**Педагогический конфликт и технология его разрешения**

Педагогический конфликт – это распространенное и активно исследуемое в гуманитарных отраслях явление, к которому относится конфликт между участниками педагогических процессов. Многие педагоги-исследователи изучали и давали свою характеристику понятию «педагогический конфликт».

Проблема педагогических конфликтов относится к области научных знаний, имеющих свое место во всех науках как социальных, так и технических. Дисциплина, изучающая и исследующая предпосылки, разновидности, специфику и особенности педагогических конфликтов, а также занимающаяся разработкой методов и технологий их разрешения называется педагогическая конфликтология.

В образовательной среде существуют различные конфликтные ситуации, которые в зависимости от участников, могут относится к следующим видам педагогических конфликтов:

- между педагогом и учеником или группой учеников;

- между педагогом и родителями;

- между учащимися;

- конфликты в педагогическом коллективе (между педагогами, с администрацией и т.п.);

- внутрисемейные конфликты у ученика, последствия которых проявляются в его школьной жизни.

Педагогические конфликты является нормальным социальным явлением для современной школы и имеют собственные специфические особенности. Главная особенность заключается в противопоставлении социально – ролевых позиций.

Технология разрешения педагогического конфликта – это технология разумного устранения разногласий в отношениях между участниками образовательного процесса. Критерий грамотно разрешенного конфликта – обогащение внутреннего мира каждого из участников конфликта.

Современная конфликтологическая модель направляет абсолютно всех участников образовательного процесса на понимание неизбежности конфликтов в школе.

В современной школе одной из важнейших и серьезных проблем является слабая конфликтологическая подготовка учителей и администрации к разрешению педагогических конфликтов. Неспособность на практике управлять и разрешать конфликты, находить наиболее приемлемые способы и технологии их разрешения, по большей части, отрицательно сказываются на организации образовательного процесса в школе.

Владея технологией разрешения конфликтных ситуаций в школе и используя, их положительную роль в развитии личности, учитель получает большие возможности использования этого феномена в воспитательном процессе, специально создавая данные ситуации в работе с учащимися.

В любом педагогическом конфликте для того, чтобы его успешно разрешить педагогу необходимо сначала определить источник противоречия, затем проанализировать и оценить складывающуюся ситуацию и уже после разрабатывать программу для его разрешения. Неразрешенных конфликтов в школе быть не должно, так как это может привести к их усугублению или в него могут быть вовлечены другие субъекты образовательного процесса. Например, школьная администрация может занять либо позицию судьи в педагогическом конфликте, либо поддержать одну из сторон. Тогда число вариантов развития конфликтов значительно увеличится.

Разрешение педагогического конфликта является творческим актом, и здесь не может быть разработана универсальная технология для разрешения педагогических конфликтов. Поиск выхода из конфликта осуществляется с учетом множества факторов складывающейся ситуации, таких как: различные виды и причины педагогических конфликтов, индивидуальными особенностями, статусами, целями, мотивами, позициями конфликтующих субъектов и так далее.

Освоение технологии разрешения педагогического конфликта помогает представить структуру этого процесса, выделив в нем ключевые звенья, способствует расширению арсенала способов выхода из конфликта, делает возможным распознавание конфликта на самых начальных стадиях.

В любом случае задача педагога состоит в том, чтобы превратить противодействие сторон во взаимодействие, деструктивный конфликт – в конструктивный и сделать он это сможет только правильно, используя технологии для разрешения педагогических конфликтов. Учитель занимает главную роль в разрешении педагогического конфликта и должен уметь разрабатывать и применять технологии для устранения конфликтных ситуаций.

Каждая технология имеет свою структуру, с помощью которой она реализуется. Данная технология, которую мы рассматриваем включает: этапы, формы, стратегии, а также методы и способы разрешения педагогических конфликтов в школе.

К первому этапу разрешения педагогического конфликта относится его обнаружение и анализ. Главной целью здесь является определение конфликта на его начальной стадии развития. От того насколько быстро это произойдет зависит продолжительность, острота, возможность и невозможность регулирования взаимоотношений между субъектами, а также способы разрешения конфликта. Учитель должен адекватно отнестись к возникшему педагогическому конфликту и создать положительную установку на грамотное его разрешение.

Далее педагог должен подробно исследовать возникший конфликт, провести его анализ. Анализируя сложившуюся ситуацию учителю нужно учитывать множество факторов, влияющих на протекание конфликта: причины и виды, конфликтующие стороны, обстоятельства и мотивы из - за которых образовался конфликт, возрастные и индивидуальные особенности субъектов, история развития взаимоотношений и так далее. Учитель должен уметь быстро выявлять главное и второстепенное в конфликте, ставить правильные цели и задачи, для того чтобы грамотно разработать программу для реализации разрешения конфликта/

На основе проведенного анализа ставится педагогический диагноз, в котором дается итоговая оценка общего содержания возникшего педагогического конфликта и заключение о состоянии и действиях участников педагогического конфликта.

