

Основы конфликтологии для преподавателей

- Понятие конфликта, основные типы и причины конфликтов.
- Особенности конфликта в педагогическом процессе.
- Основные направления и способы деятельности преподавателя по профилактике конфликтов в педагогическом процессе.
- Рекомендации по успешному преодолению конфликтов и по профилактике конфликтных ситуаций в системе «учитель – ученик».

Цель – выявление наиболее эффективных методов преодоления и разрешения конфликтных ситуаций в педагогическом процессе.



Конфликт в педагогическом процессе как предмет педагогического исследования.

- Конфликт - это столкновение противоположных целей, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.
- Конфликт - это повсеместное явление. Каждое общество, каждая социальная группа, социальная общность в той или иной степени подвержены конфликтам. Широкое распространение этого явления и обостренное внимание к нему общества и ученых способствовали возникновению специальной отрасли социологического знания – конфликтологии.

Конфликт (лат. *conflictus* – столкновение), предельно обостренное противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями.

Мы рассматриваем педагогический конфликт, то есть конфликт, субъектами которого являются участники педагогического процесса. Взаимоотношения в системе учитель-ученик – это взаимоотношения в системе управления. Но какой бы совершенной не была система управления столкновения взглядов, интересов и ценностей является неотъемлемой его частью. В свою очередь это столкновение ведет к появлению конфликтов.

По У. Линкольну, положительное воздействие конфликта проявляется в следующем:

1. конфликт ускоряет процесс самосознания;
2. под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей;
3. способствует осознанию общности, так как может оказаться, что у других сходные интересы и они стремятся к тем же целям и результатам и поддерживают применение тех же средств — до такой степени, что возникают официальные и неофициальные союзы;
4. приводит к объединению единомышленников;
5. способствует разрядке и отодвигает на второй план другие, несущественные конфликты;
6. способствует расстановке приоритетов;

7. играет роль предохранительного клапана для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций;
8. благодаря ему обращается внимание на недовольство или предложения, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке, юридическом оформлении и разрешении;
9. приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами;
10. благодаря ему стимулируется разработка систем справедливого предотвращения, разрешения конфликтов и управления ими.

Отрицательное воздействие конфликта часто проявляется в следующем:

1. конфликт представляет собой угрозу заявленным интересам сторон;
2. он угрожает социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность;
3. препятствует быстрому осуществлению перемен;
4. приводит к потере поддержки;
5. ставит людей и организации в зависимость от публичных заявлений, от которых невозможно легко и быстро отказаться;
6. вместо тщательно взвешенного ответа он ведет к быстрому действию;
7. вследствие конфликта подрывается доверие сторон друг к другу;

8. вызывает разобщенность среди тех, кто нуждается в единстве или даже стремится к нему;
9. в результате конфликта подрывается процесс формирования союзов и коалиций;
10. конфликт имеет тенденцию к углублению и расширению;
11. конфликт в такой степени меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы.

Типы конфликтов и основные причины их возникновения

Внутриличностный конфликт – это столкновение примерно равных по силе, но противоположных по направленности потребностей, мотивов, интересов, влечений и т.п. у одного и того же человека. Проявляется в неустойчивости настроения, повышенной ранимости и т.п. Если внутриличностный конфликт носит затяжной характер, то его проявления принимают форму отклонений в поведении, снижении результатов деятельности; возможно возникновение на его почве невроза. Такого рода конфликты нередки в детском и особенно в подростковом возрасте, когда произвольность поведения еще недостаточна для безболезненного выбора между несовместимыми внутренними тенденциями.

Межличностный конфликт – ситуация взаимодействия людей, при которой они либо преследуют несовместимые цели, либо придерживаются несовместимых ценностей и норм, пытаясь реализовать их во взаимоотношениях друг с другом, либо одновременно в острой конкурентной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута одной из конфликтующих сторон.



Конфликт внутригрупповой - конфликт между микрогруппами в коллективе, личностью и микрогруппой, личностью и всем коллективом. В нем проявляются:

1. противоположность целей оппонентов, обусловленная в конечном счете их принадлежностью к разнонаправленным микрогруппам;
2. заинтересованность участников конфликта в сохранении или усилении своего социально-группового статуса, поставленного под сомнение сложившейся конфликтной ситуацией;
3. неопределенность внутригруппового нормирования процесса взаимодействия, делающего необходимым вовлечение общественного мнения группы в процессе разрешения противоречия.

