ВВЕДЕНИЕ

конфликт общеобразовательный педагогический

Актуальность исследования. Человек - существо социальное и общение является неотъемлемой частью его существования. В общении складывается важная система воспитательных взаимоотношений, способствующих эффективности воспитания и обучения. В педагогической деятельности общение приобретает функциональный и профессионально значимый характер. Оно выступает в ней как инструмент воздействия, и обычные условия и функции общения получают здесь дополнительную «нагрузку», так как из аспектов общечеловеческих перерастают в компоненты профессионально-творческие.

Но, к сожалению, педагогическое общение не всегда корректно. Зачастую именно в педагогическом общении возникают разного рода конфликты, иногда спровоцированные учеником, а иногда сознательно создаваемые учителем для достижения наилучшего результата в обучении и в становлении личности учащегося. Можно сказать, что конфликты не обошли стороной и педагогическое общение, осуществляемое в рамках школы. Поэтому изучение конфликтов - их появление, развитие, причины, разрешение - становится очень востребованным. Не случайно в школах уже не обойтись без помощи психологов, которые могут грамотно разрешить сложившуюся конфликтную ситуацию. В какой-то степени модной становится профессия конфликтолога, все больше приобретающая популярность[16, с. 37].

Одной из актуальных проблем современного общества является рост агрессивных тенденций в подростковой среде. За последние годы резко возросла молодежная преступность, особенно преступность подростков. В этих условиях особенно актуализируется анализ проблемы агрессивного поведения детей подросткового возраста.

В последнее время взрослые все чаще оказываются в тупике, будучи не в силах прекратить агрессивные выходки детей, происходящие на их глазах. Сегодня учителя и родители нуждаются в самых разнообразных психологических знаниях, чтобы быть компетентными при встрече с детской агрессией. Чтобы сделать менее острыми те трудности, которые испытывает сам подросток, а также его родители и школа, необходимо заранее знать, каковы могут быть проявления асоциальности в этом возрасте. Анализ причин отклонений в личностном развитии и поведении подростка позволяет наметить конкретные приемы воспитательной работы.

Традиции накопления конфликтологических идей имеют многовековую историю. Первые целостные концепции конфликта появились на рубеже 19-20 вв., однако и в предшествующие столетия лучшие умы человечества предлагали свои видение природы этого феномена, путей предотвращения и разрешения конфликтов. Идеи согласия и конфликта , мира и насилия всегда были одним из центральных в различных религиозных течениях. Тема борьбы добра со злом представлена в значительном числе произведений и искусства. Обыденное сознание также является мощным источником конфликтологических идей, отражением отношения людей к конфликтам разного уровня[2, с.17].

Конфликт играет ключевую роль в жизни отдельного человека, семьи, организации, государства, общества и человечества в целом. Каждому человеку, руководителю на любом уровне, прежде всего государственном, сегодня срочно необходимы знания о способах предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов различных масштабов. Такие знания трудно получить, опираясь только здравый смысл. Научиться конструктивно вести себя в конфликтах можно опытным путем, но опыт либо слишком дорого стоит, либо приходит поздно. Для быстрого получения практических заданий о конфликтах необходимо энергичное формирование и развитие науки. Для решения этой задачи важно провести хотя бы самую общую систематизацию уже имеющихся знаний о конфликтах, определить методологические и теоретические основы науки, очертить контуры сложившейся на практике конфликтологических исследований, наметить перспективы их развития.

Цель исследования: изучить особенности конфликтного общения.

Предмет: конфликты в общении

Объект: опыт работы учителя по проблеме конфликтного общения

Задачи:

Рассмотреть причины и факторы возникновения конфликтов.

Раскрыть сущность и содержание понятия конфликта в общеобразовательных организациях.

Изучить опыт учителя по проблеме разрешения конфликтного поведения.

Методы:

Теоретический анализ литературы

Анализ опыта работы педагога

Практическая значимость:Проведенное исследование может быть использовано педагогами и воспитателями школ, работающими в среднем звене с целью оптимизации учебно-воспитательного процесса, а также психологами для составления программ психо-коррекционной работы с подростками.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ КОНФЛИКТОВ В ОБЩЕНИИ

1.1 Возникновение конфликтов: причины, факторы

Основная группа объективных причин конфликтов управления является организационной по своей природе, этим причинам элемент субъективизма присущ в несколько большей степени по сравнению с объективными причинами. Организационно-управленческие причины конфликтов связанны с созданием и функционированием организаций, коллективов, групп[3].

Конфликт <http://www.financial-lawyer.ru/newsbox/society/183-529115.html> - это столкновение двух или более сильных мотивов, которые не могут быть удовлетворены одновременно. Психологически конфликт связан с тем, что ослабление одного мотивирующего стимула ведет к усилению другого и требуется новая оценка ситуации. Конфликты могут нести как позитивный, так и негативный эффект.

В общей классификации существуют следующие типов конфликтов: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт, социальный конфликт, межклассовые конфликты, внутренние организационные конфликты, этнические конфликты, и педагогический конфликт.

Проблема выявления причин конфликта является ключом к нахождению путей их предотвращения. Без знания движущих сил конфликта трудно выявить, чтобы обеспечиваетпоявление[15,с.108].

Такое вмешательство оправдано, когда мы не только знаем, что происходит во время конфликта, но мы можем ответить на вопрос, почему эти события так, а не иначе. Построение объяснительных моделей является результатом систематического генетического анализа конфликта. Она позволяет определить причину конфликта, выявить движущие силы развития.

Возникновение и развитие конфликтов, вызвано действием четырех групп факторов и причин: объективных, организационно-административных, социальных, психологических и личностных. Первые две группы факторов во многом носит объективный характер, третья и четвертая - в основном субъективный характер.

