**Педагогическое общение в конфликтной ситуации**

Вопросы педагогической конфликтологии относятся к слабо разработанным в отечественной теории. На протяжении десятилетий они рассматривались, как правило, в связи с рекомендациями о применении системы мер наказаний.

В последние годы появился ряд исследований, посвященных психологическим аспектам конфликтного взаимодействия учителя и учащихся. В этих работах подчеркивается необходимость глубокого и многостороннего профессионального анализа педагогических конфликтов, говорится об опасности упрощенного видения столь сложных реалий повседневной школьной жизни.

Актуальность изучения педагогических проблем, связанных с преодолением конфликтности учебно-воспитательного взаимодействия, обусловлена потребностями школы, процессами ее демократизации и гуманизации.

Длительное время в теории и практике конфликты в базальном общении «учитель – учащийся» оценивался односторонние, как нежелательные явления, следствие ошибочной линии поведения воспитателя, его недостаточной требовательности.

Собственно педагогическими можно считать конфликты, возникающие в системе «учитель – учащийся», преодоление которых предполагает использование специфической технологии. Именно они являются самыми распространенными, именно их преодоление требует от учителя профессионального мастерства.

Конфликт – столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов, выраженное в общественной жесткой форме.

Конфликтная ситуация является всегда экстраординарной, и перевод ее в русло продуктивного взаимодействия требует от педагога творческого подхода, высокой коммуникативной компетентности, преодоления стереотипов авторитарной педагогики.

Серьезные пробелы в развитии педагогической конфликтологии негативно сказываются на уровне профессионального мышления современного учителя, оборачиваясь неумением преодолевать естественно возникающие коммуникативные трудности. Думается, что наблюдающийся феномен массового отчуждения учащихся от школы и учителя, столь распространенные дидактогении и скулофобии в значительной мере объясняются принципиальным просчетами в регуляции межличностного общения.

При обострении межличностных противоречий, непослушании детей, нарушении школьного режима многие учителя не видят иного выхода, кроме применения шкалы наказаний.

Культура разрешения межличностных конфликтов имеет не только воспитательный, но и дидактическое значение. Так, зарубежные ученые связывают высокую результативность японской системы образования с умением учителей избегать прямых столкновений с детьми, находить в проблемных ситуациях компромиссные решения.

Конфликты в педагогической деятельности возникают достаточно часто. В зависимости от способа разрешения выделяют продуктивны (конструктивный) и деструктивный конфликт. Продуктивный – это такой, при разрешении которого происходит движение вперед. Конфликты могут быть внутриличностными, межличностными и межгрупповые; кратковременные и затяжные; явные и скрытые.

Нежелательные последствия конфликта: причинение воспитаннику глубокой психической травмы, провоцирование ответной грубости и агрессии, возникновение в поведении воспитанников негативистских действий, потеря авторитета учителем, снижение интереса к преподаваемому учителем предмету, школьная дезадаптация, усиление тенденций трудновоспитуемости у отдельных детей или групп.

Способы разрешения конфликта: проявление эмпатии, «третейский судья» (обращение к третьей стороне), двухсторонний анализ, временный разрыв связи, ультиматум, подавление, шутка, компромисс, принесение извинений, авансирование личности, прощение (как гласит африканская пословица: «Тот, кто умеет прощать, заканчивает ссоры»), поручительство, организация успеха в деятельности воспитанника, моральная переключение внимание, отсрочка и др.

В своей практике мне пришлось столкнуться с двумя конфликтными ситуациями, о способах разрешения которых я считаю возможным изложить в данной работе.

Первая ситуация заключалась в том, что в классе училась девочка, у которой явно просматривалось нежелание учиться, отсутствие мотивации к этому виду деятельности. При детальном рассмотрении ситуации оказалось, что девочкой была пропущена тема, которая оказалась существенно важной для дальнейшей учебы. Из-за непонимания материала, девочка утратила мотивацию к учению в целом. Классный руководитель обратил внимание учителя-предметника на специфику проблемы. А тот, в свою очередь начал давать ученице в качестве дополнительных заданий объективно легкие даже для ее уровня. Таким образом, ситуация разрешилась благодаря использованию учителем такого способа решения конфликтов, как организация успеха в деятельности воспитанника.

Вторая ситуация заключалась в том, что мальчик из класса активно вел себя на перерывах и часто являлся виновникам порчи мебели в классе. Когда пришло время распределить классные обязательства между учащимися, учитель назначил ответственным за мебель именно этого ученика. Таким образом, при решении этого конфликта был использован метод поручительства.

