Когда ты опаздываешь на урок, ты пропускаешь все, что я говорила ранее, и я опять вынуждена специально для тебя одной все повторять. Я уже устала это делать.
Даша: Да, мы делали стенгазету и никак не могли закончить. Поэтому я немного задержалась.
Педагог: Я знаю, что ты у нас редактор стенгазеты и очень этим озабочена. Но математика нужна даже редакторам. Ты не сможешь окончить колледж и поступить в университет с двойкой по математике.
Даша: Если Вы так ко мне относитесь, я перейду в другую подгруппу к Наталье Петровне.
Педагог: другая подгруппа и так переполнена. Ты не сможешь туда перейти.
Даша: О, она возьмет и не будет ко мне придираться из-за того, что я на пару минут задержалась, потому что я делала нужное для всего колледжа дело. Если Вам хочется придираться, почему Вы не обращаете внимание на мальчиков, которые сейчас курят в туалете?
Педагог: Даша, я не хочу ни к кому придираться. И я не стараюсь быть излишне строгой с тобой. Кроме того, я не хочу, чтобы ты переходила в другую подгруппу.
Даша: Хорошо, я подумаю, если Вы не будете так болезненно реагировать на мои небольшие пропуски. В конце концов, я ведь не каждый день опаздываю!
Педагог: Хорошо, хорошо. Если ты задержишься, значит задержишься. Я только надеюсь, что это не будет ежедневно.
Рефлексия Как сопротивлялась студентка? Что использует педагог, уступая Даше? Что в двух этих способов общего? (Упрямство, нежелание выслушать другого, неуважительное отношение, соревнование.)



III способ - способ «сотрудничества». При использовании этого способа педагог и ученик, ищут возможные решения. После этого приходят к соглашению о том, какие из них в наибольшей степени позволяют удовлетворить потребности обеих сторон.
Возможна следующая цепочка общения:
• активное слушание, • констатация чувств, • сбор возможных решений: «Как же нам быть», • детализация принятого решения, • выполнение принятого решения, • контроль.
Педагог: Даша! До последних трех недель ты редко опаздывала. Сейчас ситуация изменилась, но это временно, правильно?
Даша: Да. Просто Тоня П. заболела, и мы не успеваем ничего сделать. Как только мы сделаем, я не буду опаздывать
Педагог: Проблема разрешится скоро сама собой?
Даша: Да.
Педагог: Теперь мне понятно, почему ты опаздываешь, но не это беспокоит меня. Послушай еще раз. Мне не нравится, что я должна выделять время на то, что бы инструктировать тебя, когда ты приходишь в аудиторию. Когда ты опаздываешь, я вынуждена прекращать работу и вводить тебя одну в курс дела. Я не хочу больше этого делать, даже до конца следующей недели. Есть у тебя, какие-нибудь идеи, как мы можем разрешить эту проблему?
Даша: Ну, я, наверное, могла бы попробовать попросить Олю помочь нам...
Американские ученые Р. Блейка и Д. Моутона выделяют следующие педагогические стратегии управления межличностными конфликтами: **приспособление, уклонение, отступление, компромисс, сотрудничество, доминирование.** В процессе налаживания контактов у педагога возникает необходимость в **приспособлении** к индивидуальному своеобразию своих студентов, обеспечивая тем самым межличностную гармонию и совместимость. Эффективность данной стратегии обусловлена принятием ребенка таким, каков он есть, - подвижным и вялым, вспыльчивым и уравновешенным, покладистым и упрямым. Близка к приспособлению стратегия **уклона,** сознательный уход педагога от конфронтации. Это бывает необходимо, когда сталкиваешься с мелкими размолвками, с проявлением дурного настроения, вспыльчивости, немотивированной агрессии. Бывает необходимой и стратегия **отступления.** Как любой человек, педагог может ошибаться в своих решениях, в интерпретации поведения студента, истолковании его намерений. Например, бывает затруднительно за внешней бравадой подростка распознать тревогу, страх, комплекс неполноценности. Своевременное отступление, отказ от избранной тактики, откровенное признание своей оплошности, опережающая самокритичность, обезоруживают ребят, снимают отчуждение. **Компромисс** строится на двусторонних уступках, рационализации решения, которое в конечном итоге удовлетворяет обе стороны. Свидетельствуя о подлинном уважении личности студента, эта стратегия позволяет учителю выигрывать в главном за счет частных потерь. На личном примере педагога студенты учатся культуре согласования своих интересов с потребностями и желаниями других. Значительным регулирующим воспитывающим потенциалом обладает **сотрудничество,** построенное на совместном с обучающимися выборе решения, принятии взаимной ответственности. Педагогическое общение не исключает стратегию **доминирования**, основанной на одностороннем отстаивании педагогом собственной позиции, единоличном принятии всей полноты ответственности. Такие действия и поступки бывают целесообразны в чрезвычайных обстоятельств (ситуация угрозы психическому или физическому здоровью детей).
Рефлексия На какой точке зрения разрешения конфликта вы остановились сейчас? Почему?
А можно ли избежать, предупредить конфликт? Нужно ли избегать конфликтов? Если конфликт все-таки произошел, и вы оказались в самом невыгодном положении, ваши ощущения? А если в такой ситуации оказался ребенок?