

Понятие конфликта в учебно-воспитательном процессе

Конфликт между учеником и учителем называют «педагогическим конфликтом». Педагогический конфликт - взаимодействие субъектов педагогической системы, обусловленное противоречиями, возникающими в образовательном процессе.

Педагогические конфликты имеют целый ряд особенностей:

- 1) ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: ведь школа - модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;
- 2) участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель-ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;
- 3) разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
- 4) различное понимание событий и их причин (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребёнка, а ученику - справиться с эмоциями, подчинить их разуму;
- 5) присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
- 6) профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы ученика;
- 7) всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы, в которые включаются другие ученики.

Изучением конфликтов в учебно-воспитательном процессе занимается педагогическая конфликтология.

Под понятием педагогическая конфликтология мы будем иметь ввиду область научных психолого-педагогических знаний о путях, способах и средствах предвидения, предупреждения, преодоления противоречий, возникающих в учебно-воспитательном процессе. Противоречия в этом случае - это объективно существующие и взаимоисключающие друг друга условия.

Существуют некоторые варианты противоречий, возникающих в образовательном процессе:

1. Противоречия в системе иерархии целей; между генеральной целью воспитания и личными целями учителя и учащихся, целями частно-методическими.
2. Противоречия между уровнем теоретической подготовки учителя и его практическими умениями.
3. Противоречия между задачами воспитания (обучения) и используемыми формами работы.
4. Противоречия между личными целями учащихся и задачами коллективной деятельности.
5. Противоречия между поставленными задачами обучения, воспитания, развития учащихся и избранной системой методов обучения и воспитания.

6. Противоречия между задачами урока и уровнем познавательной активности учащихся.
7. Противоречия между возможностями учащихся в “зоне ближайшего развития” учащихся и задачами урока.
8. Противоречия между возможностями отдельных учащихся и коллективным характером обучения.
9. Противоречия между общеобразовательными стандартами и задачами творческого развития личности.
10. Противоречия между уровнем потребностей учащихся и возможными формами их удовлетворения.
11. Противоречия, вызванные неравномерностью физического и психического развития учащихся.
12. Противоречия между авторитарным стилем общения взрослого и возрастным негативизмом ребёнка

Виды конфликтов.

Конфликт в педагогической деятельности часто проявляется как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить следующие:

1. Конфликты деятельности. Часто возникают на уроках между учителем и учеником, учителем и группой учеников по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, невыполнение домашнего задания, а часто неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи при затруднениях в работе. Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в учебе. В последнее время наблюдается увеличение подобных конфликтов из-за того, что учителя часто предъявляют завышенные требования к усвоению предмета, а отметки используют как средство наказания тех, кто не подчиняется учителю, нарушает дисциплину на уроке.
2. Конфликты поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, и вне школы, если учитель допустил ошибки в анализе поступка ученика, сделал необоснованный вывод, не выяснил мотивы. Следует иметь в виду, что один и тот же поступок может вызываться совершенно различными мотивами. Учителю приходится корректировать поведение учеников через оценку их поступков при недостаточной информации об обстоятельствах и подлинные причины. Учитель не всегда бывает свидетелем детской жизни, лишь догадывается о мотивах поступка, плохо знает отношения между детьми, поэтому вполне возможны ошибки при оценке поведения, и это вызывает вполне оправданное возмущение учеников. Учителя, оценивая поступки учеников, не всегда ответственно относятся к последствиям таких оценок для ученика и недостаточно заботятся о том, как повлияют такие оценки на последующие взаимоотношения учителя с учеником.

3. Конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности. Конфликты отношений приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь или ненависть ученика к учителю, надолго нарушают взаимодействие с учителем и создают острую потребность в защите от несправедливости и непонимания взрослых. По содержанию ситуаций, возникающих между учителем и учениками, можно узнать о характере сложившихся взаимоотношений между ними, позициях учителя и учеников.

