НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

# *Курсовая работа*

по курсу: «ПСИХОЛОГИЯ И ПЕДАГОГИКА»

на тему:

«АНАЛИЗ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА МЕЖДУ УЧИТЕЛЕМ И УЧЕНИКОМ»

## План

## Введение

## Типология конфликта. Причины возникновения, основные стадии протекания

1. Структура конфликта
2. Управление конфликтами
3. Школьники о взаимоотношениях с учителями

Заключение

Список использованной литературы

## Введение

## В психологии конфликт 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.

Отсюда видно, что основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

Школа сегодня очень конфликтна. Да это и понятно: школа и общество, словно два сообщающихся сосуда, а в нашей весьма трудной жизни различного рода конфликтов (и каждый из них в той или иной степени психологический), можно сказать, сверх меры.. Мастерство учителя заключается сегодня не только в том, чтобы грамотно, интересно преподать учащимся свой предмет, но и уметь предвидеть и наиболее безболезненно преодолевать психологические конфликтные ситуации.

К сожалению, так происходит не всегда. Вот, например, случай, происшедший в одной из нижегородских школ. Ученик разговаривает с соседом по парте на уроке мировой художественной культуры. Учитель делает замечание. Реакции практически нет, разговоры продолжаются. Педагог, выйдя из себя, заявляет старшекласснику:

- Как я тебя ненавижу.

Ученик тоже не лезет за словом в карман:

- Взаимно.

- Экзамен ты у меня не сдашь… - говорит педагог.

Заметьте, этот невыдуманный диалог происходит на уроке мировой художественной культуры…

Вот почему заявленная в реферате тема чрезвычайно актуальна. В работе рассматриваются следующие вопросы:

## Типология конфликта. Причины возникновения, основные стадии протекания.

* Способы устранения конфликтов.
* В реферате использованы материалы опроса школьников в городе Москве.

## 1. Типология конфликта. Причины возникновения, основные стадии протекания конфликтов

В психологии существует многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу. Так, например, конфликт может быть внутриличностным (между боязнью учителя и нежеланием делать уроки), межличностным (между учителем и учеником); между личностью и организацией (класс и ребенок); между группами одного или различного статуса (между классами).

Допустима классификация также по характеру вызвавших конфликт причин. Перечислить все причины возникновения конфликта не представляется возможным. Но в целом он вызывается следующими тремя группами причин, обусловленными:

* трудовым (учебным) процессом;
* психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, то есть их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, действиями педагога плохой психологической коммуникацией и т.д.;
* личностным своеобразием членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью, бестактностью.

Различают конструктивные и деструктивные конфликты. Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности коллектива, его членов и разрешение которых выводит коллектив на новый более высокий и эффективный уровень развития. Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, что ведет к резкому снижению эффективности работы отдельного ученика или класса.

Конфликты, несмотря на свою специфику и многообразие имеют в целом общие стадии протекания:

* стадию потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей, норм;
* стадию перехода потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
* стадию конфликтных действий;
* стадию снятия или разрешения конфликта.

## 2. Структура конфликта

Кроме того, каждый конфликт имеет также более или менее четко выраженную структуру. В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

Вторым элементом конфликта выступают цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями. Далее, конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками. И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрываемых.

Педагогу важно помнить, что пока существуют все перечисленные элементы структуры конфликта (кроме повода), он неустраним. Попытка прекратить конфликтную ситуацию силовым давлением либо уговорами приводит к нарастанию, расширению его за счет привлечения новых лиц. Следовательно, необходимо устранить хотя бы один из существующих элементов структуры конфликта.

Причины, вызывающие конфликты, так же разнообразны, как и сами конфликты. Следует различать объективные причины и их восприятие индивидами.

В некоторых случаях восприятие ситуации индивидом может быть далеким от реального положения дел, но реакция человека на ситуацию будет формироваться исходя из его восприятия, из того, что ему кажется, и это обстоятельство существенно затрудняет решение конфликта. Возникшие в результате конфликта отрицательные эмоции достаточно быстро могут быть перенесены с проблемы на личность оппонента, что дополнит конфликт личностным противодействием. Чем больше усиливается конфликт, тем непригляднее выглядит образ оппонента, что дополнительно усложняет его решение. Появляется порочный круг, который крайне сложно разорвать. Целесообразно это сделать на начальной стадии развертывания события, пока ситуация не вышла из-под контроля.

