Конфликты и конфликтные ситуации в профессионально-педагогической деятельности учителя

ПЛАН:

1. Понятие «конфликт», «конфликтная ситуация». Деструктивные и конструктивные функции конфликтов.
2. Источники и причины возникновения конфликтов.
3. Исходы конфликтных ситуаций.
4. Основные правила поведения учителя в конфликтной ситуации

5. Факторы, влияющие на разрешение кризисных моментов.

1. Конфликт, конфликтная ситуация. Деструктивные и конструктивные функции конфликтов.

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

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

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

* конфликт способствует определенному движению вперед, предотвращает застой;
* в процессе конфликта происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, "снятие", находятся средства предотвращения будущих конфликтов;
* конфликт - это определенное отрицание старых, "отживших" отношений, что приводит к формированию новых отношений, коррекции взаимодействия;
* в конфликте "изживается" внутренняя напряженность, "выплескиваются" агрессивные чувства, "разряжаются" фрустрации, неврозы;
* конфликт - способ самоутверждения личности, особенно у подростка, у которого конфликт ­- необходимая форма поведения для поддержания статуса в группе;
* внутригрупповой конфликт в научной деятельности создает необходимый уровень напряженности, нужный для творческой активности; так, исследование показало, что продуктивность творческой научной деятельности выше у конфликтных личностей;
* межгрупповые конфликты могут способствовать групповой интеграции, росту сплоченности, солидарности группы;
* необходимость решения конфликта приводит к кооперации, к концентрации усилий участников на решение конфликтной ситуации, к вовлечению членов группы в общую жизнь группы.

С другой стороны выделяются признаки **деструктивного конфликта**:

* + расширение конфликта;
  + эскалация конфликта (т.е. конфликт становится независимым от исходных причин и, даже если причины конфликта устранены, сам конфликт продолжается);
  + увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта;
  + рост ситуативных высказываний, агрессивных действий участников.

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

**2. Источники и причины возникновения конфликтов.** Важным моментом в изучении проблемы конфликтов и их природы является выявление их **причин.** Анализ социологических и социально-психологических исследований позволяет выделить следующие основные *причины конфликтов*:

- **социально-экономические** - конфликты в современном обществе представляют собой порождение и проявление объективно существующих социально-экономических противоречий;

- **социально-психологические** - потребности, мотивы, цели деятельности и поведения различных людей;

- **социально-демографические** - различия в установках, мотивах поведения, целях и стремлениях людей, обусловленных их полом, возрастом, принадлежностью к различным национальным образованиям.

Конфликт в отличие от спора имеет более обостренное, часто до предела обостренное противоречие. Поскольку в дальнейшем нас в большей степени будут интересовать межличностные и социально-психологические конфликты, то следует обратить внимание на личностные источники (причины), их порождающие. *Источниками конфликтных ситуаций* являются обостренные противоре­чия, несовпадение точек зрения, целей, подходов, видения способов решения производственных задач, которые так или иначе затрагивают личные интересы, включая и руководителя. Большинство преподавателей, руководителей, к сожалению, не владеет глубокими знаниями о сущности и причинах конфликтных ситуаций, приемами и способами их конструктивного разрешения.

*Источником (причиной)* возникновения любого конфликта являются противоречия, а противоречия возникают там, где есть рассогласование:

* целей, интересов, позиций;
* мнений, взглядов, убеждений;
* личностных качеств;
* межличностных отношений;
* знаний, умений, способностей;
* функций управления;

- средств, методов деятельности;

* мотивов, потребностей, ценностных ориентаций;
* понимания, интерпретации информации;
* оценок и самооценок.