Всякая ситуация, поступок и даже конфликт в педагогической работе учителя при грамотном анализе могут быть ценным источником информации о личности ученика.

Задание № 1

В числе школьных конфликтов – и конфликты между учащимися, в данном случае – между группой одноклассников и учащимся, чьи школьные успехи заметно выше, чем у остальных. Причиной возникновения данного конфликта в классе, вероятнее всего, стало чувство зависти к успехам одноклассника. Это в первую очередь обусловлено важной особенностью подросткового возраста (перед нами семиклассники) – формированием морально-этических критериев оценки сверстника и связанных с этим определенных требований к его поведению. В этом возрасте заметно снижается интерес к учебе. Скорее всего, в коллективе доминирует негативное отношение к учащимся, имеющим высокий познавательный интерес, а следовательно, и высокие результаты в учении. Это противоречит интересам остальных членов коллектива, поэтому жестко пресекается. К тому же, наверное, успешный ученик чаще, чем другие одноклассники, слышит слова одобрения (а зачастую и противопоставления) со стороны педагогов, что также вызывает неодобрение у одноклассников. Наконец, психологи отмечают, что непринятые одноклассниками ребята, наряду с разными непривлекательными особенностями, страдают одним общим недостатком – отсутствием чувства товарищества. Этот недостаток не компенсируется в глазах одноклассников ничем, поэтому даже успешный ученик может оказаться в одиночестве.

Овладение нормами дружбы – важнейшее приобретение ребенка в таком возрасте. Поэтому одна из главных педагогических мер преодоления конфликтов заключается в создании таких объективных условий в коллективе, когда каждый ученик будет поставлен перед необходимостью развивать в себе качества хорошего товарища, настоящего коллективиста. Психологи установили, что хорошие результаты дает совместная деятельность и переживание конфликтующими сторонами успеха общей деятельности. Важно отметить, что решающее значение имеет при этом высокий нравственный смысл совместной деятельности.

Учителю нередко приходится выступать в роли “третьей стороны”, помогая преодолевать межличностные и личностно-групповые конфликты, возникающие в среде учащихся.

Подходы к разрешению противоречий существенно различаются в зависимости от принятого стиля педагогического общения.

В рамках **авторитарного** стиля любой конфликт, как правило, подавляется с целью любой ценой утвердить правоту педагога, заставить учащихся принять его точку зрения и подчиниться ей. Понятно, что о разрешении конфликта в буквальном смысле слова тут даже речь не идет, поскольку “выигрыш” одной из сторон заранее предопределен. Действия педагога – приверженца авторитарного стиля – могли бы быть следующими: на классном часе рассказать о сложившейся ситуации, поддержать успешного ученика, осудить действия другой стороны конфликтующих, вызвать родителей учащихся, призвав их принять точку зрения учителя. Однако если учитель попытается настоять на своем – примирить учащихся с позиции силы (своего авторитета), конфликт не будет исчерпан, поскольку согласие с позиции подчинения не является конструктивным, напротив – чревато последующими конфликтами.

Либеральный стиль характеризуется уклонением от противоречий, когда обе стороны продолжают вести себя по-своему, не придавая большого значения расхождению своих взглядов и позиций. Действия педагога -приверженца либерально-попустительского стиля – направлены в основном на то, чтобы не замечать сложившихся конфликтных отношений, с помощью “пряника” попытаться сгладить конфликт. Хотя такая ситуация внешне может выглядеть эмоционально благополучной, она также неконструктивна, т.к. не предусматривает согласия сторон по важным вопросам их взаимодействия. Каждая из сторон конфликта по-прежнему будет отыскивать у другой явные и мнимые недостатки.