Понимание объективных и субъективных причин конфликтов будет очень полезно в будущем при определении способов их предотвращения, разработки оптимальных стратегий поведения людей в типичном конфликте. К числуобъективных причин конфликта можно отнести в основном обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению интересов, мнений, взглядов и т.д[4].

Объективные причины конфликтов <http://www.financial-lawyer.ru/newsbox/society/183-529115.html> приводят к созданию предконфликтной обстановки - объективного компонента предконфликтной ситуации. Например, в цехе освобождается должность его начальника, на которую могут претендовать несколько инженеров, работающих в данном цехе. Поскольку должность одна, а претендентов несколько, интересы последних объективно, т.е. независимо от желания инженеров, сталкиваются.

Такое столкновение может привести к конфликту, а не может и не привести. Однако, если это должность был только один претендент, то конфликта интересов двух или большего числа инженеров, связанных с назначением на эту должность, не возникло. В такой ситуации был бы исключен конфликт, связанный с назначением на вакантную должность, так как не было бы никакой объективной причины для этого.

Субъективные причины конфликтов в основном связаны с индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают конфликт, а не какой-либо другой способ создания объективного противоречия[11, с.26].

Человек не идет на компромиссное решение проблемы, не уступает, не избегает конфликта, не пытается создать союз с противником, чтобы разрешить противоречие, и выбирает стратегию борьбы.

Практически в любой предконфликтной ситуации существует возможность одного или нескольких путей разрешения конфликта. Причины, по которым выбирают конфликт, в контексте вышеизложенного, в основном, носит субъективный характер[17].

Краткое рассмотрение характера взаимосвязи между объективными и субъективными причинами конфликтов можно отметить следующее.

При кратком рассмотрении характера взаимосвязей между объективными и субъективными причинами конфликтов можно отметить следующее:

Во-первых, жёсткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов, а тем более их противопоставление, по-видимому, неправомерно.

Например, если завод был разработан и утвержден нормативной процедурой коллективно вакантные руководящие должности, количество конфликтов, связанных с борьбой за продвижение по службе, будет значительно меньше[8].

Но развитие этой процедуры зависит от личностных качеств руководителей, т.е. от субъективных факторов. Предположим, человек начал конфликт из-за их собственной повышенной агрессивности, казалось бы, по чисто субъективным причинам.

Тем не менее, вполне возможно, что одна из главных причин повышенной человеческой агрессии является повышенная агрессивность социально-экономической среды, в которой он родился, вырос и живет. Таким образом, на основании чисто субъективных причин конфликта может в конечном счете опирается на человеческий фактор т.е. объективный фактор.

Во-вторых, вероятно, ни один конфликт, который в какой-то степени не было бы связан с субъективными и объективными причинами. В то же время трудно найти ситуацию до конфликта, которая возникла в силу объективных обстоятельств, которые не могут быть разрешены неконфликтным образом. В любом конфликте всегда межличностную роль играет субъективный фактор[10].

Если человек объективно решил начать противодействуя конфликт, конфликт не будет. Таким образом, практически любой конфликт существует из-за комплекса объективно-субъективные причины.

Дальнейшее развитие систематического генетического анализа конфликтов, связанных с созданием более строгой квалификации их причин, развития и завершения. Необходимо избегать смешивания причин конфликтов с причинами изменений в их динамике, длительности воздействия гравитации и т.д.

Речь идёт о различении таких понятий как «детерминанты», «причины», «факторы», «условия», «обстоятельства».

Проведенный автором анализ более 2000 реальных межличностных конфликтов в отношениях между менеджерами среднего звена показывает, что существует много объективных причин конфликтов. Они настолько разнообразны, что не поддаются строгой классификации. Среди наиболее распространенными являются следующее:

. Естественное столкновение значительных материальных и духовных интересов людей в процессе их жизни. Сотрудники работают в команде, как правило, работают в тесном сотрудничестве для решения многих проблем. Часто взаимодействие сотрудников продолжается в свое свободное время. В процессе постоянного взаимодействия между интересами людей время от времени встречи. Это столкновение интересов создает объективную основу для возможных конфликтов.

. Слабая разработка правовых и других нормативных процедур социального одобрения, противоречия, возникающие в процессе взаимодействия человека. Например, если начальник оскорбил подчиненного, последний часто вынужден прибегать к защите достоинства конфликтного поведения. Подчиненный, конечно, имеет право обжаловать неправильное, по его мнению, действия начальника. Однако процедура такого обжалования является неэффективным. Большинство из них предпочитают отказаться от какого-либо предварительного конфликта или идти на конфликт.

. Отсутствие значимых для нормальной жизни материального и духовного богатства народа. Тот факт, что мы живем в обществе возможных дефицитов, существенно влияет на количество, а также конфликтов между ними. Основной недостаток денег стал сегодня. Если ваша организация имеет возможность предложить хорошо оплачиваемую работу для ограниченного числа сотрудников, то есть естественные конфликты между ними обоснованы. Распределение жилья, премий и других материальных и духовных ресурсов является объективным процессом конфликта.

. Образ жизни многих россиян. Это объективная причина межличностных конфликтов, связанных с материальным положением и плохими условиями жизни, нехватка финансовых ресурсов для удовлетворения основных потребностей семьи иногда, деятельность, в которой человек не всегда может реализовать свой потенциал.

. Достаточно устойчивые стереотипы и межличностные отношения граждан России, Советского Союза, Российской Федерации, способствуя возникновению конфликтов. Эти стереотипы формировались в прошлом веке, и, возможно, в течение более длительного периода. Советский народ с момента его рождения воспитывался в духе классовой борьбы, нетерпимости и беспощадности к своим классовым врагам и всех тех, кто не разделяет нашу версию коммунистической идеологии[7, с.524].