Второй этап разрешения педагогического конфликта непосредственно связан с его разработкой и реализацией.

Разрабатывая программу педагогу необходимо осуществить педагогическое прогнозирование процесса разрешения педагогического конфликта. Для прогнозирования учителю нужно обладать информацией об основных компонентах конфликта: проблема, субъекты, конфликтная ситуация, провокатор. Педагогическое прогнозирование помогает устранить отрицательное развитие конфликтной ситуации и превратить ее в позитивную. Оно рассматривается в двух аспектах: проблемном и поисковом.

Проблемное направлено на определение будущего состояния педагогического взаимодействия с участником в процессе разрешения педагогического конфликта, его негативных и позитивных последствий. Поисковое прогнозирование нацелено на поиск эффективных вариантов разрешения педагогического конфликта.

После педагогического прогнозирования педагог переходит к педагогическому проектированию, направленное на грамотное составление программы, в которой учитель использует определенные стратегии, способы и методы для разрешения педагогического конфликта.

Для реализации намеченной программы педагогу необходимо создать условия для организации непосредственного продуктивного взаимодействия с субъектом в педагогическом конфликте. С этой целью он использует определенные способы и методы результатом которых должно стать завершение педагогического конфликта и возобновление нормальных взаимоотношений участников конфликта.

Третий этап заключается в оценке разрешения педагогического конфликта педагогом. На данном этапе учитель проводит системный анализ, который предполагает результат эффективности определения проблемы конфликта, адекватности поставленного педагогического диагноза, прогнозирования и проектирования, анализ грамотно разработанной программы или технологии, выбранных форм и методов разрешения педагогического конфликта в школе.

В структуре технологии выделяют несколько форм для разрешения педагогического конфликта. К ним относятся:

- проявление нежности по отношению к участнику конфликта. Для того чтобы успешно применить технологию разрешения педагогического конфликта нужно в первую очередь снять психологическое напряжение между конфликтующими сторонами. С помощью проявления нежности или ласки можно успешно разрядить обстановку, снизить агрессию и другие негативные качества человека.

- юмор всегда применялся как форма для предотвращения конфликтов и педагогический конфликт в данном случае не исключение. Однако, используя данную форму, нужно учитывать определенные ограничения, связанные с тем, что шутки должны быть доступны для понимания и не быть оскорбительными.

- с помощью компромисса педагог может не только успешно разрешить конфликт, но и повысить самооценку учащихся, так как обращается к их достоинствам и приглашает к совместному поиску выхода из конфликтной ситуации.

- использование такой формы, как «третейский суд», суть которого заключается в том, что конфликтующие стороны обращаются за мнением к третьему лицу. Такое лицо должно быть независимым от мнения остальных и которому предоставляется право «судить» всеми членами коллектива. Таким может быть любой участник образовательного процесса: учитель, ученик, администрация, родители.

- ультиматум является наиболее радикальной формой, которая используется только в крайних случаях, когда требуются серьезные изменения в поведении субъекта, так как дальнейшее усугубление конфликта может привести к серьезным последствиям для всех участников.

Методы и способы являются главными составляющими в технологии разрешения педагогических конфликтов. Без их правильного применения вся программа по устранению конфликтов рухнет и не приведет к положительному результату.

Учителя часто применяют в своей педагогической практике один из самых распространенных способов урегулирования конфликта – метод убеждения. Учитель использует данный метод, чтобы убедить всех участников конфликта какой вред он может нанести им и всему коллективу. Для этого педагогу необходимо установить истинные причины и цели конфликта, его участников и инициаторов, а также провести индивидуальную работу с противоборствующими сторонами.

К другому способу решения конфликтной ситуации относится метод прямого разрешения конфликта. Такой метод тоже часто применяется в образовательной среде. Учитель поочередно приглашает к себе конфликтующие стороны с целью выявления подлинной причины конфликта, общение происходит без посторонних лиц. Педагог каждой из сторон предлагает изложить свою позицию и причины столкновения. При этом должны существовать сухие факты без эмоций. Учителю необходимо дать выговориться ученику, мимикой, жестами подтверждать свое участие. Проанализировав данный конфликт, учитель вызывает субъектов конфликта, высказывает свою точку зрения и предлагает свое решение выхода из проблемной ситуации.

Важным способом предупреждения и успешного разрешения педагогических конфликтов может быть метод - «возврат эмоций».

Понимание своей профессиональной позиции, изучение причин поступка ученика помогают педагогу выйти из плена собственных эмоций и откликнуться на переживания ребенка.

Педагог вместе с учениками «проживает» каждый воз­растной период становления их личности, сочувствует учащимся по поводу их неудач, радуется успехам, огорчается за сры­вы в поведении и работе, прощает им их проступки и поведение – все это не снижает авторитет учителя в глазах учеников, а эмоцио­нально сближает их позиции, улучшает взаимоотношения, помогает избавиться от стереотипов в отношениях с учениками. Без этого невозможно педагоги­ческое сотрудничество, когда педагог может увидеть хоро­шее в «потерянном» ученике, выразить надежду на его исправ­ление.

