Лаишева Татьяна Сергеевна

ГБОУ Белорецкая коррекционная школа для обучающихся с ОВЗ

Учитель

**Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в образовательной среде**

«Если в Вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс»

Чарльз Ликсон

**С конфликтом, как с явлением неизбежным, не надо бороться. Им надо управлять. Правильно организованное взаимодействие в ходе конфликта – это верный, хотя и нелегкий путь к согласию.**

Напомню определение конфликта.

Слово «конфликт» происходит от латинского “confictus” – столкновение, ссора, спор, т. е. отсутствие согласия между двумя и более сторонами. Столкновения противоположно направлены и не совместимы друг с другом.

**Виды конфликтов в образовательной среде**

1. **Организационные** конфликты, обусловленные несовершенством организационных структур и управленческой деятельности системы образования, проявляющиеся:

* + в отсутствии преемственности в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса;
  + в непродуманном введении педагогических инноваций;
  + в затруднении адаптации новых работников и молодых педагогов к социально-психологическим условиям коллектива;
  + в прагматическом подходе к педагогам, пренебрежении к творческой стороне их деятельности и даже к их профессиональной компетентности, с одной стороны, и в чрезмерной переоценке чисто исполнительских качеств подчиненных – с другой.
    1. **Учебные** конфликты, обусловленные учебной деятельностью, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, по поводу успеваемости, во внеучебной деятельности; они связаны с нарушениями делового и организационного характера, со слабой учебной мотивацией учащихся (отсутствием желания учиться и интереса к учебе).
    2. **Методические** конфликты, обусловленные:
  + несовершенством методического обеспечения учебно-воспитательного процесса;
  + несоблюдением общепринятых единых требований к учащимся;
  + ошибками учителей в оценивании знаний и умений детей;
  + в манипуляциях оценками;
  + в наличии методических изъянов в работе учителя на уроке: непонятное объяснение, бессистемное изложение, усложненный язык, отсутствие повторения, сухость преподнесения материала, неумение связать тему с жизнью, заинтересовать предметом и др.
    1. **Личностные** конфликты, в основе которых лежат личностные проблемы участников конфликтной ситуации. Подобные конфликты обусловлены:
  + недостаточной компетентностью педагогического состава; например,

базируясь на своем представлении о современных школьниках, учителясоответственно строят свое поведение с ними, нередко недооценивая современные условия развития индивидуальности ученика;

* острой реакцией педагога на оценку своих личностных качеств, поскольку педагог привык оценивать других, ему очень трудно согласиться с выводами о том, что неблагоприятное развитие педагогической ситуации часто предопределено его собственными личностно-профессиональными слабостями и недостатками;
* высокой личностной тревожностью педагогов, в силу которой они склонны гиперболизировать, драматизировать события или впадать в глухую психологическую защиту.

5. **Коммуникативные** конфликты, обусловленные индивидуальным своеобразием конфликтующих сторон, их ценностными ориентациями, установками и др.

Чтобы понять, как предотвратить, урегулировать конфликт, нужно знать причины конфликтов. В образовательной среде причины конфликтов могут быть следующими.

**Причины конфликтов.**

**Специфические причины конфликтов «Учитель–администратор»**

* Недостаточно четкое разграничение между администраторами школ, часто приводящее к «двойному» подчинению педагога;
* отсутствие непосредственного участия руководителя в основной, профессиональной деятельности коллектива, выполнение им лишь административных функций;
* конфликтность зависит от численности коллектива и повышается, если эта численность превышает оптимальную;
* жесткая регламентация школьной жизни, оценочно-императивный характер требований;
* перекладывание на учителя «чужих» обязанностей;
  + недооценка руководителем профессионального честолюбия педагога;
  + нарушение психолого-дидактических принципов морального и материального стимулирования труда учителя;
  + неравномерная загруженность учителей общественными поручениями;
  + нарушение принципа индивидуального подхода к личности педагога.

**Специфические причины конфликтов «Учитель–учитель»**

* Индивидуальное своеобразие личности;
* разный уровень профессиональной компетенции;
* создание благоприятного впечатления о себе не продуктивной деятельностью, а имитацией, посредством участия во многих общественных мероприятиях и саморекламы;
* необъективное или неравномерное распределение ресурсов (к примеру, кабинетов, технических средств обучения);
* неудачный подбор учителей в одной параллели с точки зрения их психологической совместимости;
* косвенное «сталкивание» учителей (сравнение классов по успеваемости, исполнительской дисциплине, возвышение одного учителя за счет унижения другого или сравнения с кем-либо);
* интриги, связанные со статусно-ролевыми назначениями и распределением поощрений;
* «групповой фаворитизм», проявляющийся в делении коллектива на «своих» и «чужих», и др.

