Конфликты и конфликтные ситуации в образовательном процессе **Содержание**

Введение 3

1. Сущность конфликта, основные типы конфликтов и причины их возникновения 4

1.1. Основные типы и виды конфликтов 5

1.2. Причины возникновения конфликта в организации 7

2. Управление конфликтом 13

3. Конфликты и конфликтные ситуации в образовательном процессе 18

3.1. Понятие «педагогический конфликт» в педагогической литературе 18

3.2. Выбор адекватного стиля педагогического общения 20

Заключение 23

Список используемой литературы 24

# Введение

В процессе обновления современного общества функция образования все более определяется социальным заказом. Образовательные учреждения уже не являются замкнутой информационной средой, местом приобретения знаний ради знаний, но становятся средством, обеспечивающим возможность подготовки к деятельности в мире будущего.

Требованиям общества и профессиональных структур на данный момент к человеку: не только «набравший» определённую сумму знаний, но и имеющий личностный потенциал в достаточно высокой степени, т.е. имеющий навыки работы в стрессовых ситуациях, умеющий, в частности, разрешать конфликтные ситуации

Умение продуктивного урегулирования конфликтных ситуаций приобретает огромную значимость в настоящее время в нашей стране, поскольку жизнь существенно опережает разработку законодательных актов, регламентирующих новые экономические и социальные реальности, В нестандартных, не предусмотренных соответствующими законами или нормативными актами ситуациям необходимо адекватное восприятие конфликтов, творческое отношение к ним, а также новые механизмы их урегулировании.

# 1. Сущность конфликта, основные типы конфликтов и причины их возникновения

Конфликт - это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Существенная сторона социального конфликта состоит в том, что эти субъекты действуют в рамках некоторой более широкой системы связей, которая модифицируется (укрепляется или разрушается) под воздействием конфликта.

Социология конфликта исходит из того, что конфликт есть нормальное явление общественной жизни; выявление и развитие конфликта в целом полезное и нужное дело. Не стоит вводить людей в заблуждение с помощью мифа о всеобщей гармонии интересов. Общество достигнет более эффективных результатов в своих действиях, если не будет закрывать глаза на конфликты, а будет следовать определенным правилам, направленным на регулирование конфликтов. Смысл этих правил в современном мире состоит в том, чтобы:

* не допускать насилия как способа разрешения конфликтов;
* найти средства выхода из тупиковых ситуаций в тех случаях, когда насильственные действия все же совершились и стали средством углубления конфликтов;
* добиваться взаимопонимания между сторонами, противостоящими в конфликте.

Поскольку всякая организация есть своего рода объединение людей для совместной деятельности, в развитии их внутренних отношений наблюдаются определенные общие черты или признаки, понимание которых чрезвычайно важно. Одна из таких общих черт состоит в том, что всякая организация проходит в своем развитии через серию внутренних конфликтов, она не может существовать без внутренней напряженности и без столкновений между определенными позициями, представленными в ней, между группировками людей, между так называемыми кликами.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как процесс взаимодействия между субъектами лицами или группами по поводу различия их интересов.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т.д. Однако оно не всегда выражается в форме явного столкновения. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолевать разногласия и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решений н именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер.

## 1.1. Основные типы и виды конфликтов

Существует четыре основных типа конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.

Этот тип конфликта не полностью соответствует данному нами определению. Здесь участниками являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п. Порой в жизни, не решаясь сделать выбор, не умея решать внутриличностные конфликты, мы уподобляемся буриданову ослу.

Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Внутренние конфликты могут возникать на производстве вследствие перегруженности работой или, напротив, отсутствия работы при необходимости находиться на рабочем месте.

Межличностный конфликт - это один из самых распространенных типов конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Многие руководители считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения очень непросто ладить друг с другом. Однако, более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, например когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу."

По субъектному признаку во внутренней жизни каждой организации можно выделить следующие типы межличностных конфликтов:

а) конфликты между управляющими и управляемыми в рамках данной организации, причем конфликты между руководителем и рядовым исполнителем будут существенно отличаться от конфликтов между руководителем первой руки и менеджерами нижестоящих уровней;

б) конфликты между рядовыми сотрудниками;

в) конфликты на управленческом уровне, т. е. конфликты между руководителями одного ранга.