Практически непрерывная борьба не только с внешним врагом, но и с различными внутренними «вредными элементами» не могла не отразиться на характере межличностных отношений людей в целом.

Мы не терпимы к другому, легко можем ранить чувства собственного достоинства и интересов других. Поскольку мы унижены и оскорблены государством и чаще других, мы можем легко и, не колеблясь, идти на конфликт[2].

Кроме названных, существует ещё бесконечных ряд объективных причин, влияние которых на конфликтность человека пока не изучено. К ним можно отнести заметные отклонения от экологических нормативов в среде обитания людей, в характеристиках электромагнитных полей, вызванные солнечной активностью или тех. устройствами, различные стрессовые ситуации, в которые попадает человек. Американские учёные (психологи) экспериментально доказали, что в жаркие дни вероятность массовых беспорядков в городе может быть в несколько раз выше, чем в холодные дни[16].

Вторая группа объективных причин конфликтов носит организационно-управленческий характер

Организационно-управленческие причины конфликтов связаны с созданием и функционированием организаций, коллективов, групп:

Структурно-организационые причины конфликтов

Она заключается в несоответствии организационных требований структуры деятельности, которой она занимается. Структура организации должна определяться задачами, которые эта организация будет решать. Структура создается задачей. Однако, чтобы достичь идеального соответствия организационной структуры решали проблемы практически невозможное.

Несоответствие структуры организации решаемым задачам возникает по двум причинам:

) допускаются ошибки в разработке организационной структуры. Трудно точно предсказать все проблемы, которые будет решать организация. Трудно создать структуру, которая будет отражать детали в соответствие с требованиями будущей деятельности.

) Задачи и направления деятельности компании постоянно меняется. Поскольку структура организации не может быть изменена каждую неделю, существует естественное несоответствие его деятельности[13,с.294].

Менее гибкая структура управления организации адаптируется к изменяющимся требованиям своей деятельности, тем больше возникают организационные конфликты.

Функциональные и организационные причины конфликтов, вызванных неоптимальной организацией функциональных связей с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками[7, с.93].

Внешниесвязиорганизации должны наилучшим образом удовлетворять вопросы и обеспечить их реализацию. Организационная эффективности невозможно без хорошо функционирующих функциональных отношений с окружающей средой. Нарушение этих связей приводит к конфликтам. Те же требования должны соответствовать функциональной связи между отдельными работниками персонала.

Личностно-функциональные причины конфликтов связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требований занимаемой должности любая работа требует определённых профессиональных знаний и опыта. Если человек не соответствует этим требованиям, то возможны конфликты между ними и руководителями.

Ситуативно-управленческие причины конфликтов обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчинёнными в процессе решения управленческих и других задач. Принятие ошибочного решения объективно создаёт возможность конфликтов между авторами решения и его исполнителями. Невыполнение работниками задач, поставленных руководством, также вызывает опасность конфликта по этому поводу[9].

Социально-психологические причины конфликтов

Существуют различные точки зрения на роль социально-психологических причин в возникновении конфликтов. Одна из них заключается в том, что конфликт обусловлен в первую очередь объективными социально-психологических детерминантами. Вместе с тем очевидно присутствие вторичных социально-психологических аспектов, сторон во всяком конфликте, а с другой стороны - наличие частного класса конфликтов, порождаемых социально-психологических факторами.

Среди социально-психологических причин конфликтов являются те, которые происходят из-за прямого взаимодействия между людьми. Точные границы между 4 группы еще не определены. Тем не менее, исследование конфликтов показывает несколько типичных причин, носящих социально-экономический характер[11].

Второй типичной причиной межличностных конфликтов является сбалансированное ролевое взаимодействие 2 людей. Каждый человек в процессе взаимодействия с окружающими играет более 10 типичных ролей. Это роли начальника, брата, отца, сестры, сына, пассажира и т.д.

Когда руководитель общается, то обычно он считает себя старшим. Взаимодействие начальника с подчинёнными осложняется тем, что оно осуществляется на 2 ролевых уровнях: как правило, старшего с младшим при решении служебных вопросов и как равного с равным, поскольку подчинённый и начальник как граждане равны между собой.

Одной из типичных причин является непонимание, несовпадение позиций часто может быть вызвано расхождением во взглядах, на одно и тоже, а подходам к проблеме с различных сторон.

Анализ конфликтов показал, что, оценивая других им не удалось сделать по сравнению с идеалом, выполнявшим аналогичную работу отлично. Сам же работник оценивает свои результаты, т.е. в итоге дня от способов оценки может быть не только противоположно. Это приводит к конфликтам[16,с.104].

Личные причины конфликтов, связанных в первую очередь с индивидуальными психологическими особенностями ее членов. Они обусловлены спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой.

Если говорить о причинах конфликтов, которые относятся к психологическим, важным среди них является оценка поведения другого как неприемлемо. Если реальное поведение партнера падает в пределах допустимого, то взаимодействие протекает без конфликта. Нежелательное поведение может привести к доконфликтной ситуации, и неприемлемо - к конфликту[12].

Некоторые конфликты возникают из-за того, что сфера его приемлемого поведения со стороныпартнера у человека заужены в результате его эгоистической ориентации.

Холерический тип темперамента относительно чаще может быть причиной разрешать им противоречивые ситуации конфликтным способом. Это связанно с тем, что холерик отличается неустойчивым и подвижным типом нервной системы. Одной из наиболее часто встречающихся личностных причин конфликтов являются различные акцентуации характера. Они проявляются в чрезмерной выраженности отдельных черт характера или их сочетания у конкретного человека и представляют крайние варианты нормы, граничащие с психопатией.