Оптимальное разрешение конфликтов обеспечивается в рамках подлинно **демократического** стиля педагогического общения, при котором обе стороны признают права друг друга на собственные позиции и стремятся эти позиции примирить, сблизить, достичь компромисса. Разрешение противоречия тут осуществляется не по принципу “мой выигрыш – твой проигрыш”, а в интересах взаимного выигрыша. При этом главной особенностью демократического стиля оказывается то, что учащиеся принимают активное участие в обсуждении сложившихся отношений и совместно с учителем ищут пути выхода из ситуации. При демократическом стиле руководства учитель опирается на коллектив, стимулирует самостоятельность суждений и действий учащихся, проявляет определенную терпимость к критическим замечаниям со стороны учащихся, вникает в их личные дела и проблемы. Руководствуясь демократичными принципами отношений, учитель, прежде всего попытается выслушать позиции обеих сторон, поможет ребятам проанализировать сложившуюся ситуацию, определить их правильные и ошибочные действия и попытается провести совместное дело, в котором бы успешный ученик проявил свои способности в интересах всего коллектива.

В данной ситуации необходимо попытаться разобраться в конфликте. Как известно, суть любого конфликта состоит в том, что противоборствующие стороны по-разному подходят к решению одной проблемы. В этом – основа их противоречия. Устранение противоречия возможно лишь тогда, когда обе стороны заинтересованы найти взаимоприемлемое решение. Если же каждая сторона настроена в качестве окончательного решения добиться принятия своего собственного, то конфликт неизбежен.

Полностью настоять на своем фактически означает заставить противоположную сторону отказаться от своей позиции и принять вашу. Добиться этого чистой логикой невозможно, поскольку у другой стороны тоже своя логика.

Для конструктивного решения необходимо вернуться к источнику противоречия, то есть к вызвавшей его проблеме. Именно она требует решения, причем ни одно из тех, на которых настаивают конфликтующие стороны, по всей вероятности не подходит. Взаимоприемлемое решение находится между позициями сторон, и каждая из них должна сделать свой шаг навстречу.

Зная это, индивидуальная беседа с лидерами конфликтующих сторон была бы уместна. После выявления причины конфликта, необходимо попытаться объяснить каждой стороне мотивацию соперника, затем провести классный час (“Час познай себя и окружающего”) или круглый стол (разговор по душам), на котором должны подведены итоги и выводы о толерантности взаимоотношений с одноклассниками. И в завершении проведение совместного коллективно-творческого дела (например: Игра “Что? Где? Когда?”), которое бы сплотило учащихся, дало возможность посмотреть друг на друга иными глазами.

Выполнение миссии посредника в нормализации взаимоотношений школьников отличается сложностью и необходимостью соблюдения определенных правил. Прежде всего, целесообразно отказаться от прямого вмешательства в ученические взаимоотношения. Оно может быть оправдано лишь в крайних случаях, когда ученики оскорбляют и унижают друг друга, клеветают, применяют физическую силу. Во-вторых, недопустимо расширение проблемы, выход за ее пределы. В-третьих, недопустимо также и нагнетание враждебности к партнеру. Нельзя несогласие учащихся с нашей позицией объяснять корыстью, злонамеренностью, безнравственностью и прочими неприятными чертами, поскольку при таком взаимном отношении выход найти крайне трудно.

Наконец, следует помнить, что надежной основой для устранения противоречий и сплочения ранее конфликтовавших сторон выступает объединение их интересов.

Задание № 2.

В школе весьма острой является проблема оценочной деятельности учителя. Изучение динамики развития взаимоотношений учителя со школьниками свидетельствует, что самым конфликтогенным оказывается заключительный этап – оценка полученных знаний. Самые острые эмоциональные переживания ребят связаны с выставлением отметок.

Отметка для школьников – главное средство личного самоутверждения. Именно поэтому она воспринимается столь остро.