Конфликт между личностью и группой. Известно, что неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Вся совокупность конфликтов, пронизывающих те или иные организации, так или иначе связана с методами управления ею. Ибо управление - ни что иное, как деятельность по разрешению конфликтов ради тех целей и задач, которые определяет суть организации. Руководитель призван разрешать частные конфликты, возникающие между подразделениями организации, между управляющими и работниками, между производителями и потребителями продукции, производителями и поставщиками исходных материалов во имя более общих интересов организации, которые он рассматривает в качестве целей своей управленческой деятельности.

## 1.2. Причины возникновения конфликта в организации

Итак, в общем виде в возникновении конфликтов можно выделить две стороны - объективную и субъективную. Объективное начало в возникновении конфликтов связано со сложной, противоречивой ситуацией, в которой оказываются люди. Плохие условия труда, нечеткое разделение функций и ответственности - такого рода проблемы относятся к числу потенциально конфликтогенных, т.е. объективно являются той возможной почвой, на которой легко возникают напряженные ситуации. Если люди поставлены в такие условия, то независимо от их настроя, характеров, сложившихся в коллективе отношений и наших призывов к взаимопониманию и сдержанности вероятность возникновения конфликтов довольно велика. Так, например, в одной организации мы столкнулись с недостаточной определенностью прав сотрудников отделов технического контроля ряда цехов. Это приводило к хронической напряженности в отношениях между рабочими цехов и работниками ОТК, на которых оказывалось систематическое давление. Примечательно, что неотрегулированность их взаимоотношений тянулась годами, столь же затяжными были и конфликты. Объективность этой конфликтной ситуации лишний раз подтверждалась тем, что работники отдела технического контроля, как и рабочие в цехах, за эти годы менялись, а конфликт оставался. Независимо от конкретных особенностей людей, в него втянутых, суть конфликта целиком определялась той противоречивой ситуацией, в которой оказались его участники. Следует сказать, что ситуаций, где отчетливо проступает объективное происхождение конфликтов, в реальной производственной практике возникает не так уж мало. Недостаточно гласно осуществляется распределение отпусков, нарушается график их распределения - и возникают конфликты. Не продуман перевод коллектива на бригадные формы работы, нарушены их принципы - легко возникают конфликты и осложнения с руководством, да и в отношениях работников между собой.

Устранение конфликтов, вызванных такими причинами, может быть достигнуто только изменением объективной ситуации. В этих случаях конфликты выполняют своего рода сигнальную функцию, указывая на неблагополучие в жизнедеятельности коллектива.

Проблема конфликта в организации осложняется, как правило, тем, что сама позиция руководителя или лидера организации оказывается весьма сложной и в какой-то мере неопределенной, противоречивой. С одной стороны, она выступает как важное преимущество и как показатель жизненного успеха, но, с другой стороны, она же является и позицией, подчиненной следующим, более высоким инстанциям в системе управления данной организацией. Это означает, что руководитель обязан как бы интегрировать все внутренние импульсы и проблемы данной организации, знать ее сильные и слабые стороны, располагать постоянно всей информацией о положении дел в наиболее напряженных ее точках, и, в то же время, он должен в каждый момент представлять интересы этой организации перед своим начальством, советом директоров или перед внешними структурами. Естественно, что в глазах подчиненных руководитель, даже самый демократичный, имеет один образ, а в глазах своего начальства - иной. Это объясняется не нравственным дефектом личности или ее лицемерием, а разными функциями, которые выполняет руководитель в иерархии управления. Требования, которые предъявляются ему сверху, не совпадают с требованиями, которые предъявляются снизу.

Один из наиболее важных аспектов в деятельности любой организации заключается в соотношении формальной, официальной структуры этой организации и неформальных, нигде не зафиксированных, реальных отношений между людьми в той же самой организации. В ходе совместной работы происходит стихийное распределение авторитетов и уважения друг к другу, которое имеет огромное значение с точки зрения эффективности организации.

В результате, чем больше совпадают формальная и неформальная структуры, тем благоприятнее обстановка для эффективности организации. И наоборот несовпадение или открытый конфликт между структурами блокирует деятельность организации. Задача лидера - хорошо знать и чувствовать этот источник внутреннего напряжения и вести дело таким образом, чтобы по возможности сблизить формальную и неформальную структуры организации.

Можно выделить несколько основных причин конфликтов в организациях.