Многие учителя одним из основных методов разрешения педагогического конфликта считают – наказание. Педагоги предполагают, что использование данного метода приведет к положительному результату – такой поступок больше не повторится. Однако, не правильное применение такого метода может вызвать у ребенка ряд отрицательных эмоций: злоба, стыд, страх, обида или агрессия.

Советский педагог и методист А. С. Макаренко писал: «Как бы ни строго был наказан воспитанник, наложенное наказание должно всегда раз­решать конфликт до конца, без всяких остатков. Уже через час после наложения взыскания нужно быть с воспитан­ником в нормальных отношениях».

Если такой метод применяется, то он должен полностью разрешить педагогический конфликт и не создавать новые, так как затяжные конфликты намного труднее будет прекратить.

Метод наказания применяется в школе учителем, когда он вызывает родителей в школу и упрекает их за поведение ученика. Здесь необходимо быть компетентным и не субъективным по отношению к ученику, стоит вежливо и понятно объяснить цель вызова родителей и использование данного метода для разрешения конфликта. Иначе может появиться новый конфликт - уже с родителями учащегося.

Помимо различных форм и методов в технологии разрешения педагогических конфликтов учителя используют определенные стратегии, с помощью которых на их взгляд можно устранить противоречия.

Соперничество – с педагогической точки зрения такая стратегия наименее предпочтительная для выхода из конфликтной ситуации, однако в некоторых случаях она используется. Примером может быть конфликт в педагогическом коллективе. Противоборствующие стороны в данном конфликте могут обладать такими средствами как: власть, связи, авторитет в коллективе.

Эффективно данная стратегия может быть использована и оправдана в случае, когда необходимо защитить общее дело от посягательств конфликтной личности, от которой страдают члены педагогического состава. Но несмотря на разрешение конфликтной ситуации с помощью такой стратегии результатом может стать психологическая травма проигравшего оппонента.

Самой простой стратегией в разрешении педагогического конфликта является – уход от конфликта. Применять такую стратегию стоит только в случае, если проблема действительно малозначимая или участник конфликта сам осознает, что он неправ. Примером может быть ответственный ученик, который опоздал в первый раз на урок. Учитель уверен, что это единичный случай и такого систематически повторяться не будет.

Стратегия сотрудничества основана на партнерских отношениях в ситуации конфликта и в настоящее время является наиболее культуросообразной. Ее эффективность заключается в том, что она направлена как на собственные интересы, так и на интересы оппонента. Такая стратегия строится на признании ценности межличностных отношений. При использовании стратегии сотрудничества происходит совместный поиск разрешения конфликта, в результате устраняются причины и предмет конфликта. После устранения основных составляющих педагогического конфликта субъекты заключают договор между собой, в большинстве ситуаций он осуществляется в устной форме. Его безусловная воспитательная ценность состоит в том, что младший участник конфликтной ситуации, прежде всего ученик, получает опыт принятия на себя ответственности.

Педагогический конфликт считается разрешенным, если происходят реальные объективные и субъективные изменения в условиях и организации всего образовательного процесса, в системе коллективных норм и правил, в позитивных установках участников конфликта по отношению к друг другу, в готовности к разумному поведению в будущих конфликтах.

**Список литературы**

1. Андреев, В.И. Основы педагогической конфликтологии[Текст]/ В.И. Андреев. – М: Просвещение, 2005. – 67 с.

2. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе [Текст] / А. Я. Анцупов. – М: Владос, 2003. – 208 с.

3. Баныкина С.В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира[Текст] / С. В. Баныкина – М: Наука, 2001. - С. 373-394.

4. Базелюк В.В. Разрешение педагогических конфликтов: учебное пособие [Текст]/ В.В. Базелюк. – Челябинск: ЧГПУ, 2005. – 169 с.

5. Базелюк В.В. Технологические основы разрешения педагогических конфликтов [Текст]/ В.В. Базелюк // Наука и школа. – Челябинск: 2005. – №5. – 8–11 с.

6. Белинская А.Б. Педагогическая конфликтология [Текст]/ А. Б. Белинская. – М: Изд-во Московского гуманитарного университета, 2007. – 188 с.

7. Журавлева И.В. Психологические аспекты педагогических конфликтов. [Текст]/ И.В. Журавлева // Актуальные проблемы гуманитарных и социально-экономических наук: Сборник материалов X Международной научно-практической конференции / под ред. канд. пед. наук, доц. А.В. Немчининова. – М.: Изд-во «Перо»; Вольск: Тип. ВВИМО, 2016. – Ч. 3. Актуальные проблемы психологии и педагогики. В 2 кн. - Кн. 1. – С.86-88.