**«Бесконфликтная школьная среда.**

**Как этого достичь?»**

Актуальность темы. 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.

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. В связи с этим мне бы хотелось осветить проблему педагогических конфликтов и постараться глубже в ней разобраться с целью устранения роста нежелательных конфликтов в образовательной сфере.

Существует несколько видов общения: среди разных видов общения можно выделить педагогическое общение, которое занимает особое место.

Что же такое педагогическое общение?

Общение – способ передачи информации от одного человека к другому, передача или сообщение мыслей и чувств. Педагогическое общение – такое общение учителя (педагогического коллектива в целом) со школьниками в процессе обучения, которое создает наилучшие условия для развития мотивации учащихся и творческого характера учебной деятельности для правильного формирования личности школьника.

Таким образом, можно сказать, что на сегодняшний день продуктивно организованный процесс педагогического общения призван обеспечить в педагогической деятельности реальный психологический контакт, который должен возникнуть между педагогом и детьми.

Проблемы педагогического общения

Проблема оптимального педагогического общения была поставлена еще в период развития советской педагогики, но не потеряла своей актуальности и в наши дни. *А.С. Макаренко подчеркивал необходимость для учителя овладевать техникой педагогического мастерства, техникой педагогического общения. Он говорил, что мастерство заключается и в постановке голоса воспитателя, и в управлении своим лицом. По его мнению, не может быть педагога, который не умел бы играть, то есть, не умел бы управлять собой: «Постановка голоса, мимика, умение встать, умение сесть – все это очень важно для педагога. Каждый пустяк имеет большое значение…».*

В истории педагогики неоднократно ставился вопрос о тех специальных качествах и способностях учителя, благодаря которым обеспечивается успешность того или иного вида его деятельности.

*Так Ф.Н. Гоноболин выделяет ряд наиболее важных способностей, которыми следует обладать учителям:*

· *Дидактические способности*. К требуемым для них психическим качествам он относит способность к свободному обращению с учебным материалом, способность оценивать трудность материала, находчивость и избирательность.

· *Экспрессивные, или выразительные*, способности, относящиеся, в основном, к речи.

· *Перцептивные способности*. Данный вид способностей тесно связан с умением учителя общаться с детьми, устанавливать с ними контакты, что зависит от наличия у него коммуникативных способностей

· *Организаторские способности.*

· *Суггестивные способности*, т.е. способности к внушению, заключающиеся в силе непосредственного волевого влияния на учащихся.

· *Научно-познавательные способности*.

Подводя итог, можно сказать, что педагогическое общение – это важнейший инструмент создания атмосферы равенства, справедливости, понимания, которая должна царить в отношениях педагога с учениками. Важным остается и тот факт, что учитель сам должен осознавать то, что от его поведения и его действий зависит то, какими будут его отношения с учениками. Учитель должен отдавать себе отчет в том, что именно он организует образовательный процесс, что именно от него, в первую очередь, зависит то, как выстроятся его отношения с учениками. Интересы учителя в первую очередь должны быть ориентированы на учеников, на их развитие и дальнейшее становление.

В противном случае, неправильные действия учителя могут привести к возникновению конфликтов в педагогическом общении.

 Конфликты в педагогическом общении.

Конфликты — довольно частое явление в нашей жизни. Они сопровождают человека на протяжении всей его жизни. Конфликты случаются там, где есть противоречия между людьми. Источником этих противоречий является разногласие в знаниях, умениях, личностных качествах, функциях управления, мотивах, потребностях, целях, взглядах, убеждениях, позициях, оценках и самооценках. Наш педагогический опыт убеждает, что проблема конфликтов в школе не потеряла актуальности.

  Практика сегодняшней, во многом изменившейся школы, свидетельствует о многочисленных конфликтах в детских коллективах. Они случаются в различных системах отношений: «Учитель - ученик»…

**«Учитель - ученик»**

**Причина педагогического конфликта и его** особенности

*Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить следующие:*

 · ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;

 · ситуации (конфликты) поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, и вне школы;

 · ситуации (конфликты) отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

*Особенности педагогического конфликта:*

· профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: ведь школа – модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;

· участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель – ученик), чем и определяется их разное поведение в конфликте;

· разница возраста и жизненного опыта участников ставит их на разные позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их разрешении;

· различное понимание событий и их причин участниками (конфликт глазами учителя и глазами ученика видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику справиться со своими эмоциями, подчинить их разуму;

· присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт *приобретает воспитательный смысл* и для них;

· профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;

· всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;

· конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Пример разрешения конфликтной ситуации

*1.• Конфликтная ситуация*

*Ученик опоздал на урок. Учитель раздраженно комментирует:- «Опять 25!!! Сколько можно! Посмотри, на кого похож! Взъерошенный как ехидна ,одет в невесть что! Мать совсем за тобой не смотрит! Смотришь как баран на новые ворота! Иди к доске…А хотя, какой от тебя толк-все равно ничего не знаешь. Садись-«2».*

*Комментарий. Предложите другой сценарий развития событий.*

*Вывод:* При разговоре с детьми учителю надо четко знать, что следует сказать, как сказать, когда сказать, чтобы достигнуть цели обращенной к ребенку речи, при ком сказать и зачем сказать.

2. *Конфликтная ситуация*.

1.На уроке ученик показал соседу по парте новый циркуль. Тот отвлекся и привлек внимание учителя. На замечание он показал язык, стал выражаться нецензурно (как дома), истерил, пинал стулья. Его отправили к психологу.

2.  На уроке физкультуры учитель сделал замечание группе учащихся, которые не выполняли требования: не имели спортивной формы, баловались. Учащиеся не только не выполнили требование покинуть зал, но и вслух оскарбляли учителя, громко возмущались. Учитель за помощью пришел в кабинет директора-конфликт был улажен, но его участники до конца не примирились.

*В случае если компромисс найти не удается и учитель принимает решение о наказании ученика, учитель должен следовать наставлению А.С. Макаренко, который 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».*

**«Ученик - ученик»**

Конфликты в системе отношений «Ученик-ученик», разгруппированы в следующие подсистемы отношений: «Мальчик - мальчик», «Мальчик - девочка», «Девочка - девочка».

Самое большое число конфликтов среди учеников происходит в деятельности, затем конфликты в личностных отношениях, конфликты из-за предметов и конфликты в деловых отношениях.

Анализ конфликтов позволяет сделать следующие выводы:

1. Конфликты в деятельностных отношениях случаются из-за отсутствия навыков само- регуляции у учащихся.

2. Конфликты в предметных отношениях являются следствием неограниченного чувства собственности, что ведет к несоблюдению прав и обязанностей к чужой личной собственности.

3. Конфликты в личных отношениях случаются из-за борьбы за высокий статус в детском коллективе, что вызывается потребностью в самоутверждении у детей с сильно развитой волевой сферой; из-за симпатий к сверстникам противоположного пола.

Проблема разрешения конфликтов среди учащихся среднего звена решается немного лучше, чем в начальном звене.

  Анализ конфликтов, имеющих место среди учащихся среднего звена школы позволяет сделать следующие выводы:

1. Наблюдается небольшой спад конфликтов из-за притязаний на личную собственность сверстников. Инициаторы намеренно посягают на собственность товарищей. Чаще всего это «лидеры» группы с низким уровнем общего развития. Пользоваться чужой собственностью является их неограниченным «правом», но при этом своя собственность зорко охраняется.

2. Отсутствие конфликтов из-за притязаний на вкусняшки сверстника объясняется тем, что дети среднего звена чаще делятся ими, угощают друг друга, ученики же начальных классов больше угощают учителя, реже —своих одноклассников. Чувство коллективизма начинает зарождаться у учащихся пятого класса.

3. Притязание на деньги одноклассников приобретает здесь несколько другой оттенок. Если в начальном звене деньги исчезали тайно, то здесь идет открытое вымогательство или их забирают, открыто, ничего не объясняя. Инициаторы этих конфликтов - начинающие или уже состоявшиеся «лидеры» примитивной группы.

4.Появление конфликтов из-за небрежного отношения к предметам сверстников или к их одежде говорит об ответственности, бережливости и опрятности, учащихся среднего звена.

5. Конфликты из-за места за партой являются отражением отношения учащихся к обучению (любители последних парт, как правило, занимаются посторонними делами на уроке; учащиеся, предпочитающие первые парты это ученики с сформированной мотивацией обучения), способности защищать свои права (в данном случае место за партой).

6. Меняется мотив конфликтов из-за случайных столкновений в системе «Мальчик-девочка». Антагонистические отношения преобразуются в конфликты из-за намеренных столкновений между мальчиками и девочками. Число случайных столкновений заметно уменьшается, т.к. беспорядочный бег сменяется играми с правилами, обсуждением разных проблем.