Проанализируем более подробно, какие черты характера, особенности поведения человека характерны для конфликта. Обобщение результатов исследований психологов, социологов и педагогов, наблюдения и жизненный опыт показывают, что к таким качествам и особенностям могут быть отнесены следующие:

- стремление во что бы то ни стало доминировать, быть первым, сказать свое последнее слово;

- быть настолько "принципиальным", что это подталкивает к враждебным действиям и поступкам;

- излишняя прямолинейность в высказываниях и суждениях, как известно, также не всем нравится;

- критика, особенно критика необоснованная, недостаточно аргументированная не только раздражает, а часто просто порождает конфликт;

- плохое настроение, если оно к тому же периодически повторяется, часто бывает благодатной почвой для конфликта;

- консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции в жизни коллектива, которые стали тормозом в его развитии, с неизбежностью приводят к конфликту;

- стремление сказать правду в глаза, бесцеремонное вмешательство в личную жизнь также создает сложную, порой драматическую ситуацию;

- стремление к независимости - хорошее качество, но до определенных пределов. Если стремление к независимости перерастает в стремление делать "все, что хочу" и сталкивается с желаниями и мнениями других, то это грозит неминуемым конфликтом;

- излишняя настойчивость; быть настойчивым, как известно, особенно в условиях конкуренции, очень важно, но если настойчивость граничит с навязчивостью, то это уже раздражает;

- несправедливая оценка поступков и действий других, умаление роли и значимости другого человека имеет, как правило, негативную реакцию;

- неадекватная оценка своих возможностей и способностей, особенно их переоценка, не всегда, но также приводит к конфликтным ситуациям;

- инициатива, особенно творческая, - это хорошо, но когда человек проявляет инициативу там, где его, как говорится, не просят, то это создает напряженную и даже конфликтную ситуацию.

Источниками (причинами) возникновения конфликтных ситуаций могут быть не только личностные качества. Поведение и деятельность специалиста (сотрудника, работника) могут иногда способствовать возникновению конфликтных ситуаций. **Устранение личностных недостатков** - основная цель самосовершенствования личности (самообразования, самовоспитания и саморазвития). Конечно, не все личностные недостатки поддаются устранению за короткое время, однако само осознание свойств характера, порождающих трудности в поведении и деятельности, может служить показателем работы над собой. Об этом свидетельствует и своевременность действий, направленных на разрядку конфликтных ситуаций или приостановку реализации неудачных решений, предпринятых работником самостоятельно или по чьему-либо совету.

Конфликтная ситуация может складываться объективно, помимо воли и желания будущих противоборствующих сторон (сокращение штатов в трудовом коллективе), а может быть создана или намеренно спровоцирована одной или обеими сторонами. Но каждая ситуация определяется действительными событиями и ее субъективное значение зависит от того, какое объяснение дает этим событиям каждая сторона, в соответствии с которыми она и начинает действовать в ходе развития конфликта. Какие же исходы конфликтных ситуаций могут быть?

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

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

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

1. проявлять внимание к учащемуся, уважительное отношение, сочувствие, терпимость к его слабостям, выдержку, спокойный тон;
2. строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или положительную реакцию со стороны учащегося;
3. постоянно поддерживать с учащимся обратную связь, смотреть ему в глаза, следить за изменением у него позы, мимики;
4. чуть затягивать темп беседы, если учащийся взволнован или говорит излишне быстро;
5. попытаться мысленно поставить себя на место учащегося и понять, какие события привели его в это состояние;
6. дать ученику выговориться, не перебивать и не пытаться перекричать его;
7. уменьшить социальную дистанцию, приблизиться и наклониться к нему, коснуться его, улыбнуться;
8. подчеркнуть общность цели, интересов, показать школьнику заинтересованность в решении его проблемы;
9. подчеркнуть лучшие качества учащегося, которые помо­гут ему самому преодолеть конфликтную ситуацию, справиться со своим состоянием.

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

**4. Основные правила поведения учителя в конфликтной ситуации.**

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

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

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

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

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

**5. Факторы, влияющие на разрешение кризисных моментов**. Суммируя описанные стратегии и методы решения конфликтов, можно самостоятельно выработать модель поведения в ситуации кризиса, конфликта и добиваться осуществления своих целей в каждом конкретном случае. При этом необходимо учесть, что важную роль в разрешении кризисных моментов играют следующие факторы:

* адекватность отражения конфликта;
* открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;
* создание климата взаимного доверия и сотрудничества.