Распределение ресурсов. Даже в самых крупных и богатых организациях ресурсы всегда ограничены. Необходимость распределять их практически неизбежно ведет к конфликтам. Люди всегда хотят получать не меньше, а больше, и собственные потребности всегда кажутся более обоснованными.

Взаимозависимость задач. Возможность конфликтов существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в выполнении задачи. Например, руководитель производственного подразделения может объяснить низкую производительность труда своих подчиненных неспособностью ремонтной службы быстро и качественно чинить оборудование. Руководитель ремонтной службы может, в свою очередь, винить отдел кадров в том, что не приняты новые работники, в которых так нуждаются ремонтники.

Различия в целях. Вероятность этих конфликтов в организациях возрастает по мере увеличения организации, когда она разбивается на специализированные подразделения. Например, отдел сбыта может настаивать на производстве более разнообразной продукции, исходя из спроса (потребностей рынка); при этом производственные подразделения заинтересованы в увеличении объема выпуска продукции при минимальных затратах, что обеспечивается изготовлением простой однородной продукции. Отдельные работники тоже, как известно, преследуют собственные цели, не совпадающие с целями других.

Различия в способах достижения целей. У руководителей и непосредственных исполнителей могут быть разные взгляды на пути и способы достижения общих целей, т.е. при отсутствии противоречивых интересов. Даже если все хотят повысить производительность труда, сделать работу более интересной - о том, как это сделать, люди могут иметь самые разные представления. Проблему можно решить по-разному, и каждый считает, что его решение самое лучшее.

Неудовлетворительная коммуникация. Конфликты в организациях очень часто связаны с неудовлетворительностью коммуникации. Неполная или неточная передача информации или отсутствие необходимой информации вообще является не только причиной, но и дисфункциональным следствием конфликта. Плохая коммуникация препятствует управлению конфликтами.

Различия в психологических особенностях. Это еще одна причина возникновения конфликтов. Как уже говорилось, не следует считать ее основной и главной, но игнорировать роль психологических особенностей тоже нельзя. Каждый нормальный человек обладает определенным темпераментом, характером, потребностями, установками, привычками и т.д. Каждый человек своеобразен и уникален.

 Порой психологические различия участников совместной деятельности столь велики, что мешают ее осуществлению, повышают вероятность возникновения всех типов и видов конфликтов. В этом случае можно говорить о психологической несовместимости. Вот почему в настоящее время менеджеры все большее внимание уделяют подбору и формированию "слаженных команд".

Существование перечисленных источников, или причин, конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, однако даже при большой возможности конфликта стороны могут не захотеть вступить в конфликтное взаимодействие. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Вступив же в конфликт, как правило, каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения, достигнута ее цель, и мешает другой стороне делать то же самое. Здесь необходимо управление взаимодействием в конфликте. В зависимости от того, насколько эффективным оно будет, последствия конфликта станут функциональными или дисфункциональными. Это, в свою очередь, повлияет на вероятность возникновения последующих конфликтов.

# 2. Управление конфликтом

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть положительную роль, т.е. быть функциональными, способствовать в дальнейшем достижению целей организации.

Различают структурные (организационные) и межличностные способы управления конфликтным взаимодействием.

В работах по управлению, особенно ранних, подчеркивалась важность гармоничного функционирования организации. Представители административного направления считали, что если найти хорошую формулу управления, то организация будет действовать, как отлаженный механизм. В рамках этого направления разрабатывались структурные методы "управления" конфликтами.

1. Четкая формулировка требования. Одним из лучших методов управления, предотвращающих дисфункциональные конфликты, является разъяснение требований к результатам работы каждого конкретного работника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы.

2. Использование координирующих механизмов. Строгое соблюдение принципа единоначалия облегчает управление большими группами "конфликтных ситуаций", так как подчиненный знает, чьи распоряжения он должен выполнять. Если у работников есть разногласия по какому-либо производственному вопросу, они могут обратиться к "третейскому судье" - их общему начальнику. В некоторых сложных организациях создаются специальные интеграционные службы, задачей которых служит увязка целей различных подразделений. В этом случае именно такая служба будет наиболее подвержена конфликтам.

3. Установление общих целей, формирование общих ценностей. Этому способствует информированность всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, а также их осведомленность о состоянии дел в различных подразделениях. Очень эффективным оказывается формулирование целей организации на уровне целей общества. Наличие общих целей позволяет людям понять, как им следует вести себя в условиях конфликта, превращая их в функциональные.