# 3. Управление конфликтами

Процесс управления конфликтами зависит от множества факторов, значительная часть которых плохо поддается управляющему воздействию. Например, взгляды личности, мотивы и потребности индивидов. Сложившиеся стереотипы, представления, предрассудки, предубеждения могут иногда свести на нет усилия тех, кто вырабатывает решения. Решение конфликта представляет собой устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта.

Управление конфликтами - это целенаправленное воздействие по устранению (минимизация) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта. Существует достаточно много методов управления конфликтами. Мы рассмотрим лишь межличностные методы или стили поведения в конфликтах.

При создании конфликтной ситуации или начале развертывания самого конфликта его участникам необходимо выбрать форму, стиль своего дальнейшего поведения с тем, чтобы это в наименьшей степени отразилось на их интересах.

Существует пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации:

1. приспособление, уступчивость;
2. уклонение;
3. противоборство;
4. сотрудничество;
5. компромисс.

Основу классификации составляют два независимых параметра: 1) степень реализации собственных интересов, достижения своих целей, 2) учет интересов другой стороны.

Рассмотрим подробнее эти стили поведения.

*Уклонение (избегание, уход)*. Данная форма поведения выбирается тогда, когда индивид не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции, уклоняется от спора. Этот стиль предполагает тенденцию ухода от ответственности за решения. Такое поведение возможно, если исход конфликта для индивида не особенно важен, либо, если ситуация слишком сложна и разрешение конфликта потребует много сил у его участников, либо у индивида не хватает власти для решения конфликта в свою пользу.

*Противоборство* характеризуется активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей: применением власти, принуждения, других средств давления на оппонентов, использованием зависимости других участников от него. Ситуация воспринимается индивидом как крайне значимая для него, как вопрос победы или поражения, что предполагает жесткую позицию по отношению к оппонентам и непримиримый антагонизм к другим участникам конфликта в случае их сопротивления.

*Уступчивость, приспособление*. Действия индивида направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов. Данный подход возможен, когда вклад индивида не слишком велик или когда предмет разногласия более существен для оппонента, чем для индивида. Такое поведение в конфликте используется, если ситуация не особенно значима, если важнее сохранить хорошие отношения с оппонентом, чем отстаивать свои собственные интересы, если у индивида мало шансов на победу, мало власти.

*Сотрудничество* означает, что индивид активно участвует в поиске решения, удовлетворяющего всех участников взаимодействия, но, не забывая при этом и свои интересы. Предполагается открытый обмен мнениями, заинтересованность всех участников конфликта в выработке общего решения. Данная форма требует положительной работы и участия всех сторон.

*При компромиссе* действия участников направлены на поиски решения за счет взаимных уступок. Его-то, пожалуй, в современной школе и не хватает.

Стили *избегания и уступчивости* не предполагают активного использования конфронтации при решении конфликта. При *противоборстве и сотрудничестве* конфронтация является необходимым условием выработки решения. Учитывая, что решение конфликта предполагает устранение причин, его породивших, можно сделать вывод, что только стиль сотрудничества реализует данную задачу полностью. При *избегании и уступчивости* решение конфликта откладывается, а сам конфликт переводится в скрытую форму. *Компромисс* может принести лишь частичное разрешение конфликтного взаимодействия, так как остается достаточно большая зона взаимных уступок, а полностью причины не устранены.

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации могут быть сведены к следующему.

1. *Признать существование конфликта*.
2. *Определить возможность переговоров.* Увы, взрослые, а педагоги в особенности, чаще наставляют на путь истинный, но редко говорят с учениками на равных.
3. *Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта.* Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

*4. Реализовать принятое решение на практике.* Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

Однако педагогу приходится разрешать конфликты не только в деловой форме, но и особенно часто в *личностно-эмоциональной* *сфере.* При их разрешении применяются другие методы, поскольку в них, как правило, трудно выделить объект разногласий, отсутствует столкновение интересов. Как же себя вести руководителю с "конфликтной личностью"? Существует единственное средство - "подобрать ключик". Для этого необходимо попытаться увидеть в нем друга и лучшие черты (качества) его личности, поскольку уже трудно изменить ни систему его взглядов и ценностей, ни его психологические особенности и особенности нервной системы.