1. *Адекватное восприятие кризисных моментов как проявление конфликтных ситуаций.* Очень часто в ситуации конфликта мы неправильно воспринимаем собственные действия, намерения и позиции, равно как и поступки, интенции и точки зрения оппонента. К типичным искажениям восприятия относятся:

**«Иллюзии собственного благородства».** В конфликтной ситуации мы нередко полагаем, что являемся жертвой нападок злобного противника, моральные принципы которого весьма сомнительны. Нам кажется, что истина и справедливость целиком на нашей стороне и свидетельствует в нашу пользу. В большинстве конфликтов каждый из оппонентов уверен в своей правоте и стремлении к справедливому разрешению конфликта, убежден, что только противник этого не хочет. В результате подозрительность часто естественным образом проистекает из существующей предубежденности.

«**Поиск соломинки в глазу другого».** Каждый из противников видит недостатки и погрешности другого, но не осознает таких же недостатков у себя самого. Как правило, каждая из конфликтующих сторон склонна не замечать смысла собственных действий по отношению оппоненту, но зато с негодованием реагирует на его действия.

**«Двойная этика».** Даже тогда, когда противники осознают, что совершают одинаковые действия по отношению друг к другу, все равно собственные действия воспринимаются каждым из них как допустимые и законные, а действия оппонента - как нечестные и непозволительные.

**«Все ясно».** Очень часто каждый из партнеров чрезмерно упрощает ситуацию конфликта, причем так, чтобы это подтверждало общее представление о том, что его достоинства хороши и правильны, а действия партнера - наоборот, плохи и неадекватны.

Эти и подобные заблуждения, присущие каждому из нас в конфликтной ситуации, как правило, усугубляют конфликт и препятствуют конструктивному выходу из кризисной, проблемной ситуации. Если искажение восприятия при конфликте чрезмерно велико, возникает реальная опасность оказаться в ловушке собственной предвзятости. В результате это может привести к так называемому само подтверждающемуся допущению: допуская, что партнер настроен исключительно враждебно, начинаешь обороняться от него, переходя в наступление. Видя это, партнер переживает враждебность к нам, и наше предварительное допущение, хотя оно было неверным, немедленно подтверждается, Зная о подобных представлениях в ситуации конфликта, постарайтесь внимательнее проанализировать свои ощущения в конкретных случаях.

*2. Открытое и эффективное общение конфликтующих сторон*

Общение - это основное условие конструктивного разрешения конфликтов. Однако, к сожалению, в конфликтной ситуации коммуникация, как правило, ухудшается. Противники в основном стараются сделать друг другу больно, а сами занимают оборонительную позицию, скрывая любую информацию о себе. Между тем коммуникация может помочь только тогда разрешить конфликт, когда обе стороны ищут способа достичь взаимопонимания. Это возможно осуществить, выполняя следующие *рекомендации.*

## *А) Контролировать эмоциональную сферу.* Когда человек "обуреваем" эмоциями и захвачен конфликтом, ему трудно выражать свои мысли и внимательно выслушивать противника. Одним из эффективных способов справиться с человеческим гневом состоит в том, чтобы помочь друг другу освободиться от этих чувств. Люди получают психологическое освобождение, если они просто расскажут о своих обидах. Поэтому, порой, имеет смысл в самом начале конфликта пойти на риск и как можно полнее, пусть даже в резкой форме, высказать друг другу то, что чувствуешь.

Японцы, например, придумали для этого своеобразный ритуал и мягкие подушки для битья. Иногда даже крик или удар по столу подушкой лучше, чем спокойная, хладнокровная отповедь противника.