4. Система поощрения. Установление таких критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и работников. Например, если премировать работников службы техники безопасности за количество выявленных нарушений правил безопасности, это приведет к нескончаемому дисфункциональному конфликту с производственными и эксплуатационными службами. Если поощрять всех работников за устранение выявленных нарушений, это приведет к снижению конфликтности и повышению безопасности.

Работа с конфликтами, конечно, не исчерпывается перечисленными методами. В соответствии с ситуацией могут быть найдены и другие эффективные организационные методы управления конфликтным взаимодействием.

Выделяются пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Настойчивость (принуждение). Тот, кто придерживается этой стратегии, пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало: его не интересуют мнения и интересы других. При этом он либо игнорирует ту "цену" в своих отношениях с партнером, которая будет заплачена в результате его действий, либо просто не задумывается над этим. Принято считать, что, чем более долговременные в перспективе отношения связывают участников взаимодействия (как например в семье или организации), тем более целесообразно заботиться не только о сиюминутном выигрыше, но и о сохранении взаимоотношений. Данный стиль связан с агрессивным поведением, для влияния на других людей здесь используется власть, основанная на принуждении, и традиционная власть.

Этот стиль может быть эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации - и порой он просто обязан быть настойчивым. Существенным недостатком данной стратегии являются подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

Уход (уклонение). Человек, придерживающийся этой стратегии, стремится уйти от конфликта. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (такое бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для продуктивного "разрешения" конфликта, но через некоторое время они появятся. Эффективна эта стратегия и в случае нереалистических конфликтов.

Приспособление (уступчивость) предполагает отказ человека от собственных интересов, готовность принести их в жертву другому, пойти ему навстречу. Эта стратегия может быть признана рациональном, когда предмет разногласии имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной, когда при "тактическом проигрыше" не гарантирован и "стратегический выигрыш". Если данная стратегия станет для менеджера доминирующей, то он, скорее всего, не сможет эффективно руководить подчиненными.

Компромисс. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.

Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро преодолеть конфликт. Но через какое- то время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворенность "половинчатыми решениями". Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

Сотрудничество (решение проблемы). Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах - это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления, что правильно, а что нет. При такой стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его принять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решения проблемы. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: "Не ты против меня, а мы вместе против проблемы".

Сообразуясь с ситуацией, учитывая индивидуально- психологические особенности участников конфликта, менеджер должен применять различные межличностные стили разрешения конфликтов, однако стратегия сотрудничества должна быть основной, так как именно она чаще всего делает конфликт функциональным.

Но следует помнить, что нет универсальных способов преодоления конфликта. Для "решения" конфликта единственно возможным является полное вхождение в ситуацию. Только ответив на все эти вопросы, поняв суть данной организации, "вжившись" в сложившуюся на фирме ситуацию можно диагностировать конфликт, изучить его природу и дать рекомендации относительно оптимальной стратегии поведения и методов его преодоления.

Стратегическое вмешательство определяется несколькими шагами, то есть основными этапами урегулирования конфликта. Данные шаги будем рассматривать как своеобразные пункты, где должны определяться и приниматься существенные решения - о целесообразности вмешательств, их видах.

Стороны конфликта должны стремиться к позитивному разрешению конфликта и действовать соответствующим образом с помощью консультанта. Поэтому очень важно установить хорошие взаимоотношения с обеими сторонами, не отдавая предпочтения ни одной из них, поскольку в таком случае его деятельность не будет эффективной:

* установить на ранней стадии взаимоотношения с обеими сторонами;
* разъяснить свои намерения относительно данной конфликтной ситуации;
* обеспечить себе поддержку.

Необходимо ясно представлять себе структуру сторон - участников конфликта.

Неясное лидерство, внутренняя силовая борьба, острое соперничество могут стать значительным препятствием к разрешению конфликта. Очень важно знать неформальных лидеров и знать не только их мнение, но и степень их готовности к активному соучастию в процессе урегулирования конфликта.

# 3. Конфликты и конфликтные ситуации в образовательном процессе

## 3.1. Понятие «педагогический конфликт» в педагогической литературе

Дня определения способов устранения деструктивного компонента и использования конструктивного потенциала конфликтов в образовательном процессе, необходимо рассмотреть существующее в педагогической литературе понятие «педагогический конфликт». В этом вопросе точки зрения педагогов-теоретиков и практиков расходятся.