Возможные *причины конфликтов между начинающим специалистом и учителем с большим стажем работы* в школе:

* непонимание роли жизненного опыта в оценке окружающего, особенно поведения и отношения к учительской профессии молодых педагогов;
* учитель, возраст которого за пятьдесят лет, чаще фиксирует свое внимание на негативных сторонах современной молодежи;
* с одной стороны, канонизация собственного опыта, противопоставление нравственных и эстетических вкусов поколений учителями со стажем, с другой стороны – завышенная самооценка, профессиональные промахи молодых учителей и др.

**Специфические причины конфликтов «Учитель–родитель»**

Взаимодействие учителя и родителя затруднено в силу следующих причин:

* разные уровни общей и педагогической культуры;
* несогласованность стратегии и тактики воспитания («педагогический разнобой»);
* непонимание родителями сложности учебно-воспитательного процесса, зависимости его эффективности от многих факторов, помимо школы и семьи;
* различия в отношении к ребенку как к личности;
* отрицательное отношение родителей к школе, иждивенческая позиция семьи, претензии типа «школа, а не семья обязана...»;
* «старые счеты», взгляды «высокооплачиваемых родителей» на «бедного» учителя как на человека из сферы обслуживания;
* столкновение двух лидеров, претендующих на главенство своей точки зрения;
* профессиональная некомпетентность учителя (низкий уровень подготовки, завышенные требования к школьникам).

Таким образом, конфликт между учителем и родителями часто проявляется, как стремление учителя утвердить свой профессиональный статус, а родителя – защитить своего ребенка.

**Специфические причины конфликтов «Учитель–ученик»**

1. Недостаточный профессионализм педагога как предметника и воспитателя, проявляющийся в неверных взаимоотношениях педагога с детьми:

• в демонстрации своего превосходства, своего особого статуса;

• в серьезных ошибках взаимодействия, таких как дискриминация по отношению к отдельным учащимся, открытое или маскируемое нарушение педагогической этики на почве борьбы за лидерство;

• в педагогически-непрофессиональных действиях учителей: плохая организация класса, приказной тон, крик учителя, который часто провоцирует грубые нарушения дисциплины учащимися;

• в предвзятом отношении учителя к ученикам, проявляющемся в систематическом занижении оценок, в выделении «любимчиков»;

• в самовольном установлении учителем количества и форм проведения проверки знаний учащихся, не предусмотренных программой и резко превышающих нормативную учебную нагрузку детей;

• в неумении организовать познавательный интерес у учащихся к своему предмету;

• в «навешивании ярлыков», например неуспевающего ученика;

• в акцентировании внимания окружающих на психологических проблемах и недостатках ученика;

• в оценке поступка, базирующейся на субъективном восприятии личности ученика;

• в неумении организовать занятия со всеми учащимися и др.

1. Нарушение школьных требований учащимися: неподготовленность домашних заданий; умышленное нарушение дисциплины; пропуски уроков без уважительной причины.
2. Проявление личностных конфликтов как обучаемого, так и педагога.

**Специфические причины конфликтов «Ученик–ученик»**

Каждый сотрудник школьного учреждения знает, что конфликты детей отличаются от конфликтов взрослых. Дети иначе чувствуют, у них другие интересы, другие эмоции.

Конфликты в классных коллективах образовательных организаций можно **классифицировать** следующим образом.

1. **Борьба за лидерство**. Обычно в классе учится один-два сильных харизматичных лидера, которые быстренько занимают свои позиции, и умело верховодят в коллективе. Но если в классе много ребят с ярко выраженными лидерскими наклонностями, то начинается борьба за лидерство. Порой с применением, как принято сейчас говорить, «грязных технологий». Так что если ребенок уже в детском саду проявлял лидерские качества, то в школе ему может быть нелегко, особенно если он схлестнется с более сильным, амбициозным характером.
2. **Борьба за «место под солнцем».** Дети соревнуются, кто из них самый достойный, сражаются за любовь и внимание учителя. Эта борьба характерна не только для лидеров, но и для детей с мягким, незлобивым характером.
3. **Борьба за статус ученика**. Особенно это характерно для девочек, некоторые из них рьяно мечтают о статусе первой ученицы в классе, «звезды в тумане». Отсюда и манипулирование сознанием учащихся, общественным мнением.