7. Наблюдается небольшой спад межличностных конфликтов по отношению к этим же конфликтам в начальном звене. Однако, если их сравнивать с конфликтами в предметно-деятельностном отношении, то очевидной становится противоположная тенденция: повышается интерес к личности, к самоутверждению в коллективе, к лицу противоположного пола.

В старшем звене школы наблюдается заметный спад конфликтов в предметно - деятельностных отношениях и рост числа конфликтов в межличностных отношениях.

Анализ конфликтов в старшем школьном возрасте позволяет сделать следующие выводы:

1. Отсутствие конфликтов в предметно-деятельностных отношениях в системе отношений «Мальчик-мальчик» объясняется проникновением их в конфликты из-за притязаний на лидерство.

2. Здесь уже устанавливается четкая иерархия статусов в системе отношений «Мальчик-мальчик», что объясняет отсутствие конфликтов из-за места.

3. Потребность в прямом контакте с лицом противоположного пола находит отражение в конфликтах из-за грубого общения.

  Низкая успеваемость сопровождается плохим поведением, потому что слабоуспевающие ученики часто пытаются утвердить себя в среде товарищей противодействием учителю, грубостью, демонстративным пренебрежением к соблюдению школьной дисциплины.

Как быть педагогам? Снижать требовательность? Терпеть? Не замечать? Хвалить? Ругать? Или менять содержание образования и технологии? Повышать и без того высокую профессиональную компетентность или закалять нервную систему?

**«Учитель - родители»**

 Пример ситуации

Учитель. Я пригласил вас, чтобы выяснить, почему ваш сын пропускает уроки английского языка.

 Мама ученика. А что ему делать на ваших уроках? Неправильные глаголы учить? Вы знаете, что он у меня профессионально футболом занимается. Пусть он лучше поспит лишний часок или погуляет.

Учитель. Но вы понимаете, что оценка по английскому языку в аттестат будет стоять не за его спортивные успехи. Он получит то, что заслуживает.

 Мама ученика. Ой, только не надо нас пугать. Думаете, на вас управа не найдется?

Любой учитель знает, что самые неприятные, изматывающие и, казалось бы, безвыходные конфликты бывают с родителями. Возможно, потому, что о существующей проблеме члены семьи узнают только со слов ребенка, а выяснить детали и поговорить со всеми участниками неприятного инциндента сию минуту не могут. Но, чтобы конфликт вспыхнул, одной конфликтной ситуации недостаточно: ведь она возникает задолго до того, как происходит прямое столкновение оппонентов.

Претензии учителей.

        Не ходят на собрания

        Не принимают участия в жизни класса

        Не сдают своевременно деньги

        Не контролируют успеваемость и поведение

        Обсуждают учителя при ребенке.

**«Учитель-учитель, администрация»**

  После 25 лет стажа

“Настоящая жизнь начинается в 50 лет. В эти лета человек овладевает тем, на чем основываются истинные достижения, приобретает то, что можно отдавать другим, познает то, чему можно учить, расчищает то, на чем можно строить”.

50 лет – пик писательского мастерства (проза),

55 лет – исторических исследований,

60 – политической деятельности (власти).

“Учителя после 50-ти – это те, на которых держится школа. И я не знаю, что мы будем делать, когда они уйдут на пенсию”.

**Выделим несколько правил поведения в конфликтной ситуации, обеспечивающие лучший выход из острой ситуации.**

**Правило 1-е:** непредвзято относись к инициатору конфликта, попытайся понять его позицию «изнутри», поставив себя на его место.

Всякий конфликт начинается с того, что появляется человек чем-то недовольный — это инициатор конфликта. Он выступает с требованиями, претензиями, обидами и ждет, что партнер прислушается к нему и изменит свое поведение. Обычно партнер реагирует на инициатора конфликта отрицательно. Он обвиняет его в том, что тот «снова чем-то недоволен», что «всегда ему все не так». Роль обвиняемого всегда неприятна, поэтому каждый нормальный человек старается ее избежать или «готовится дать отпор инициатору».

Следует помнить, что инициатор конфликта — всегда имеет личные основания «затевать ссору». За его недовольством и претензиями стоит существенная причина или личный интерес — какое-то положение вещей, которое его не устраивает, тяготит, мучает, доставляет беспокойство или неудобство.