Ряд авторов рассматривает явление педагогического конфликта в его узком значении, то есть как непосредственный конфликт педагога и ученика. Так, например, М.М.Рыбакова, обобщая особенности педагогических конфликтов, отмечает среди них следующие: различный социальный статут возраст и жизненный опыт конфликтующих; разная стегают, ответственности за ошибки при его разрешении; необходимость для учителя учитывать присутствие при конфликте других учеников; профессиональный долг учителя ставить на первое место интересы ученика. При этом конфликты рассматриваются как отрицательное явление, и среди всех стратегий их разрешения предпочтение отдаётся подавлению на начальной стадии.

В.И.Журавлёв видит истоки педагогических конфликтов в «противоречивой природе самой педагогической деятельности, в которой взаимосвязаны люди с разнородными свойствами, личностными характеристиками, опытом и т.д.». Тем не менее, анализируя основные причины возникновения конфликта в старших классах средней школы и ВУЗе, В.И.Журавлёв также не выходит за рамки отношений типа «учитель - ученик», относясь к конфликтам, как к деструктивному явлению.

Часто эти конфликты условно подразделяют на три группы: конфликты, возникающие по причине педагогических ошибок педагогов, педагогического оценивания, знаний учащихся и бестактности педагогов.

К первой группе причин можно отнести научную узость и отсутствие эрудиции в преподавании предмета; неумение подготовить учащихся к сдаче выпускных и вступительных экзаменов; отсутствие интереса к преподаваемому материалу или вообще к предмету и его преподаванию; сохранение прежнего стиля отношений к учащимся независимо от наступления их взрослости; использование неадекватных методов педагогического воздействия; запугивание учащихся и т.д.

Во вторую группу причин возникновения конфликтов следующие типовые недоразумения: подмена функций оценок (как наказание за поведение); предвзятость и несправедливость преподавателей при выставлении оценок; выставление заниженных баллов; манипуляции с оценками; выставление оценок по инерции; влияние на выставление оценки симпатий / антипатий учителя или его сиюминутного настроения; искажение учителем техники проверки знаний; тенденции к внезапности контроля и т.д.

К третьей группе причин, порождающих конфликты между учителями и старшеклассниками относят следующие: проявления педагогической бестактности; оскорбления старшеклассников; вторжение в мир личных отношений юношей и девушек; выражение оценок и требований в формах крика, ругани, угроз; злоупотребление откровенностью учащихся.

Авторы выделяют около десяти причин возникновения подобных конфликтов, часть которых является сходной с рассмотренными выше, не отступая от отрицательного отношения к ним. Они отмечают такие педагогические конфликты как;

1)конфликты с преподавателями из-за расхождения оценки и самооценки знании студента, занижение оценок., подмены критериев оценки знаний оценкой посещаемости занятий, влияние симпатий и антипатий преподавателя на оценку знаний студентов;

2) незнание преподавателем своего предмета, устаревшая методика преподавания;

3) сложность преподавания и ненужность некоторых вузовских дисциплин для будущей профессиональной деятельности;

4) чрезмерный объем домашних самостоятельных заданий и строгость требований к шаблонным моделям знаний;

5) плохая организация учебного процесса; опоздания и неявки преподавателей на свои занятия;

6) бестактность преподавателей;

7) грозы, запугивания предстоящими экзаменами;

8) интриганство;

9) авторитарность;

10) бескультурье.

## 3.2. Выбор адекватного стиля педагогического общения

Под стилем педагогического общения (управления) обычно понимают особенности взаимодействия педагога и обучаемого: особенности коммуникативных возможностей учителя, достигнутый уровень взаимоотношении педагога и учеников, как отражение творческой йнддвидуальности педагога. Индивидуальный стиль преподавателя определяется совокупностью теоретических знаний, системы методов и приемов, преломленных через призму таланта, мастерства и творческих качеств личности.

Определение стиля как метода управления дает возможность провести классификацию стилей в зависимости от целей обучения, определённые этими целями задач, а также концептуальных подходов к обучению и воспитанию. Существуют различные классификации стилей, педагогического общения. Наиболее распространенным является выделение авторитарного, либерального и демократического стилей.