Таким образом:

. Без знания причин возникновения и развития конфликтов трудно рассчитывать на их эффективное решение (регулирование). Факторы и причины конфликтов носят объективно-субъективный характер и могут быть объединены в 4 группы: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.

. Объективными факторами конфликтов выступают: естественное столкновение интересов людей в процессе жизнедеятельности, слабая разработанность и использование нормативных процедур разрешения соц. противоречий и т.д.

. Основными органами-управления причинами конфликтов являются: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие.

. К типичным социально-психологическим причинам конфликтов относятся: потери и искажения информации в процессе коммуникации; выбор разных способов оценки результатов деятельности.

. Основными межличностными причинами конфликтов выступают: субъективная оценка поведения партнера как недопустимого; недостаточно социально-психологических компетентность; неадекватный уровень притязаний, холерический тип темперамента, акцентуации характера и др.[18, с.94].

.2 Сущность, содержание понятия конфликта в общеобразовательных организациях

В интенсивном ритме школьного общения возникают постоянно ситуации, которые провоцирует всплеск эмоций, и это очень трудно иногда сдерживать гнев, обида, раздражение. Конфликтогенность образовательной среды является закономерностью функционирования общества, из-за столкновения конфликта в окружающую среду из-за образовательных условий и проблем учебного процесса.

В целом признается, что современное общество учит социальное пространство повышенного напряжнения. Специфика педагогической работы является в то, что работа учителя, несмотря на то, что он относится к социальной деятельности (в соответствии с классификацией видов деятельности E.Н. Климова), протекает индивидуально, как отдельное произведение.

Работая с командой воспитанников - учащихся, учителя, как правило, она находится в сильном психическом напряжении, потому что она должна активно регулировать как их поведение и поведение своих подчинённых в различных ситуациях. Изначально увеличивается нервно-психическая нагрузка, повышает вероятность неадекватного регулирования интеллектуальной и эмоциональной сферы.

Педагогические конфликты имеют особенности, связанные с конкретной образовательной деятельностью, различия в статусе и возрасте взаимодействующих сторон:

учитель отвечает за разрешение проблемных ситуаций (учителя, ответственного за последствия своей деятельности для общественности);

Положение учителя-профессионала в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении;

каждая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые вызовы, которые включают в себя другие субъекты образования;

участники конфликта имеют разный социальный статус (учитель-ученик), который определяет их поведение в конфликте;

разное понимание событий и их причин, учителя и доверия (конфликт "глазами учителя" и "глазами учеников" видели по-разному, так что учитель не всегда легко понимает глубину переживаний ребенка, а также ученик - справляется с эмоциями);

присутствие других учеников, слушателей, делают свое свидетельство о конфликте сторон, и конфликт несёт образовательный смысл для них.

Многие ученые отмечают, что конфликтные ситуации в школе на самом деле произошли острее, и в целом образовательная среда наиболее активно берет на себя все проблемы общества. Таким образом, конфликтый потенциал образовательной среды из-за влияния всех факторов, которые производят конфликты. Необходимо отметить влияние социальных, психологических и социально-психологических факторов, а также ряд конкретных причин для образовательной среды:

падение престижа профессии учителя в обществе и воспитательной работы в образовательных учреждениях, авторитаризм в управлении школой, увеличение напряженности в межличностных отношениях в школе невротический стиль общения во многих семьях;

недооценка важности развития личности учеников и преподавателей;

отсутствие упорядоченности формальных и неформальных отношений в школьном обществе, часто неспособность сочетать единство командования и демократического управления, отсутствие развития неформальных образовательных отношений в школьном сообществе;

слабая психологическая подготовка учителей и руководителей образовательных учреждений, неспособность управлять школьной на практике;

конфликты, находить оптимальные пути для предупреждения и преодоления;

Специфика воспитательной работы является в том, что учитель, как правило, находится в сильном нервно-психического напряжения, что способствует быстрому износу интеллектуальных и эмоциональных сфер личности.

Виды конфликтов в образовательной среде:

. Организационные конфликты, вызванные несовершенством организационных структур и управления системой образования, которая проявляется:

отсутствие преемственности в содержании и организации основных звеньев в образовательном процессе;

в непродуманном внедрении педагогических инноваций;

трудности в адаптации новых работников и молодых учителей к социально-психологических условий коллектива;

в прагматичном подходе к учителям, к пренебрежению творческой стороне своей работы и даже их профессиональной компетентности, с одной стороны, и чрезмерной переоценки подчиненных качеств чисто исполнительной - с другой.

Учебные конфликты, возникающие в результате деятельности по подготовке уроков, происходящих на реализации образовательных задач ученика прогрессе внеклассных мероприятий; они связаны с нарушениями делового и организационного характера, с плохой академической мотивацией (отсутствие желания учиться и энтузиазма к обучению).

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.

. Межличностные конфликты, которые основаны на личных проблемах участников конфликтной ситуации. Такие конфликты вызваны следующими причинами:

отсутствие компетентности профессорско-преподавательского состава;

острая реакция на оценку учителя своих личностных качеств;

высокой личностной тревожности учителей, в силу которого

они склонны преувеличивать, драматизировать или впадать глухую психологическую защиту.

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

«Учитель-ученик»: причины возникновения конфликтов.

