**Понятие о конфликтной ситуации в педагогике**

             Взаимодействие учащихся с преподавателем происходит в различных ситуациях. Чаще всего эти ситуации моделирует и создаёт преподаватель. И нередко они могут носить конфликтный характер.

***Конфликтная ситуация*** – это ситуация, в которой участники (оппоненты) отстаивают свои не совпадающими с другими цели, интересы и объект конфликта.

***Оппоненты*** (противники в споре) отличаются друг от друга позицией, «силой» или рангом. Ранг оппонента – это социальная характеристика человека.

***Объект*** – это элемент конфликта, вызывающий к жизни конфликтную ситуацию. Обычно под объектом конфликта подразумеваются противоречие, проявляющееся в несоответствии взглядов учащихся и педагога, неоптимально выработанные и несогласованные с учащимися критерии оценивания результатов учебной деятельности, отсутствие у преподавателей педагогических умений и навыков, педагогической этики и такта.

           Таким образом, конфликтная ситуация включает в себя оппонентов, объект, цели и отношения между ними.

           Среди потенциально конфликтных педагогических ситуаций можно выделить ситуации деятельности, поведения и отношений.

           Ситуации деятельности могут возникать по поводу выполнения учащимся тех или иных заданий, успеваемости, учебной и внеучебной деятельности. Конфликтные ситуации здесь могут возникнуть в случаях отказа учащегося выполнять задание. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудности в усвоении учебного материала, неудачное замечание преподавателя.

             Ситуации поведения возникают, как правило, в связи с нарушениями учащимися правил поведения. Такие ситуации могут приобретать характер конфликтных в случаях, если преподаватель, не выяснив мотивов, сделает ошибочный вывод о поступках кого-либо из учащихся. Преподаватель не всегда знает обстоятельства жизни учащегося, не всегда представляет отношения между учащимися, поэтому ошибки при оценке поведения или завышенные требования вызывают конфронтацию его действиям со стороны учащихся.

           Ситуации отношений возникают тогда, когда затрагивают эмоции и интересы учащихся и преподавателей в процессе общения или деятельности. Она возникает в тех случаях, когда деловые отношения подменяются межличностными.

           Грань, разделяющая поведение человека и поведение должностного лица, очень тонка, почти незаметна. Поэтому конфликтная ситуация может перейти из сферы деловых отношений в сферу чисто личностную.

***Конфликтная ситуация*** – это сигнал о каком-то нарушении. Чтобы возник конфликт, одной конфликтной ситуации недостаточно. Она может существовать задолго до того, как произойдёт прямое столкновение оппонентов.

***Стили поведения в ситуациях разногласия***

 Находясь в конфликтной ситуации, для более эффективного решения проблемы необходимо учесть природу конфликта и выбрать определённый стиль поведения. Педагогу предстоит определить стиль поведения, который наиболее ему подходит, чтобы вооружиться наиболее эффективной стратегией разрешения конфликта.

***Всего стилей поведения в ситуациях разногласий, по мнению учёных, пять:***

***1)   соперничество (конкуренция)*** – наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах;

***2)   избегание (уход)*** – рекомендован в случае не спровоцированных партнёром «пожаров»;

***3)   приспособление*** – возможно в тех случаях, когда оппонент действительно прав;

***4)   сотрудничество*** – оптимально почти всегда;

***5)   компромисс*** – вполне приемлем в ряде случаев.

Каждый человек может в какой-то степени использовать все эти стили, но обычно он имеет приоритетные, закрепившиеся жизненными обстоятельствами стили. Основные стили поведения в конфликтной ситуации связаны с общим источником любого конфликта – несовпадением интересов двух и более сторон. Ваш стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы и интересы другой стороны.

***Стиль соперничества (конкуренции)***

       Человек, использующий стиль конкуренции, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путём. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Стремиться в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждает других людей принимать то решение проблемы, которое находит сам. Это может быть эффективно в том случае, когда человек обладает определённой властью. Однако подобный стиль не рекомендуется использовать в личных отношениях.

***Стиль уклонения (ухода)***

         Стиль уклонения используется тогда, когда человек уклоняется от разрешения конфликта. Этот стиль используют, когда не считают проблему слишком важной и не хотят тратить время и силы на её решение; когда понимают безнадёжность положения или чувствуют себя неправыми; когда не желают продолжать общение с оппонентом или не знают, что предпринять. Стиль уклонения многие считают бегством от проблем, но это не так. В действительности уход может быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию.

         ***Формы проявления стиля уклонения:*** молчание, демонстративное удаление, обиженный уход, затаённый гнев, игнорирование обидчика, переход на чисто деловые отношения, полный отказ от дружеских или деловых отношений с провинившейся стороной.

***Стиль приспособления***

Стиль приспособления подразумевает, что, действуя совместно с другим человеком, вы не пытаетесь отстаивать собственные интересы. Этот стиль полезен в тех случаях, когда вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью. Вы чувствуете, что, немного уступая, вы мало теряете или что в данных условиях надо несколько смягчить ситуацию.