Межгрупповой конфликт выражается в столкновении интересов различных групп. К такому типу относятся конфликты между социальными группами самого разного размера: малыми, средними и большими. Следует отметить, что именно конфликт между большими социальными группами некоторые исследователи называют социальным конфликтом в собственном смысле слова, в отличие от внутриличностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов, а также конфликтов между малыми группами.



10 видов противостояний:

1) ученик — ученик, 2) ученик —
учитель, 3) ученик — родители, 4)
ученик — администратор, 5) учитель
— учитель, 6) учитель — родители,
7) учитель — администратор, 8)
родители — родители, 9) родители
— администраторы, 10)
администратор — администратор.

По направленности конфликты делятся на «горизонтальные» и «вертикальные», кроме этого, выделяют и «смешанные». К горизонтальным относят такие конфликты, в которых не задействованы лица, находящиеся в подчинении друг у друга. К вертикальным конфликтам относят те, в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого. В смешанных конфликтах представлены и вертикальные, и горизонтальные составляющие. Конфликты, имеющие вертикальную составляющую, т. е. вертикальные и смешанные, - это приблизительно 70-80% всех конфликтов

Педагогические конфликты относятся к смешанному типу, т.к. в нем представлены как горизонтальные, так и вертикальные составляющие. На высшем уровне противоречий происходят столкновения общества и системы образования. На среднем уровне происходят столкновения в системах «администрация – учитель», «администрация – родители», «администрация – ученик». На низшем уровне противоречий происходят столкновениями в системах «учитель – ученик», «ученик – родители», «учитель – родители».

Допустима классификация также по характеру вызвавших конфликт причин. Перечислить все причины возникновения конфликта не представляется возможным. Но в целом он вызывается, как указывает Р. Л. Кричевский в книге «Если вы – руководитель», следующими тремя группами причин, обусловленными:

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

Конфликты различают и по их значению для организации, а также способу их разрешения. По значению для коллектива конфликты делятся на конструктивные (созидательные, позитивные) и деструктивные (разрушительные, негативные).



Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов и разрешение которых выводит организацию на новый более высокий и эффективный уровень развития. Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что приводит к резкому снижению эффективности работы группы или организации.

По характеру причин конфликты можно разделить на объективные и субъективные. Первые порождены объективными причинами, вторые – субъективными, личностными. Объективный конфликт чаще разрешается конструктивно (и в деловой, и в лично-эмоциональной сфере), хотя процесс его разрешения может быть весьма длительным и вызывать напряженные отношения между участниками конфликта. Субъективный конфликт, напротив, как правило, разрешается деструктивно. Конфликты различают и по сфере их разрешения. Это может быть деловая и лично-эмоциональная сфера.

Особенности развития конфликта в педагогическом процессе

Согласно результатам проведенного нами исследования конфликты типа «учитель — ученик» возникают (по мнению самих учителей) по следующим причинам:

- нарушение дисциплины на уроке;
- плохое выполнение домашних заданий;
- невоспитанность студента.

Согласно результатам проведенного исследования с точки зрения студентов причинами конфликтов с преподавателями являются: нетактичное обращение преподавателя со студентами;

- необъективность при оценке знаний;
- неинтересное ведение урока учителем;
- неготовность к уроку;
- пропуск уроков.

Среди особенностей педагогических конфликтов можно выделить следующие

- Ответственность преподавателя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций:
 - Участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель - ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;
 - Разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
 - Различное понимание событий и их причин (конфликт «глазами педагога» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому педагогу не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а студенту - справиться с эмоциями, подчинить их разуму;

- Присутствие других студентов делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить педагогу;
- Профессиональная позиция педагога в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы студента как формирующейся личности;
- Педагог обязан, контролируя свои эмоции, быть объективным, дать возможность студентам обосновать свои претензии;
- Педагог не имеет права оскорблять студента (есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб отношениям, что все последующие «компенсирующие» действия не могут их исправить);
- Педагог должен стараться не выгонять студента из группы;
- По возможности педагогу следует решать конфликт самостоятельно, не обращаясь к администрации;