Любой школьник-старшеклассник имеет достаточный жизненный опыт для установления и поддержания нормальных взаимоотношений с окружающими людьми. Тем не менее в последние годы отношения между учителями и учениками стали значительно сложнее и напряженнее, о чем свидетельствуют повышенный интерес различных СМИ к этой проблеме и многочисленные исследования конфликтного общения в учебно-воспитательном процессе (М.М. рыбакова, С.М. Илюсизова, А.К. Маркова, Л.В. Симонова, Н.В. Самоукина, Б.Т. Лихачев, Б.И. Хасан, В.Н. Мясищев, А.С. Белкин, А.Я. Анцупов, С.В. Баныкина, К.С. Лисецкий, А.И. Сахаров и дрВажно подчеркнуть, что, в отличие от спорных событий во взрослой среде, конфликтов событие в школе на самом деле произошли острее. И не только в существовании вечных истин - "Конфликт между отцами и сыновьями" Столкновения учеников и учителей вплетены в ткань образовательных ситуаций и действуют как фактор формирования конкретных компонентов социального опыта студентов. И. А. Зимняя, учитывая противоречивую связь, возникающие в отношениях "учитель-ученик" отмечает, что трудности в общении оцениваются сторонами конфликта по-другому. Если учителя считают, что наибольшие трудности в схеме "учитель-ученик" вызывает индивидуальные особенности партнеров по диалогу, а ученики на первое место среди причин трудностей в общении этой позе особое участие в деятельности. Часто учителя жалуются, что старшеклассники переоценивать свои способности и не хотят, чтобы принять "помощь" от старших, а ученики - несправедливость и непонимание со стороны учителей.

ГЛАВА 2. ИЗУЧЕНИЕ ОПЫТА ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

2.1 Педагогический опыт учителя Карпенко С. В. по проблеме разрешения конфликтных ситуаций в общеобразовательной среде

В своей работе мы проанализировали опыт работы учителя Карпенко Светланы Викторовны МБОУ «Лицей №10».

Проанализировав школьную документацию (воспитательный план школы и учителя), нами выявлено, что в планах школы и учителя включены разделы по формированию полезных привычек. Педагогами в основном используются словесные формы воспитания, которые носят назидательный характер. А практикума по овладению конструктивных умений при разрешении конфликтов, не запланировано. Из бесед с учителями нами определена основная проблема: «Учитель и дисциплина».

Опыт нашей работы в МБОУ показывает, конфликт часто вырастает из стремления учителя утвердить свою педагогическую позицию, а также от протеста ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

В разрешении конфликта многое зависит от самого педагога. Иногда рекомендовано педагогу прибегнуть к самоанализу для того, чтобы лучше осознать происходящее и попытаться положить начало переменам, тем самым, проведя границу между подчеркнутым самоутверждением и самокритичным отношением к себе.

В результате накопленного опыта в период деятельности в МОУ появился алгоритм процедуры урегулирования конфликтов, который используют в школе:

воспринимать ситуацию такой, какая она на самом деле;

не делать поспешных выводов;

при обсуждении следует анализировать мнения противоположных сторон, избегать взаимных обвинений;

научиться ставить себя на место другой стороны;

не давать конфликту разрастись;

проблемы должны решаться теми, кто их создал;

уважительно относиться к людям, с которыми общаешься;

всегда искать компромисс;

преодолеть конфликт может общая деятельность и постоянная коммуникация между обучающимися.

Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение.

Прекращение конфликтного взаимодействия - первое и очевидное условие начала разрешения любого конфликта.

Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом и предполагает анализ как своих целей и интересов, так и целей и интересов другой стороны. Если стороны хотят разрешить конфликт, они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента.

В работе с учителями важно понять проблему, из-за которой возник конфликт, лучше решать ее сообща, объединив усилия. Этому способствует, во-первых, критический анализ собственной позиции и действий. Выявление и признание собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Во-вторых, необходимо постараться понять интересы оппонента. Понять - значит изучить особенности психофизического состояния оппонента. Это расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. В-третьих, целесообразно выделить конструктивное начало в поведении или даже в намерениях участника. Не бывает абсолютно плохих или абсолютно хороших людей или социальных групп. В каждом есть что-то положительное, на него и необходимо опереться при разрешении конфликта.

В процессе работы Светланы Викторовны в МБОУ параллельно проводилась работа по разрешению конфликтов в учебной деятельности. Была сделана попытка формирования у педагогов опыта практической готовности к разрешению конфликтов среди учащихся, имеющих трудности в освоении учебной программы. Такие рекомендации носили индивидуальный и системно организованный характер. Содержание и логика этих рекомендаций, как видно из вышеизложенного, обусловлена структурными компонентами готовности к разрешению конфликта и соответствующими образовательными технологиями.

2.2 Педагогический опыт учителя Рождественской Т. М. по проблеме разрешения конфликтных ситуаций в общеобразовательной среде

Каждое конкретное действие педагога или некоторая их совокупность оказывают определенное влияние на ученика. Можно выделить три класса приемов педагогического воздействия:

)созидающие;

)тормозящие;

)приём "взрыв" (А.С.Макаренко).

Рождественская Т. М. рассматривает пять видов словесных педагогических воздействий, направленных на разрешение моральных конфликтов среди подростков: организующие, оценивающие, дисциплинирующие, доверительные, вдохновляющие. Американский писатель и философ Л. РонХаббарт полагал, что любое действие человека, пытающегося преодолеть какую-либо опасность, препятствие, решить проблему, в том числе и в сфере воспитания, можно отнести к одному из следующих пяти действий: атаковать, отступить, избежать, проигнорировать, сдаться.

Татьяна Михайловна предоставила пример процедуры разрешения конфликтной ситуации.

Основная задача работы конфликтолога состоит в переводе конфликта из неуправляемого состояния в позитивно управляемое, придании ему институциализированных и рациональных форм.

Первый этап. Диагностика конфликта.

На первом этапе проводится диагностика параметров конфликта. Одним из основных методов диагностики является интервью основных участников конфликта и лиц, не принимающих в нем непосредственного участия, ¾ руководителей и подчиненных конфликтующих сторон. Целя

ми этого этапа работы являются:

· Определение основных действующих сил. Изучение их характеристик. Выявление главных различий в интересах, которые привели к конфликту.