Таким образом, в конфликтной ситуации или в общении с трудным человеком следует использовать такой подход, который в большей степени соответствовал бы конкретным обстоятельствам и при котором вы могли бы чувствовать себя наиболее комфортно. Наилучшими советчиками в выборе оптимального подхода разрешения конфликта являются жизненный опыт и желание не осложнять ситуацию и не доводить человека до стресса. Можно, например, добиться компромисса, приспособиться к нуждам другого человека; настойчиво добиваться осуществления своих истинных интересов в другом аспекте; уклониться от обсуждения конфликтного вопроса, если он не очень важен для вас; использовать стиль сотрудничества для удовлетворения наиболее важных интересов обеих сторон. Поэтому лучшим способом разрешения конфликтной ситуации является сознательный выбор оптимальной стратегии поведения.

**4. Школьники о взаимоотношениях с учителями**

Московским Колледжем Социологии совместно с Московским Государственным Социальным Университетом был осуществлен научно-образовательный исследовательский проект: “Школа 1224. Социологический портрет. 2000 год”. В рамках данного проекта был проведен опрос учеников 5-8-х классов.

Один из вопросов касался взаимоотношений школьников с учителями.

Абсолютное большинство опрошенных (91%) оценивает свои отношения с учителями в целом как положительные. Так, 42% респондентов считает отношения хорошими, доброжелательными, 49% характеризует свои отношения с учителями как нормальные, ровные.

Причем доля респондентов, в целом положительно оценивших свои отношения с учителями, практически совпадает во всех классах: в 5-х классах она составляет 91%, в 6-х – 93%, в 7-х – 87%, в 8-х – 93%. Однако интересно отметить тот факт, что в 6-х классах наблюдается значительно более высокий, чем в других классах, процент респондентов, характеризующих свои отношения с учителями как хорошие, доброжелательные (56% против 39% - в 5-х классах, 30% - в 7-х, 43% - в 8-х).

Несмотря на положительную оценку опрошенными школьниками своих отношений с учителями, на вопрос: “Возникают ли у тебя или твоих одноклассников конфликты с учителями?” были получены полярные ответы. 49% респондентов отметили, что конфликты с учителями являются для их класса достаточно частым явлением (9% всех опрошенных заявили, что конфликты с учителями возникают у них очень часто, практически каждый день, а 40% ответили, что конфликты с учителями случаются время от времени). Столько же опрошенных школьников высказались, что у них и у их одноклассников конфликты с учителями практически не возникают: 37% ответили, что конфликты с учителями бывают крайне редко, 12% - что никогда. 2% затруднились с ответом. Как показал анализ данных, наиболее конфликтными с точки зрения взаимоотношений с учителями являются 7-е классы (13% опрошенных семиклассников отметили, что конфликты с учителями у них возникают практически каждый день, 50% - конфликты с учителями возникают время от времени, 33% - конфликты с учителями случаются очень редко, ни один респондент из 7-х классов не ответил, что конфликты с учителями не возникают вовсе). Наименее конфликтными с точки зрения отношений с учителями оказались 6-е классы. Распределение ответов шестиклассников на вопрос: “Возникают ли у тебя конфликты с учителями?” выглядит следующим образом: конфликты с учителями возникают очень часто – 4%, конфликты возникают время от времени – 33%, очень редко – 44%, конфликты вообще не возникают – 19%. В 6-х классах наблюдается и относительно низкий процент респондентов, желающих поменять учителя по какому-либо предмету (44%, в то время как в 7-х классах он составляет 53%, в 8-х – 71%). Только в 5-х классах желающих поменять учителя по какому-либо предмету оказалось меньше (лишь 39%). В среднем каждый второй опрошенный школьник хотел бы поменять учителя по какому-либо предмету. Причем, 20% респондентов хотели бы поменять учителя по иностранному языку, 18% - по русскому языку и литературе, 17% - по математике.

В рамках данного блока вопросов учащимся было предложено выбрать из списка качеств те, которыми в первую очередь должен обладать учитель, а потом оценить, в какой степени перечисленными качествами обладают их собственные учителя. В ходе исследования было выявлено, что основным качеством учителя, по мнению опрошенных школьников, является умение понятно объяснять учебный материал (это качество отметили 17% респондентов). 2 место поделили такие качества учителя как справедливость и, как ни странно, чувство юмора (13%). И только на 3 месте оказалось хорошее знание своего предмета (11%). К качествам-“аутсайдерам”, фактически не имеющим никакого значения для респондентов, можно отнести требовательность и принципиальность. Требовательность как важное качество учителя отметили 4% опрошенных, принципиальность – лишь 1%.