         Чем отличается приспособление от стиля уклонения от конфликта? Он позволяет чувствовать себя комфортно по отношению к другому человеку, его желаниям.

         Стиль приспособления рекомендуется, если вас не особо волнует случившееся; вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми; если вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие отношения, чем отстаивать свои интересы; если вы понимаете. Что для другого человека итог намного важнее, чем для вас.

***Стиль сотрудничества***

         Следуя стилю сотрудничества, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с другим человеком. Это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон. Такой подход рекомендуется использовать в следующих ситуациях:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет от него устраниться;

- тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

- вы располагаете достаточным временем, чтобы поработать над проблемой;

- вы и ваш партнёр готовы и способны обсуждать суть своих и чужих интересов;

- обе стороны конфликтной ситуации обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

***Стиль сотрудничества*** – дружеский и мудрый подход к решению ситуации и удовлетворению интересов обеих сторон.

***Стиль компромисса***

Используя стиль компромисса, вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое. Иными словами, вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого человека. Вы делаете это, обмениваясь уступками и торгуясь для выработки компромиссного решения.

        Такие действия могут в некоторой степени напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством; вы уступаете в чём-то. Другой человек также в чём-то уступает, и в результате вы можете прийти к общему решению.

           ***Типичные случаи, при которых стиль компромисса наиболее эффективен:***

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;

   - вы хотите получить решение быстро, потому что это более экономичный и эффективный путь;

- вас может устроить временное решение;

- вы можете воспользоваться кратковременной выгодой;

- другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;

- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения. И вы предпочитаете получить хоть что-то, чем всё потерять.

***Компромисс*** – это удачное отступление или даже последняя возможность прийти к какому-то решению. Вы можете выбрать этот подход с самого начала, если не обладаете достаточной властью, чтобы добиться желаемого, и если сотрудничество.

***Тест В.Ф. Ряховского***

 ***для определения коммуникативных особенностей человека***

*Оцените свои ответы:*

«да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0.

Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас её ожидание из колеи?

Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на совещании, собрании, и т.п.?

Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время и т.п.)?

Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть 10 000 тысяч рублей, которые занял несколько месяцев назад?

В ресторане Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

Вас приводит в ужас любая длинная очередь. Предпочтёте ли Вы отказаться от своего намерения или будете томиться в ожидании?

Боитесь ли Вы участвовать в какой-нибудь комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счёт вы не приемлете?

Услышав где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочтёте ли Вы промолчать и не вступать в спор?

Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

***К какой категории людей Вы относитесь?***

30 – 32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям тоже нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25 – 29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в вашей власти встряхнуться и переломить эти особенности характера.

19 –24 очка. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И всё же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах участвуете неохотно. В ваших высказываниях подчас слишком много необоснованного сарказма. Эти недостатки исправимы.

14 – 18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. В то же время вы не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9 – 13 очков. Вы весьма общительны, порой даже сверх меры. Любопытны, разговорчивы, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания. Никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Если вспылите, то быстро отходите. Вам недостаёт усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьёзными проблемами, но вы можете заставить себя не отступать.

4 –8 очков. Общительность бьёт из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях. Охотно берёте слово, даже если имеете о нём поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Берётесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской.

3 – 0 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Это провоцирует разного рода конфликты в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с вами. Воспитывайте в себе терпеливость, сдержанность; наконец, подумайте и о своём здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

***Общий подход к управлению конфликтными ситуациями***

 Находясь в конфликтной ситуации, преподаватель обязан помнить о необходимости выполнения профессиональных действий. Для успешного разрешения конфликтных ситуаций необходимо учитывать следующие положения:

преподавателю следует понять и принять неизбежность встречи с конфликтными ситуациями в своей работе;

постараться вычленить наиболее вероятные конфликтные ситуации и научиться заранее способам их разрешения;

осознать реальные причины таких ситуаций, увидеть трудности их разрешения и необходимость овладения способами их предупреждения;

при разрешении конфликтов профессиональная ответственность за педагогически правильное разрешение ситуации лежит на преподавателе;

участники конфликтов имеют различный ранг, чем и определяется их разное поведение в конфликте;

разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте;

различно понимание участниками событий и их причин, поэтому преподавателю не всегда легко понять глубину переживаний ребёнка, а учащемуся – справиться со своими эмоциями, подчинить их разуму;

присутствие других учащихся при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает коллективный характер. Поэтому не следует привлекать других учащихся к конфликту и выносить всё на обсуждение коллектива.

ВНИМАНИЕ! Всякая ошибка преподавателя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие учащиеся. Конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

***Стили поведения в ситуациях разногласий***

1)    соперничество (конкуренция) – наимение эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах;

2)    избегание (уход) – рекомендован в случае не спровоцированных партнёром «пожаров»;

3)    приспособление – возможно в тех случаях, когда оппонент действительно прав;

4)    сотрудничество – оптимально почти всегда;

5)    компромисс – вполне приемлем в ряде случаев.