К основным формам конфликтного поведения школьников можно отнести: вызывающие действия и поступки (нарушение дисциплины, грубость, дерзость, непослушание, заведомая ложь); некорректное выражение несогласия; резкая критика действий и поступков педагога; скрытое противостояние (игнорирование педагогических требований, незаинтересованное отношение к учительскому мнению, уклонение от контактов, пропуск занятий); пассивный протест (молчание отчуждение, обида, слезы); провокационные действия и поступки («каверзные» вопросы, безобидные шалости и жестокие проделки с целью досадить педагогу).

Изучение реакций учителей на конфликтное поведение школьников показало, что внимание большинства поглощается прямыми противостоянием – дисциплинарными нарушениями, дерзкими выходками, непослушанием. В то же время не менее серьезные по своим последствиям формы конфликтного поведения – скрытый, пассивный протест ускользает из педагогического поля зрения. Равнодушие, игнорирование этих поведенческих реакций оборачивается потерей интереса детей к учению, отчуждению, отчуждением от учителя и школы.

Известно что инициатором педагогического конфликта может быть не только школьник, но и сам учитель. Его конфликтогенные проявления также отличаются разнообразием: грубость, попрание достоинства, накладывание ярлыков («тупица», «бездарник», «двоечник» и т. д.); публичная компрометация учащегося, разглашение доверительной тайны; неприятие критики в свой адрес; скрытое унижение личности (иронии, насмешки); пристрастное отношение, выделение «любимчиков» и «козлов отпущения»; обидное нарушение педагогического этикета (например, к одним ласковое обращение по имени, к другим – официальное по фамилии); прямой диктат («Я сказал, но ты не слушал…»); запугивание («Ты очень пожалеешь об этом!», «Я слов на ветер не бросаю, помни!»); демонстрация превосходства – интеллектуального, нравственного («Не понимаю, как можно не разбираться в элементарных вещах»); равнодушие к учебным успехам школьников; бойкотирование; лицемерие, расхождение слов и дел; использование третьих лиц (классного руководителя, родителей, администрации) для расправ; изоляция учащегося (перевод в другой класс, школу).

Приведенный перечень достаточно типичен конфликтогенных, т.е. протицирующих агрессивные реакции психологической защиты у детей, в своей сущности является выражением педагогического императива, нарушением принципов профессиональной этики, неумением строить учебно-воспитательное взаимодействие на ненасильственной равнопартнерской основе.

Как динамично протекающему процессу педагогическому конфликту свойственна определенная этапность:

возникновение противоречия;

его осознание;

обострение;

поиск способов урегулирования;

разрешение.

Учителю бывает важно уловить уже первые признаки наметившихся дисгармонии во взаимоотношениях и понять его истоки. Это чрезвычайно ответственный этап, ибо исход наметившегося рассогласования, его трансформация в конфликт зависят от последующих реакций. Они могут обострить или перевести возникшие противоречия на рельсы мирного урегулирования.

Показателем невысокого профессионализма является восприятие конфликта как угрозы личному престижу и стремление любой ценой подавить его в зародыше. Педагогическая репрессивность загоняет межличностные противоречия школьников. От педагога требуется не избегать или подавлять конфликты, а управлять ими.

Успешное преодоление конфликта предполагает выбор адекватной технологии управления как единства стратегии и тактики.

Основными показателями конструктивного развития педагогических конфликтов являются:

устранение объективных и субъективных причин;

гармонизация общения на основе позиционного сближения сторон;

повышение эффективности предметного взаимодействия за счет усиления положительной мотивации.

Для того, чтобы не допускать педагогических ситуаций, целесообразно соблюдать следующие **правила педагогического общения**:

1. В своих замечаниях обсуждайте конкретный поступок учащегося, а не его личность. Ваше представление о нем как о человеке оставьте при себе.

2. Говорите о своих наблюдениях, а не о своих мыслях по поводу увиденного.

3. Лучше всего обсуждать недавние поступки, не возвращаясь к прошлым и невыясненным претензиям.

4. Советы эффективнее оформлять в виде некоторых ожиданий насчет возможного поведения учащегося, в форме сообщения некоторой информации о вариантах действий. Например, тип: "Я ожидал, что ты придешь на мой урок или хотя бы поставишь в известность, что не получается".

5. Не старайтесь давить на учащегося словами и эмоциями. Главное - помочь понять, как его поступок воспринимается окружающими, одним из которых являетесь вы.

6. Бессмысленно говорить о том, на что человек в данное время повлиять не может. Лучше обсуждать то, что может быть исправлено.