Интересные результаты были получены при проведении корреляция данного вопроса по половому признаку. Как выяснилось в ходе исследования, для девочек наиболее значимыми оказались профессиональные качества учителя, как-то: умение понятно объяснять учебный материал (17%), хорошее знание своего предмета (13%), умение интересно рассказать урок (10%). По мнению мальчиков, такое качество учителя, как умение понятно объяснить имеет, несомненно, важное значение, не случайно оно оказалось на 1-м месте. Однако столь же важным для учителя качеством, если судить по ответам мальчиков, является и чувство юмора (17%). На 2-е место по важности мальчики поставили справедливость (13%), на 3-е – доброту (12%).

Что же касается распределения ответов на данный вопрос по классам, то ответы 5-ти, 6-ти и 8-тиклассников принципиально не отличаются от средних оценок. Исключение составляют ответы семиклассников, которые основными качествами учителя назвали чувство юмора (18%) и справедливость (16%).

Если с оценкой наиболее важных качеств учителя у опрошенных школьников не возникло особых трудностей, то определить, в какой степени перечисленными качествами обладают их собственные учителя, для респондентов оказалось достаточно сложной задачей, скорее всего, в силу возраста. Об этом свидетельствует высокий процент затруднившихся. Тем не менее, в ходе анализа ответов на данный вопрос был выявлен ряд тенденций. Прежде всего, необходимо отметить, что респонденты дали заметно более высокую оценку профессиональным качествам своих учителей, чем личным. Так, 76% школьников высказались, что большинство их учителей хорошо знает свой предмет, 63% ответили, что большинство их учителей понятно объясняет учебный материал. Однако лишь 37% респондентов отметили, что большинство учителей проявляет уважение к каждому ученику (32% не согласились с этим утверждением), только чуть больше половины респондентов (51%) считает своих учителей справедливыми (в то время как 21% высказали противоположное мнение).

В связи с этим можно предположить, что возникающие у школьников конфликты и разногласия с учителями чаще всего связаны с личными качествами последних: отсутствием уважения к ученикам, несправедливостью в оценках знаний и др. Однако эта гипотеза требует дополнительной проверки.

В оценках, которые дали респонденты своим учителям, прослеживается и еще одна тенденция. В наименее конфликтных с точки зрения взаимоотношений с учителями 6-х классах наблюдается и самый высокий процент респондентов, считающих, что их учителя в основном обладают перечисленными качествами.

Одновременно в наиболее конфликтных 7-х классах как профессиональным, так и личным качествам учителей были даны самые низкие оценки.

**Заключение**

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.

Рассмотрим поведение человека в конфликтной ситуации с точки зрения его соответствия психологическим стандартам.

Считается, что *конструктивное разрешение конфликта* зависит от следующих факторов:

* адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;
* открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации,
* создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

Для педагога также полезно знать, какие черты характера, особенности поведения человека характерны для *конфликтной личности.* К таким качествам могут быть отнесены следующие:

* неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих - и почва для возникновения конфликта готова;
* стремление доминировать во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно;
* консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;
* излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление во что бы то ни стало сказать правду в глаза;
* определенный набор эмоциональных качеств личности: тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность.

Существуют пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция. Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

# ЛИТЕРАТУРА

1. Газета «Первое сентября» за 7 августа 1999 года, №92.
2. Краткий психологический словарь / Под ред. А.В. Петровского, Н.Г. Ярошевского. - М., 1990
3. Кричевский Р.Л. Если вы - руководитель... - М.: Дело, 1993.
4. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. - М.,1992.
5. Материалы Московского Колледжа Социологии и Московского Государственного Социального Университета «Школа 1224. Социологический портрет. 2000 год».
6. Педагогика: педагогические теории, системы, технологии. Учебное пособие под редакцией С.А.Смирнова. Москва, Издательство «Academ A», 1998.
7. Подласый. И.П. Педагогика. Новый курс. Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 1999.
8. Содружество ученого и учителя. – М., 1991.
9. Философско-психологические проблемы развития образования / Под редакцией В.В.Давыдова. – М., 1994.