Таким образом, для того, чтобы конфликт с первого же шага не пошел по «кривому пути», нужно справедливо и, главное, терпеливо отнестись к инициатору столкновения: сразу же не осуждать, а внимательно и по возможности максимально доброжелательно его выслушать.

**Правило 2-е:** не расширяй предмет спора.

Обе стороны должны отчетливо и ясно сформулировать, прежде всего, для себя, что их не устраивает и раздражает. Затем полно и понятно изложить причину своих претензий.

**Правило 3-е:** решать спорный вопрос в настоящем.

Не вспоминать и не приписывать прошлые обиды и ссоры.

**Правило 4-е**: открытость общения, не переходить на личностные оскорбления. Стремиться к доброжелательности и создавать климат взаимного доверия. Помнить, что резкость вызывает резкость.

**Правило 5-е:** сдерживать эмоции.

**Правило 6-е**: аргументировано высказывать свои намерения.

**Правило 7-е:** преодолевать самолюбие.

Быть готовым признавать собственную неправоту, преодолевать амбиции, понимать то, что в конфликте в той или иной мере виноваты обе стороны, но на примирение идет тот, кто нравственнее, мудрее, сильнее духом.

Таким образом, мы рассмотрели различные методы и способы преодоления конфликтов в педагогическом общении. В результате анализа можно сделать **вывод** о том, что в большинстве случаев конфликтов можно избежать. Необходимо только правильно научиться анализировать ситуации и препятствовать их дальнейшему перерастанию в конфликты.

**ПАМЯТКА УЧИТЕЛЮ по профилактике конфликтов**

1.   Помните, что ***конфликты гораздо легче предупредить, чем завершить.*** Чем острее и длительнее конфликт, тем труднее его закончить. Учитесь защищать свои законные интересы без конфликтов.

2.   Никогда ***не превращайте учеников в инструмент борьбы***с администрацией школы, другими учителями, родителями школьников. Таким способом вы и своих целей не добьетесь, и мнение о себе коллег и учеников испортите.

3.  Постоянно ***учитесь контролировать свои негативные эмоции****.* В процессе общения такие эмоции выполняют отрицательные функции:

\*  оказывают разрушающее влияние на здоровье того, кто злится;

\*  ухудшают качество мышления;

\*  снижают объективность оценки окружающих;

\*  по закону эмоционального заражения вызывают ответную неприязнь у партнера по общению.

4.   Никогда ***не выясняйте отношения с администрацией школы, коллегами и родителями школьников в присутствии учеников.***

5.   ***Не стремитесь радикально, быстро, «лобовыми» методами переделывать учеников.*** Перевоспитание и воспитание школьника — процесс длительный, требующий от учителя терпения, ума, такта и осторожности.

6.   ***Оценивая результаты учебы и поведение школьника, всегда сначала обращайте внимание на то, что ему удалось сделать и чего достичь.***Только после этого уместно и менее конфликтно сказать о недостатках ученика. Опора на положительное в обучении и воспитании учащихся, *во-первых,* позволяет повысить эффективность работы учителя, *во-вторых,* способствует профилактике конфликтов между педагогом и школьниками.

7.   ***Никогда на своих уроках не давайте негативных оценок деятельности и личности других учителей, администрации школы, родителей.***

8.  ***Помните, что хорошие взаимоотношения с окружающими представляют собой не только самостоятельную, но и большую общественную ценность.***Говорят, что хороший человек — не профессия. Это верно. Однако, если учитель-профессионал конфликтен, такой недостаток вполне сопоставим с достоинством, связанным с хорошим знанием предмета.

9.Постоянно учитесь ***без каких-либо условий любить или, по  
крайней мере, уважать всех, начиная с себя.***

Детей в школе любить или уважать все же гораздо легче, чем взрослых людей. Ведь дети успели принести намного меньше ущерба окружающим и обществу по сравнению со взрослыми.

10.  По своему социально-психологическому статусу вы всегда выше любого ученика. Однако не стоит злоупотреблять своим учительским авторитетом. Лучше ***старайтесь поддерживать авторитет, повышая качество преподавания и создавая высоконравственную атмосферу в классе.***

11. Во все времена у всех народов сложно было жить без чувства юмора. Смех способен предотвратить многие конфликты. В современной России, тем более в общеобразовательной школе, без чувства юмора вообще прожить невозможно. ***Учитель без чувства юмора ограничено профессионально пригоден.***