В младшем школьном возрасте в том случае, когда учитель на невразумительные ответы ученика вслух дает ему нелестные характеристики, у ребенка начинает развиваться дидактогения: комплексы страха перед учителем, труднопреодолимая боязнь перед собственным неудачным ответом и т.п. Поэтому учитель четко должен контролировать стиль общения с младшими школьниками, даже если их поведение и результаты обучения являются крайне неудовлетворительными, провоцирующими

учителя к нелестным оценкам учащимся. Одной из причин получения плохой отметки учащегося 3-го класса может быть утомление, т.к. школьная нагрузка является большим испытанием. Основная оценка учителем ученика – успеваемость. Нужно научить ученика отличать оценку за знания, поведение.

Для ученика 7-го класса обязательно должны быть четко определены критерии оценки и не меняться от случая к случаю. Ученик привык, что оценка выставляется за знания. Когда же оценка “нагружается” такими факторами, как активность-пассивность, хорошее-плохое поведение и т.п. – это и создает впечатление произвола со стороны учителя. Нелестная оценка учителя затрагивает “Я”, поэтому и вызывают неприязнь, которая может перерасти в ненависть к педагогу. Поэтому учитель совершенно правильно поступает тогда, когда он, совершив ошибку в оценивании ученика в результате раздражения, признает ее и извиняется перед ним. Недопустимой является сознательно совершаемая нетактичность в общении с учеником.

По сравнению с учениками 7-го класса в 10-м классе снижается уровень конфликтов. Ярче проявляются индивидуальные особенности. Появляются первые попытки реально оценить свои знания по тем или иным предметам, и возникает конфликт при несовпадении. У ученика 10 класса обострено чувство справедливости. И когда справедливость нарушена – это конфликтная ситуация. Инцидентом является выставленная оценка.

Имеет ли право ученик судить о справедливости выставляемых оценок? Думаю, что имеют. Ведь, присутствуя ежедневно при выставлении оценок за устные ответы, сами научаются оценивать ответы. В подавляющем большинстве случаев ученик внутренне согласен с оценкой, выставленной учителем. Дружное несогласие с учителем означает обычно, что учитель оценил ответ несправедливо. Интересно отметить, что, “выставляя” (мысленно) оценки ученики как бы становятся на место педагога. И рассуждают как педагоги, когда упрекают учительницу в отсутствии гибкости.

Устранить конфликтную ситуацию – значит устранить несправедливость: признать свою ошибку и исправить ее. Это нелегкий шаг, но сделавший его не только не уронит своего авторитета, но напротив – поднимет его в глазах учеников. Это будет проявление уважения к ученикам, а для них это дорогого стоит.

Задание № 3.

Для школы характерны разного рода конфликты. Педагогическая сфера представляет собой совокупность всех видов целенаправленного формирования личности, а ее сутью является деятельность по передаче и освоению социального опыта. Поэтому именно здесь необходимы благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям.

В 5 классе возник конфликт между мальчиком (староста класса) и классом в подготовке к школьному мероприятию «День Учителя!». Классный руководитель поручил подготовить ученику поздравительную программу, на предложении ученика как поздравить учителей весь класс начал бунтовать и обзывать ученика «Выскочкой»

Конфликтная ситуация – переложение обязанностей на ученика. Инцидент – разногласие одноклассников.

Привлекать учащихся к подготовке к мероприятию необходимо с соблюдением условий, предохраняющих от возникновения конфликта.

После этого конфликта все учащиеся были привлечены к подготовке. Каждый из учеников через день должны были предоставить свой вариант сценария поздравления, в котором они должны описать действия и тексты всех.

В данный срок были предоставлены 3 работы (в классе 10 человек). Тем самым все остальные кто возмущался в выбранной программе были не готовы были вынуждены согласиться со старостой. Но мной был предоставлен следующий вариант- из 4 предложенных вариантов мы изучили все и выбрали из каждого варианта наиболее интересные находки и написали новый сценарий всем классом.

Учащиеся 6 класса во время перемены находились в кабинете. Учитель пошел в учительскую за журналом. По возвращении обнаружил беспорядок в кабинете: под столами разбросанные бумажки, кожура от апельсинов, линолеум исчерчен полосками. Как начинать урок?