7. Необходимо учитывать время, место и форму, в которой обсуждается поступок. Неудачно выбранная ситуация или способ изложения могут принести вред.

8. Обязательно помните о том, что большой процент успеха зависит от того, умеете ли вы уважать себя и своего ученика и хотите ли вы, чтобы он вас понял.

Одной из распространённых причин конфликтов наблюдаемых между педагогами и учащимися является критика. Учащиеся не любят критику: после неё у них, как правило, появляется желание действовать "назло". Но возможна критика, которая позволит не дойти до конфликта:

1. Критиковать учащегося в присутствии других людей лишь в исключительных случаях, когда испробованы все другие меры индивидуального воздействия.

2. Критика должна быть корректной, не унижающей достоинства личности.

3. Критику целесообразно использовать в сочетании с положительной оценкой.

4. Критиковать можно в том случае, если у вас есть эмоциональный контакт с учеником.

5. Надо больше всего опасаться перебора в критике. Любой человек привыкает ко всему, в том числе и к критике. Поэтому хороши такие замечания, в которых звучит минимальная сила осуждения, необходимая и достаточная для исправления личности.

6. Уместно говорить лишь о тех недостатках учащегося, которые вы видели собственными глазами. Любой человек не любит, когда его критикуют с чужих слов.

7. Критикуя учащегося, нельзя сравнивать его с другими членами коллектива, что-то делающими лучше. Разделение учащихся на "хороших" и "плохих" разобщает коллектив.

8. Критика должна вестись с позиции интересов дела.

Корректное общение между педагогом и учащимися подразумевает следующее:

1. Если вы задаете вопрос, то подождите, когда ваш собеседник ответит на него.

2. Если вы высказываете свою точку зрения, то поощряйте ученика к тому, чтобы он высказал свое отношение.

3. Если вы не согласны, формулируйте аргументы и поощряйте поиск таковых самим учеником.

4. Делайте паузы во время беседы. Не разрешайте себе захватывать все «коммуникативное пространство».

5. Чаще смотрите в лицо школьнику, своему собеседнику.

6. Чаще повторяйте фразы: «Как ты сам думаешь?», «Мне интересно твое мнение», «Почему ты молчишь?», «Ты не согласен со мной? Почему?», «Докажи, что я не прав!». правила поведения в конфликтных ситуациях.

Если же конфликтная ситуация все же возникла, то полезными для учителя могут оказаться следующие правила:

1. Работайте с конфликтами в момент их возникновения. Не ждите, пока они станут излишне поляризованными.

2. Найдите время для беседы с ребёнком.

3 Придумайте как можно больше вариантов решения. Отберите наиболее эффективные.

4. Будьте честны — нападайте не на личность, а на проблему.

5. Во время диалога воздерживайтесь от запугиваний, угроз или давления, чтобы не прийти к результату выигрыш-проигрыш. Раздражённый тон, личные выпады и оскорбления, унижение достоинства не способствуют решению вопроса, а загоняют его вглубь личности.

6. Следите за продолжительностью диалога. Если он затягивается, вы рискуете говорить сами с собой; если он прерывается раньше, чем ребёнок поймёт ваши слова, то он становится бессмысленным, проведённым для проформы.

7. Содержание разговора желательно сохранять в тайне. Сплетни только разожгут конфликт и отдалят успех.

8. Дайте знать, что понимаете детей.

Подводим итоги.

Педагогический конфликт возникает в разнообразных ситуациях общения как результат межличностных противоречий учителя и учащихся.

Его основными структурами компонентами являются субъект, объект, предмет, инцидент, конфликтные действия, поступки и отношения.

Профилактика конфликтогенности педагогического общения обеспечивает гармонизацией стиля учебно-воспитательного взаимодействия.

**Литература**

1. И. Геращенко. Педагогическая конфликтология //Учитель, -2000, №2, с. 56.
2. Педагогика: педагогические теории, системы, технологии: Учеб. для студентов высш. и средн. учеб. заведений / С.А.Смирнов; Под ред. С.А.Смирнова. – М.: Издательский центр «Академия», 1999. – 512 с.
3. Практическая психология. Учебно-методическое пособие / Под ред. С.В. Кондратьевой. – Мн.: «Адукацыя і выхаванне”, 1997. – 212 с.
4. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Кн. для учителя. – М.: Просвещение, 1991. – 128 с.
5. Рыданова И.И. Основы педагогики общения. – М.: Беларуская навука, 1998. – 319 с.