И все-таки рискованно обнаруживать свои чувства, если это ведет к эмоциональной реакции. Когда за этим не следишь, может разразиться крупная ссора. Поэтому, если вы чувствуете, что по мере предъявления своих претензий вы раздражаетесь все больше и больше и при этом обнаруживаете, что ваши жалобы только накаляют отрицательные эмоции оппонента, необходимо сказать себе: «Мне следует остановиться. Я должен подумать о том, что я могу сделать для решения этой проблемы в будущем». После этого дайте понять противнику, что желаете остановить кипение страстей. Следует объяснить, что вы не собираетесь пренебрегать эмоциями оппонента или отрицать их обоснованность, а хотите только сдержать их. Целесообразно сказать что-то в роде: «Да, я вижу, мы оба раздражены, но это раздражение никуда нас не приведет. Мне хотелось бы, чтобы вы забыли о нем. Согласимся, что в прошлом случилось нечто неладное, в результате чего мы оба раздражены. Но теперь давайте вместе подумаем над тем, что мы могли бы предпринять в будущем». Это может быть особенно полезным подходом, если вступили в конфликт с кем-то, с кем вы должны будете продолжать общение.

Хорошо бы, если бы каждый из противников мог хотя бы частично сообщить другому следующее:

- что я хотел бы сделать, чтобы разрешить конфликт?

- каких реакций я жду со стороны другого?

- на какие последствия я надеюсь в случае, если будет достигнуто соглашение?

### *Б) Использовать общение для разрешения конфликта.* Любое нарушение общения может привести к конфликту. Иногда человек выражается недостаточно определенно и ясно, и тогда слова могут быть поняты неправильно. Иногда кто-то слушает невнимательно. И когда человек видит, что его не слушают, у него могут возникнуть чувства враждебности или осуждения. Часто возникает непонимание в отношении того, что подразумевается. Препятствием могут стать скрытые предположения. А иногда в результате непонимания, враждебности или обиды общение вообще прекращается.

Если вы используете в конфликтной ситуации ключевые элементы общения, то сделайте **шаг** к преодолению конфликтов. Итак,

* уделяйте внимание неречевым свидетельствам того, что слова говорящего расходятся с его мыслями и чувствами. Выносите это противоречие на открытое обсуждение;
* следите за тем, чтобы у вас или у другого человека не было скрытых ложных предположений или установок. Обсуждайте их открыто, так, чтобы ошибки можно было исправить;
* старайтесь делать общение открытым. Дипломатично говорите о том, что думаете или чувствуете;
* спросите самого себя, соответствует сказанное вашим истинным желаниям, нуждам или чувствам? Если не соответствует, то ваши интересы могут остаться неудовлетворенными;
* не оставляйте неясностей. Втолковывайте то, что вы имеете в виду. Если вы не уверены, что ваше сообщение понято, попросите конфликтующую сторону повторить то, что вы сказали, чтобы убедиться в точности восприятия. Если же вы не можете что-то понять с первого раза, не отрицайте этого. Признавая, что вы чего-то не поняли, вы сохраняете достоинство и доказываете самому себе свою честность и желание все делать правильно с самого начала;
* научитесь слушать другого. Для этого придерживайтесь следующего: слушать с сочувствием; сосредоточиться на предмете разговора; относится к говорящему уважительно; слушать внимательно, не делая оценок; высказывать мнение об услышанном, чтобы показать человеку, что его действительно слушают; отметьте то, что вы не поняли или в чем не уверены; используйте для поддержания разговора неречевые средства (улыбайтесь, кивайте головой, смотрите в глаза).

*В) Создать климат взаимного доверия и сотрудничества.* Этому может способствовать проявление доверия к партнеру путем готовности открыть перед ним таковую свою незащищенную позицию, какой является стремление к согласию и взаимопониманию, нежелание использовать слабые и уязвимые места противника.

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

# Используемая литература

1. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. – М., 1995.
2. Кан-Калик В.И. Учителю о педагогическом общении. – М.: Просвещение. 1992.
3. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. – М., 1999.
4. Кухарев Н.В. На пути к профессиональному совершенству. – М.: Просвещение, 1990.
5. Лобанов А.А. Основы профессионально-педагогического общения: Учебное пособие для студентов высш.пед.учеб.заведений. – М.:Изд.центр «Академия», 2002.
6. Пидкасистый П.И., Портнов М.Л. Искусство преподавания. - М.:Педагогическое общество России, 1999.
7. Питюков В.И. Основы педагогической технологии. – М., 1997.
8. Рогов Е.И. Психология общения. - М.: Владос, 2001.
9. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М., 1991.