· Выявление их отношений в предконфликтной фазе. Выяснение намерений участников и приемлемых для них способов преодоления конфликта.

· Определение степени остроты конфликта.

· Выявление стереотипов восприятия и механизмов конфликтного поведения.

Второй этап. Оценка конфликта.

· Типологизация конфликта.

· Оценка стадии развития конфликта.

· Оценка и исследование всех возможных путей развития и преодоления конфликта. Разработка «дерева» сценариев развития конфликта. Итогом этого этапа может стать документ, содержащий оценку конфликта и предложения по его преодолению. С ним знакомятся конфликтующие стороны.

Третий этап. Интервенция.

· Проведение переговоров с конфликтующими сторонами, сначала раздельных, затем совместных.

· Создание атмосферы диалога.

· Снижение психологической напряженности.

· Рефлексия вместе с участниками конфликта социальных и психологических мифов, предрассудков и стереотипов.

· Создание у оппонентов позитивных установок.

· Преодоление явлений «замкнутости» в сознании оппонентов.

· Освоение оппонентами эмпатического видения позиции другого оппонента.

· Помощь в разработке договора между оппонентами.

· Подписание договора о принципах взаимодействия между оппонентами.

· Мониторинг соблюдения условий и процедур договора.

Как бы руководители того или иного уровня ни старались «отшлифовать» механизм управления в своих компаниях, современная ситуация на рынке такова, что постоянные изменения неотвратимы. Поэтому намного полезнее направить усилия на «шлифование» самих процедур введения изменений в управление и функционирования организации. В частности, руководители и подчиненные нуждаются в проверенных процедурах взаимодействия в конфликтных ситуациях, которые всегда сопровождают или предвосхищают изменения.

В разрешении конфликта многое зависит от самого педагога. Иногда следует прибегнуть к самоанализу для того, чтобы лучше осознать происходящее и попытаться положить начало переменам, тем самым, проведя границу между подчеркнутым самоутверждением и самокритичным отношением к себе.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликты закономерно приходят в нашу жизнь. Меняется жизнь и меняются причины и формы конфликта. Избежать их невозможно, они необходимы для развития, для роста. Межличностные отношения в процессе развития требуют регулировки, гармонизации, приведения к согласию. Наше неумение предвидеть назревающий конфликт может привести к негативным последствиям. От знания педагогом природы конфликта, от умений диагностировать конфликтную ситуацию, разрешать ее, зависит уровень развития способностей, направленности, личностных качеств, как у ребенка, так и у взрослого.

Проанализировав литературу, посвященную данным вопросам, можно сделать вывод, что умения общаться, объяснять и разрешать конфликт - это обоюдный успех педагога и воспитанника.

Конфликт - это такое взаимодействие между людьми, которое характеризуется возникновением и столкновением противоречий в их отношениях[8, с. 41].

Конфликты имеют свою динамику и стадии: возникновение конфликтной ситуации, осознание конфликта, проявление конфликтного поведения, углубление конфликта и его разрешение.

Именно в школе у ребенка формируются навыки разрешения противоречий в межличностном взаимодействии, которые случаются в жизни любого человека. Создание в общеобразовательной школе системы профилактики конфликтов намного улучшит качество воспитательного процесса. Поэтому знакомство с основами отечественной конфликтологии будет весьма полезно учителям, руководителям школ и родителям. Протекание конфликтов у младших школьников имеет свою специфику. Немаловажным условием для протекания конфликта является опора на возрастные особенности участников. Все это помогает выйти на конструктивность разрешения конфликтов[21, с. 78].

Анализ изучения степени разработанности в педагогической теории и практики проблемы психолого-педагогических приемов взаимодействия показал, что в школе недостаточно эффективно уделяется внимание систематической работе по выявлению конфликтности у детей младшего школьного возраста и не спланировано коррекции.

Все учителя и воспитатели обязательно сталкиваются в своей работе с проблемами дисциплины. Важно, чтоб учитель владел определенными знаниями по данной проблеме. И важно опираться на определенный план действий «Школьный План Действий».

Для выявления конфликтности у детей полезно организовать диагностическую работу. Хорошим методическим инструментарием может послужить пособие «Воспитание хороших привычек», включающее комплекс упражнений, направленных на формирование навыков взаимодействия в группе в процессе общения и конфликта, что способствует сплочению коллектива[22, с. 17].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Божович, Л.И. Личность и ее формирование в детском возрасте. - М.: Просвещение, 1968. - 464 с.

Белкин, А.С. Ситуация успеха. Как ее создать?/ А.С.Белкин.- М.: "Просвещение", 2011. -169 с.

Боссарт, А.Б. Парадоксы возраста или воспитания?/ А.Б. Боссарт.- М.: "Просвещение", 2011-80с.

Сухомлинский, В.А. Как воспитать настоящего человека./ В.А. Сухомлинский.- М.: " Киев", 2012-254с.

Божович, Л.И. проблема мотивационной сферы ребенка. Изучение мотивации поведения детей и подростков. М., 2012.-132 с.

Маркова, А.К. Формирование мотивации учения в школьном возрасте. - М: " Просвещение", 2000.-214 с.

Абрамова, Г.С. Практическая психология: Учебник для студентов вузов. - 6-е изд., перераб. и доп. М.: Академический проект, 2001. - 346с.

Бочкарев Н.Е. Фребель и Монтессори // Свободная трудовая школа , -2012.- 42-51с.

Баныкина С. В., Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира. М., 2011-. 37-39с.

Лобанов А.А., Основы профессионально-педагогического общения: Учеб.пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2008. 192 с.

Гостев В. А., Соснин В. А., Степанов Е. И. На путях становления отечественнойконфликтологии // Психологический журнал. Т. 17. №2. М.: Наука, 1996. -114с.