**Причины конфликтов в детском коллективе.**

Грубость, жестокость, озлобленность, являющиеся проявлениемдеформаций, аномалий развития, наличия массы неудовлетворенных потребностей и недостаточности воспитательных воздействий;

* дефекты развития, основанные на подавлении личности растущего человека;
* стремление компенсации проблем развития внутреннего мира в доступных формах (побить младшего, отнять у него сладкое и др.)
* усвоение негативных стереотипов поведения;
* учебные перегрузки детей, общая утомляемость учащихся, ведущая к обострению противоречий;
* смена школьного (или классного) коллектива и возникающая при этом трудность в адаптации новичков;
* отсутствие умений соотносить себя с другими, несоответствие самооценки ученика с оценкой товарищей;
* неопределенность социального статуса личности конкретного ученика в школьном социуме;
* общая неблагоприятная морально-психологическая атмосфера в классе, школе.

**Способы профилактики, управления, урегулирования и разрешения конфликтов**

Лучше конфликт предупредить, чем его потом разрешать. Поэтому немаловажную роль играет в этом вопросе профилактика.

**Профилактика конфликтов** – это комплекс мер, направленных на недопущение возникновения деструктивных конфликтов и на уменьшение их влияния на различные стороны жизнедеятельности отдельных субъектов и всей системы.

**Организационные профилактические меры**

1.Создание благоприятных предпосылок для жизнедеятельности работников в организации: справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе; успокаивающая материальная среда, окружающая человека; конструктивные традиции коллектива, создающие положительный трудовой настрой и удовлетворенность сопричастностью данному коллективу и делу.

2.Периодическое приведение структуры организации и малых групп коллектива в соответствие с решаемыми задачами: психологический отбор специалистов, правильный подбор и расстановка кадров с учетом профессиональных и психологических качеств работников; своевременная мотивация сотрудников на реализацию общественно важной цели, подведение итогов, использование системы поощрений.

3.Четкая организация труда и любой иной общественно полезной деятельности. Известно, что всякие действия, имеющие безнравственную мотивацию и не соответствующие принятым нормам согласованной деятельности, негативно отражаются на взаимоотношениях и профессиональной деятельности сотрудников.

* 1. Четкое определение должностных обязанностей и компетенций, мер ответственности и полномочий. Обязательность информирования по всем направлениям: снизу вверх и сверху вниз.
  2. Повышение квалификации руководящих работников, работа над их личностным ростом в плане формирования терпеливости, реальности, открытости и откровенности, а также совершенствование стиля общения с подчиненными.
  3. Работа над расширением кругозора всех сотрудников и совершенствованием их умений здорового общения.
  4. Оптимизация взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками на основе снятия противоречий между формальной и неформальной структурами коллектива, обеспечение осознания единства стоящих перед ними задач.

**Психолого-педагогические профилактические меры по предупреждению деструктивных конфликтов**

1. **Психологическое прогнозирование** деструктивных тенденций в конфликтах, которое включает:

• определение места и времени возникновения деструктивного конфликта и выявление его содержательных характеристик посредством диагностических процедур;

• описания событийного ряда, анализ логики изменения ситуации, закономерностей и норм функционирования субъекта, системы;

• анализ временных, пространственных, социальных, психологических факторов, влияющих на возникновение напряженности в коллективе.

Последняя может быть выявлена на основе следующих признаков: поведение носит агрессивный неуправляемый характер, ярко выражена эмоциональная составляющая жизнедеятельности, в речевых высказываниях просматривается стремление отомстить, наказать, ущемить интересы и др.

1. **Предупреждение конфликтов**, которому способствуют:

* правильное, с позиций интересов группы и личности, разрешениеконфликтных ситуаций, возникавших ранее: разбор и разъяснение их истоков, обоснованное доказательство степени вины конфликтующих;участие в ликвидации его последствий; побуждение к самоанализу и осознанию последствий конфликтного поведения инициаторов конфликта;
* увязка смысла деятельности членов коллектива с решаемыми задачами: раскрытие значения дружеских отношений для решения трудовых задач и пагубности конфликтных отношений для выполнения планов; создание условий для разрешения проблемных ситуаций неконфликтными способами;
* создание благоприятных условий для жизнедеятельности человека и группы: согласование интересов, расстановка приоритетов, выявление, ревизия непродуктивных способов взаимодействий и отказ от них; разработка нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций, что позволяет сотрудникам отстоять свои интересы, не вступая в конфликт с оппонентом.
  + 1. **Предотвращение** конфликта, которое может быть частичным или полным.
  + Частичное предотвращение становится возможным при условии блокирования действия одной из причин данного конфликта;
  + полное предотвращение предполагает нейтрализацию действия всего комплекса причин, обусловливающих возникновение деструктивного конфликта, что позволяет направлять взаимодействие субъектов в русло сотрудничества во имя реализации совпадающих интересов.
    1. Предотвращение конфликта является возможным только на этапе нарождающегося противоречия, еще не перешедшего в противоборство. Значимыми индикаторами здесьявляются:
  + эмоциональные проявления напряженности: вынужденная поза тела и мимика лица, срывающийся голос, повышенная потливость, особенно ладоней, излишнее возбуждение или торможение (либо ступор и неподвижность, либо активные бессистемные движения);
  + интеллектуальные – проявление несогласия по значимым вопросам, приводящее к развитию непримиримости в отношениях и враждебного соперничества.