- Не отвечать на агрессию агрессией, не затрагивать его личности,
 - Давать оценку только его конкретным действиям;
 - Дать себе и ребенку право на ошибку, не забывая, что «не ошибается только тот, кто ничего не делает»;
 - Независимо от результатов разрешения противоречия постараться не разрушить отношений с ребенком (высказать сожаление по поводу конфликта, выразить свое расположение к студенту);
 - Профессиональная позиция педагога в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы студента как формирующейся личности;
 - Всякая ошибка педагога при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие студенты;
 - Конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Профилактические меры по предотвращению конфликтов.

Не всегда конфликты можно трактовать в качестве положительного или отрицательного явления. В то же время конфликты, наносящие непоправимый ущерб людям, должны быть ограничены или еще лучше предупреждены. Напомним, что прежде чем вступить в противоборство, будущие соперники находятся, скорее всего, в нейтральных взаимоотношениях, а возможно, и сотрудничают между собой. Надежный путь предупреждения конфликта — налаживание и укрепление сотрудничества.

Конфликтологами разработан ряд методов поддержания и развития сотрудничества:

- Практическая эмпатия, предполагающая «вхождение» в положение партнера, понимание его трудностей, выражение сочувствия ему и готовности помочь.
- Сохранение репутации партнера, уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих партнеров в данное время и расходятся.
- Взаимное дополнение партнеров, которое состоит в использовании таких черт будущего соперника, которыми не обладает первый субъект. Развивая и используя эти черты, можно укрепить взаимное уважение и сотрудничество и избежать конфликта.
- Исключение социальной дискриминации, которое запрещает подчеркивание различий между партнерами по сотрудничеству какого-либо превосходства одного над другими (хотя оно, возможно, и имеется). «Даже если Вы делаете работу лучше других, не ведите себя, как победитель».

- Неразделение заслуг. Этим достигается взаимное уважение и снимаются такие негативные эмоции, как зависть, чувство обиды и т.п.

- Психологический настрой, приемы которого довольно многообразны. В своих конкретных проявлениях оно может включать, например, своевременное информирование партнера о возможных или предстоящих переменах, обсуждение с ним последствий этого и т.п. В нашей действительности государственные руководящие органы зачастую совершенно пренебрегают этим методом предупреждения конфликтов

- . • Психологическое «поглаживание», которое означает поддержание хорошего настроения, положительных эмоций по самым различным поводам, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии к партнеру и тем самым заметно затрудняет возникновение конфликтной ситуации.

Названные методы поддержания и укрепления сотрудничества, конечно, не являются исчерпывающими. Не все, что может способствовать сохранению нормальных деловых отношений между людьми, укреплению их взаимного доверия и уважения, «работает» против конфликта, предупреждает его возникновение, а если он все-таки возникнет, — помогает его разрешить



ТЕСТ «КОНФЛИКТНАЯ ЛИ ВЫ ЛИЧНОСТЬ?»

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

а — не принимаю участия;

б — кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

в — активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли Вы на собраниях с критикой руководства?

а — нет;

б — только если имею для этого всякие основания;

в — критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

а — только если люди необидчивые;

б — лишь по принципиальным вопросам;

в — споры — моя стихия.

4. Как вы реагируете, если кто-то залезет в обход очереди?

а — возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

б — делаю замечание;

в — прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

а — не буду поднимать бучу из-за пустяков;

б — молча возьму солонку;

в — не удержусь от едких замечаний, и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

а — с возмущением посмотрю на обидчика;

б — сухо сделаю замечание;

в — выскажусь, не стесняясь в выражениях!

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

а — промолчу;

б — ограничусь коротким тактичным комментарием;

в — устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?
а — постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
б — не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
в — проигрыш надолго испортит настроение.

Обработка полученных результатов:

-
Теперь подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое

а — 4 очка, б — 2, в — 0 очков.

22—32 очка — Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому Вас иногда называют приспособленцем.

Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

12—20 очков — Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков — Споры и конфликты — это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика — ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами — на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у Вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!