Бондаренко, А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика. - М.: «Изд-во институт психотерапии», 2000. - 353 с.

Колмогорова Л. С. Диагностика психологической культуры школьников: практ. пособие для ппс. психологов / Л. С. Колмогорова. М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2002. - 360 с.

Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 c.

Баныкина С. В. Российская модель конфликтологического образования // Сб.: Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. Выл. 14, 2009. - 65-79с.

Гришина Н.В., Психология конфликта. С.-Пб.: ПИТЕР, 2000.- 456 с.

Личко А. Е. Типы акцентуаций характера и психопатий у подростков. М.: Апрель-пресс, Эксмо-пресс, 1999.- 416 с.

Кащенко В.П., "Педагогическая коррекция. Исправление недостатков характера у детей и подростков", Книга для учителя, М.Просвещение,1994.-138с.

Рыбакова М. М., Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе. М.: Просвещение, 1991. -128с.

Анцупов А.Я., Конфликтология в схемах и комментариях: Учеб. пособие А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский СПб.: Питер, 2009. - 304 с.

Вердербер Р. Психология общения / Р.Вердербер, К.Вердербер. - СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. - 136-147с.

Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие/ Г.В. Бороздина. -М.: ИНФРА-М, 2006. - 224 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Правила, которых необходимо придерживаться для избегания конфликта.

Будучи в позиции слушающего:

Проявляйте терпимость: не прерывайте, не мешайте; прежде чем что-то сказать, хорошо подумайте, убедитесь, что вы хотите сказать именно это;

Не давайте оценок человеку: если вы будете оценивать чувства говорящего, то он станет защищаться или противоречить вам. Избегая оценок, старайтесь действительно эмпатировать и понимать перспективы человека;

Не аргументируйте слишком рационально: не старайтесь разрешить, кто прав, а кто виноват, как можно изменить ситуацию;

Сосредоточьтесь на точке зрения говорящего в течение всего времени, пока вы слушаете;

Не давайте советов: помните, что лучшие решения в конфликте - это те, к которым участники приходят сами, а не те, которые им кто-то подсказал. Часто бывает трудно побороть желание дать совет, особенно когда собеседник может рассчитывать на него с самого начала.

Будучи в позиции говорящего:

Не обвиняйте! Не говорите, что все произошло из-за чьих-то недостатков, и не обвиняйте кого-то еще в том, что случилось;

Не придумывайте! Не говорите другому человеку, что вы думаете о том, каковы его мотивы и желания, раньше, чем он сам о них что-то скажет;

Не защищайтесь! Сначала расскажите о своих действиях и о своих мыслях и чувствах; сделайте это открыто и достаточно полно. И только после этого можете ждать, что-то же самое сделает и ваш оппонент;

Не характеризуйте! Не описывайте личность оппонента, тем более говоря «вы невнимательны, эгоистичны, неопытны, молоды и т. п.». Старайтесь говорить о том, что вас беспокоит по существу; Не обобщайте! Избегайте использования слов «всегда», «никогда» в описании поведения вашего оппонента. Приводите конкретные факты и ситуации, которые вы оба с оппонентом хорошо помните.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Упражнения, способствующие предупреждению и предотвращению конфликта

Цель: развивать навыки общения и разрешения конфликтов.

Упражнение «Назови чувство»

Передавая мяч друг другу по кругу, назовите чувства: одно положительное, одно - отрицательное.

Упражнение «Конфликт или взаимодействие»

Цель этого упражнения - продемонстрировать детям, что часто люди относятся к жизненным ситуациям как к соревнованиям, в которых есть победители и проигравшие.

Участники рассаживаются парами за столами лицом друг к другу (как в армрестлинге).

Скажите следующее: «Ваша задача - за30 секунд «уложить» руку партнера как можно больше раз. Как только его рука коснется стола, возвращайтесь в исходное положение и начинайте снова. Приз достанется той паре, которая наберет больше всего очков (1 касание - 1 очко)».

Большинство пар придется бороться за каждое очко, но некоторые участники не будут оказывать никакого сопротивления, тому, кто наклоняет руку, а будут сами помогать в этом партнеру.

Когда время, отведенное на упражнение, закончится, вручите призы победителям.

Дискуссия на тему занятия:

Обсудите с ребятами различия между парами, которые состязались и которые действовали сообща.

Как вы думаете, почему некоторые пары соревновались, а некоторые действовали вместе?

Часто и в реальной жизни мы рассматриваем некоторые ситуации как состязания - с победителем и проигравшим, в то время как сообща можно достичь больших результатов. Вспомните такие ситуации.

Как люди договариваются, кто будет решать, а кто подчиняться решениям?

Упражнение «Как разрешать конфликтные ситуации?»

Это упражнение поможет учащимся научиться грамотно и с пользой разрешать конфликтные ситуации; понять, что всегда существует несколько вариантов поведения в конфликтных ситуациях.

Скажите следующее: «мы всегда сталкиваемся с конфликтами. Они являются частью нашей жизни. Предлагаю вам подумать о том, как мы ведем себя в конфликте. Состязаемся, соревнуемся? Проигрываем? Какие чувства вызывает у нас соперник? Непреднамеренные конфликты приводят к обидам, потере дружбы, к вспышкам гнева, отчуждению. Поэтому важно знать, как вести себя в конфликтных ситуациях. Сегодня мы будем учиться разрешать конфликты.

Для начала давайте попробуем вместе подумать о том, как лучше всего поступать в определенной ситуации, чтобы уладить конфликт я буду называть ситуации. А вы обсуждать ее по следующим правилам».

Правила обсуждения

Рассказывайте о любых идеях, приходящих в голову.

Не осуждайте чужие идеи.

Выдвигайте свои идеи, используйте уже высказанные.