Несколько секунд смотрю на учащихся, а потом вспоминаю о трехчастных замечаниях из “Словаря принца” и спокойно говорю: “Когда я вижу сор, лежащий на полу, я думаю о том, насколько неудобно стало в классе, и переживаю, что нам будет неприятно работать в такой атмосфере”. Ребята, извинившись, собирают мусор, быстро оттирают полоски, и мы начинаем работу.

Описанная проблема принадлежит учителю. Способы взаимодействия с учащимися в данном случае следующие:

- учитель начинает взаимодействие;
- учитель говорит;
- учитель воздействует;
- учитель хочет помочь себе;
- учитель сам активно решает проблему.

Метод трехчастного замечания “сработал” не случайно. Трехчастное замечание не содержит обвинения, оценки, морализирования, предписания, оценки. Делая замечания из “Словаря принца”, мы фокусируем внимание на специфическом поведении, и ребята чувствуют, что их принимают. Когда мы сообщаем о конкретном поведении, у ребенка есть направление к изменению.

Следует обратить внимание, что в первой части замечания говорится о том, что является результатом поведения учащихся. Именно это беспокоит педагога.

Во второй части трехчастного замечания описывается тот конкретный и осязаемый эффект, который будет иметь неприемлемое поведение школьников, указанное в первой части для учителя.

Третья часть замечания из “Словаря принца” сообщает ученикам о тех чувствах и эмоциях, которые испытывает учитель в результате того эффекта, о котором сообщалось во второй части.

Такая последовательность изложения (поведение – эффект – чувства) сообщает школьникам, что чувства возникают по отношению к возможному эффекту, но не к поведению учеников.

Таким образом, полная форма трехчастного замечания является действенным инструментом педагога в разрешении конфликтов.

Учащиеся 5 класса всегда охотно дежурили по классу, за исключением одного мальчика, у которого совершенно отсутствовали навыки самообслуживания. Каждое его дежурство – это очередной конфликт ученика с одноклассниками и учителем. Это продолжалось в течение четверти. Попытки повлиять на ученика с помощью упреков были безуспешными. Тогда решила создать ситуацию выбора. Через некоторое время конфликт был исчерпан. Ученик принял решение – дежурить вместе с ребятами.

В основе конфликта – протест ученика против общепринятых в коллективе правил. Важнейшей задачей педагогического общения выступает положительное влияние педагога на учащихся с целью организовать их поведение таким образом, чтобы это благотворно сказывалось на формировании их личности. Упреки, порицания за ошибки и упущения не всегда помогают педагогу достичь своих целей. Правильно реагируя на поведение подростка, педагог берет ситуацию под свой контроль и тем самым восстанавливает порядок.

Как известно, ребенок гораздо эффективнее выполняет какое-то дело, претворяет в жизнь какое-то решение, если считает, что взялся за дело по своему собственному выбору, что решение принял сам. Для создания наивысшей мотивации почти любое указание лучше облечь в форму предложения, а не приказа. В большинстве же случаев проще добиться успеха, если предоставить ребенку некоторую свободу маневра, пускай даже иллюзорную.

Психологи рекомендуют несколько простых, но довольно эффективных приемов, которые можно использовать в подобных конфликтных ситуациях.

Самая распространенная тактика убеждения состоит в предложении выбора, касающегося не сути вопроса, а второстепенных подробностей. Так, в подобной ситуации учитель спросил мальчика: “Ты будешь дежурить один, но реже, или чаще, но вместе с ребятами в порядке очередности?” Необходимость выполнять обязанности дежурного в данном случае даже не обсуждается, зато выбор предоставлен. Даже если ребенок настроен и вовсе уклониться от уборки, ему приходится отвечать на конкретный вопрос, причем он “волен” выбрать предпочтительное решение. Но сама формулировка вопроса исключает отрицательный ответ.

Такая форма общения способствует урегулированию отношений в конфликтной ситуации.