**Основные пути урегулирования конфликтов:**

* + 1. **Переговоры** – это совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия.
    2. **Посредничество** как наиболее мягкая форма участия третьей стороны. Оно предполагает согласие сторон на периодическое сотрудничество с посредником и рассмотрение его предложений. По мнению Дарендорфа, несмотря на кажущуюся необязательность этого образа действий, посредничество часто оказывается весьма эффективным инструментом регулирования конфликтов.
    3. **Арбитраж** является следующим шагом в разрешении конфликтов. Его особенностью является обращение к третьей стороне и обязательное исполнение ее решений. Это приближает данную меру к игнорированию и фактическому подавлению конфликта. Считается, что для успешного регулирования конфликта важны следующие обстоятельства:
  + наличие ценностных предпосылок, достаточный уровень организованности сторон, четкая определенность правил взаимоотношений;
  + признание наличия конфликтной ситуации, существования оппонента как факта и ценности, факта противостояния и наличия разногласий и различий;
  + четкое представление о содержании несовместимых интересов;
  + подготовка сторон к принятию определенных общих правил и норм поведения, соблюдение которых обеспечит сохранение илиподдержание отношений между ними как в ходе самих переговоров,так и в последующем.

После предварительной оценки конфликта делается вывод о возможности или невозможности проведения переговоров. Переговоры не ведутся, когда стороны предполагают, что победа достанется противнику либо произойдет неблагоприятный сдвиг баланса сил, а также тогда, когда одна из сторон считает, что другая не является правомочной.

  Для успешного разрешения конфликтной ситуации полезно придерживаться следующих **правил эмоционального поведения**:

 -отрицательным эмоциям нельзя ни потакать, ни поощрять их;

 -необходимо помочь ребенку эмоциями управлять, снизить накал эмоций  посредством перехода на более умеренные варианты их проявления (возмущение – несогласие, злость – недоверие и т.д.);

 -учить использовать эмоцию адекватную ситуациям, что бы она ни противоречила ожиданиям других, но и удовлетворяла желанию ребенка;

 -устранять утрированные эмоции («именно так и есть», «я знаю это давно»), не быть категоричными, уметь идти на компромисс;

 -сдерживать эмоции, переключая внимание на интересное увлекательное для ребенка дело;

 -проявлять способность к сопереживанию, уважать одноклассников, быть готовыми к сотрудничеству;

-не преувеличивать значимость проблемы, право на ошибку имеют обе стороны. «В этом мире можно все преодолеть если захочешь»;

-эмоциональным поведением можно управлять при помощи вопросов, которые задают ребенку («А почему он (или ты) поступил именно так?»);

-иногда быстрее и эффективнее добьешься результата, если умеешь красиво молчать и делать вовремя паузы, чем криком и обвинениями;

-прежде чем отреагировать на полученную информацию, уточнить, правильно ли ее поняли.

-держать дистанцию;

-уметь извиниться за то, что утратили контроль над собой;

-уметь взять необдуманные слова обратно.

  Если ребенок не может сам справится с ситуацией, родители или педагоги должны помочь, но сделать это надо правильно. Взрослые должны быть готовы к принятию всей палитры потребностей ребенка, поскольку в этот период проявляется максимум возможностей внутреннего мира человека. Важно поощрять успехи ребенка, даже если они незначительны, а ошибки обсуждать наедине. Формировать у ребенка способность воспринимать неудачи, как повод для дальнейшего развития, ровно относится ко всем детям. Главное быть последовательным.

  В любой ситуации необходимо постараться справится с настоящими причинами конфликта, со своими амбициями и обидами. Надо уметь сделать шаг навстречу. Не считать это проигрышем. Это победа и прежде всего победа над собой.