Предлагайте как можно больше идей.

Из следующего списка ситуаций выберите одну и предложите участникам все возможные варианты ее решения. Записывайте ответы детей на доске, и после проигрывания ситуаций обсудите варианты, выбрав среди них приемлемые.

Кто-то дразнит или обзывает тебя.

Учитель несправедливо обвиняет тебя в списывании во время контрольной.

Родители на неделю запретили тебе ходить гулять с друзьями за драку с младшим братом.

Во время уроков одноклассник, сидящий с тобой, постоянно колет тебя в спину ручкой или бросает в тебя ластик.

После того, как ребята предложат все возможные варианты решения проблемы, обсудите, какие из них были наиболее эффективными. Подчеркните два лучших.

Дискуссия на тему занятия:

Обсудите следующие вопросы:

В чем причины конфликтов?

Как можно предотвратить конфликт?

Что чувствуют в ситуации конфликта обиженный и обидчик?

Какое поведение помогает с достоинством выйти из конфликта или не допустить его разгорания?

Пусть дети по ролям разыграют конфликтные ситуации, придумав для них благоприятный исход.

Обсуждение итогов занятия

Обсудите действия, ощущения всей группы. Все участники высказываются о том, что понравилось, удивило, обрадовало на занятии, что получилось, чем довольны, какие чувства испытывали и какие вопросы остались неразрешенными.

Упражнение «Как реагировать на обидное замечание?»

Обсудите с детьми, что такое обида, обидное замечание. Приведите примеры таких замечаний, вспомните обидные ситуации, которые вы сами пережили или наблюдали со стороны. Спросите детей, что они могут сказать или сделать в ответ на обидное замечание. Запишите на доске варианты ответов. Попросите детей разыграть обидные ситуации, которые они вспомнили, обсудите возможные пути выхода из конфликта.

Дискуссия на тему занятия

Обсудите с детьми следующие вопросы:

Какой их предложенных вариантов ответа характеризует человека уверенного, неуверенного, агрессивного?

Что можно сказать о людях, которые обижают других, что они сами чувствуют в этот момент?

Как относиться к обидчику?

Как долго сохраняются обиды?

Бывают ли «справедливые» и «несправедливые» обиды?

Как выразить обиду?

Упражнение «Неизбежные конфликты»

Между друзьями нередко возникают конфликты. Как вести себя в таком случае? Обсуждение «случаев из жизни» позволяет не только помочь детям найти правильное решение, но и предотвратить ссоры.

Твой друг часто опаздывает. В прошлый раз из-за этого вы опоздали в кино, а сегодня вот уже полчаса ты ждешь его, чтобы пойти играть в футбол. Остается всего 20 минут до игры.

У твоего друга плохое настроение, которое он срывает на тебя. Ты не представляешь себе, чем ты мог так рассердить или расстроить друга. Как поступить в этом случае?

Ты доверил важный семейный секрет своему другу. На следующий день, придя в школу, ты обнаружил, что еще несколько человек узнали твою тайну. Что ты сделаешь?

Сегодня твой лучший друг ушел гулять вместе с вашим общим приятелем. Тебя они не позвали. Обычно вы всегда гуляли с другом вместе. Что делать в такой ситуации?

Ты дал в долг другу деньги несколько недель тому назад. Он не возвращает их тебе и ничего не говорит о долге. Ты не знаешь, стоит ли напомнить другу о долге. Ты уговариваешь себя, что сумма не так уж велика, но почему-то это тебя все-таки беспокоит. Как поступишь?

Упражнение «Рисование собственного гнева» (лепка гнева из пластилина, глины)

Для выполнения упражнения понадобятся листы бумаги для рисования, цветные мелки, фломастеры (пластилин, глина).

думать о той ситуации (человеке), которая вызывает максимальное чувство гнева, агрессии с их стороны.

Попросите ребенка отметить, в каких частях тела он максимально ощущает свой гнев. Обсудите это с ребенком.

Когда ребенок будет рассказывать о своих ощущениях, спросите его «На что похож твой гнев?», «Можешь ли ты изобразить его в виде рисунка или слепить свой гнев из пластилина?»

Важно обсудить с ребенком его рисунок, проявляя при этом искренний интерес, и отметить:

что изображено на рисунке;

что чувствовал ребенок, когда рисовал свой гнев;

может ли он поговорить от лица своего рисунка (для выявления скрытых мотивов м переживаний);

изменилось ли его состояние, когда он полностью прорисовал свой рисунок.

. Далее спросите ребенка, что ему хочется сделать с этим рисунком.

Некоторые дети мнут рисунок, некоторые рвут и выбрасывают, кто-то бьет по нему, но большинство детей отмечают, что их «рисунок уже стал другим». В этом случае стоит попросить ребенка изобразить измененный вариант и также обсудить его с ребенком:

что он чувствует, когда рисует новый вариант;

попросите поговорить от лица нового рисунка;

Каким стало его состояние теперь.

Часто дети в ходе рисования (лепки) своего гнева начинают высказывать все, что они думают по поводу своей ситуации и своего обидчика. Не нужно мешать им, поскольку чем полнее они выскажутся, тем более это будет способствовать изменению образа в позитивную сторону, а, следовательно, позитивному изменению их эмоционального состояния в целом.

Упражнение на релаксацию

Выполните вместе с детьми следующие действия: закройте глаза, сосредоточьтесь на своем дыхании, представьте себе, что в руках у вас сильно зажата в кулак обида, почувствуйте напряжение в кистях, напрягите руки. Почувствуйте напряжение и в кисти и во всей руке. Разожмите кулак, расслабьте мышцы, опустите обиды, чтобы они упали и рассыпались на мелкие части. Расслабьте руку. Ваша обида исчезла.