Ряд авторов (А.А.Алексеев, А.И.Щербаков), придерживаясь традиционной классификации стилей общения, делают её более подробной, выделяя автократический (самовластный, авторитарный (властный), демократический (опора на коллектив и: стимулирование самостоятельности учащихся), непоследовательный (ситуативность системы взаимоотношений с учащимися) и игнорирующий: (практическое устранение от руководства деятельностью учащихся, формальное исполнение своих обязанностей).

Либеральный стиль - это стиль попустительства, когда преподаватель снижает свои требования до уровня ниже установленной нормы. Либеральный стиль часто выражает позицию нейтралитета, постепенно перерастающего в равнодушие. Позиция преподавателя-либерала имеет следующие потенциальные предпосылки конфликта. Во-первых, уровень знаний обучаемых становится значительно ниже уровня знаний их соучеников. Во-вторых, оценки экзаменационной комиссии не будут соответствовать уровню ожиданий учащихся.

Наконец, демократический стиль - это оптимальный стиль управления, который предполагает совместное решение поставленных задач. Это стиль сотрудничества и совместного творчества. Преподаватель-демократ выражает свои требования спокойно, обращает внимание на равномерный ход работы, а не на ее темп. Находясь в курсе всего, что происходит в коллективе, такой преподаватель скорее почувствует надрыв в отношениях, сложности, возникающие в общении со студентами и, пользуясь уважением и доверием группы, легко предотвратит назревающий конфликт на доконфликтной стадии его развития.

Пря выборе стиля управления, коллективом преподаватель должен руководствоваться особенностями данного коллектива. Можно отметить, что предыдущий опыт работы всегда оказывает влияние на выбор стиля общения.

Индивидуальный стиль преподавателя определяется не только особенностями того коллектива, в который он приходит, но и, в первую очередь, его характерологическими особенностями. Избираемый стиль педагогического общения, должен быть адекватным личности преподавателя. Для формирования оптимального стиля общения преподаватель должен тщательно анализировать свое поведение и устранять свои недостатки как поведенческого, так и характерологического характера.

Тем не менее, говоря о стилях управления коллективом, необходимо заметить, что каждому преподавателю редко соответствует какой-то один стиль общения. Скорее, в поведении каждого преподавателя преобладает определенный стиль наравне с присутствием элементов других стилей. Поэтому поведение преподавателя, использующего преимущественно один, в том числе демократический стиль общения, может само по себе послужить причиной возникновения конфликта.

# Заключение

Конфликт – одна из наиболее распространенных форм организационного взаимодействия, да и всех других взаимоотношений людей. Подсчитано, что на конфликты и их переживания уходит около 15% рабочего времени персонала. Еще больше времени тратят на урегулирование конфликтов и управление ими руководители – в некоторых организациях до половины рабочего времени.

Осуществляемые в России экономические реформы существенно изменили статус образовательного учреждения. Рынок – принципиально новые отношения между государственными организациями. В связи с этим меняются отношения между всеми участниками образовательного процесса.

Рассмотрев теоретические предпосылки применения конфликта в образовательном процессе, мы попытались раскрыть специфику педагогического конфликта как сложного процесса, занимающего определённое место в системе человеческих взаимоотношений.

Возможность обоснований различных стратегий поведения в конфликте и выбора оптимальной стратегии в каждом конкретном случае, а также возможность и необходимость обучения этому позволяет нам рассматривать конфликт как педагогическое явление.

Возможность возникновения конфликтов существует во всех сферах деятельности. Педагогические конфликты, возникающие на основе противоречивой природы образовательной деятельности, связывающей многих людей с разнородными индивидуальными качествами, занимают особое место в силу их специфики.

# Список используемой литературы

1. Вудкок М., Фресис Д. Раскрепощенный менеджер. - М.: Дело, 2004.
2. Выготский Л.С. Педагогическая психология. – М.: Педагогика, 2004.
3. Жуплев А.В. Руководитель и коллектив. – Ставрополь: Кн. изд-во, 2003.
4. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М.: Педагогика, 2004.
5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организаций. - М.:ИНФРА-М, 2007.
6. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. - М.: Инфра-М, 2006.
7. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. пер. с англ. - М.: Дело, 2002.
8. Уткин Э.А. Управление персоналом в малом и среднем бизнесе. – М.: АКАЛИС, 2006.
9. Цейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. М.: Амалфея, 2006.
10. Шекшня С.В. Управление персоналом современной организации. - М.: Бизнес-школа "Интел-синтез", 2006.