

*Варлакова Ольга Владимировна,  
педагог-психолог,  
МАОУ «Школа-интернат №53»,  
г. Новоуральск*

## **ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ СРЕДИ СУБЪЕКТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

*Конфликт, увы, -закономерен.  
Гармоний вечных не бывает.  
Наивно тот самоуверен,  
Кто без него прожить мечтает.  
Как помешать замы приходу?  
Заткнуть вулкана изверженья?  
Перехитрить нельзя природу,  
И не остановить мгновенье...  
Вот научиться б управленью  
Агрессией и злобой ченой,  
Уметь отслеживать движенье  
Страстей течений непокорных!*

В современной школе, где учатся клиповые дети, работают учителя коммунистических, демократичных взглядов, родители, то есть в одном пространстве взаимодействуют представители разных поколений, ценностей и идеологий, неизбежны стычки интересов, недопонимания. Но это не должно влиять на всестороннее развитие обучающихся

В современной школе воспитательный и образовательный процесс должен строиться на взаимодействии всех участников процесса: обучающиеся, их родители\законные представители, преподавательский состав, специалисты. Неблагоприятная тенденция образуется тогда, когда в

воспитательном процессе образуется несоответствие воспитательных влияний школы и семьи, противоречиями со стороны семьи некоторым требованиям школы. Только при гармоничном взаимодействии возможно обеспечение интеллектуальной, эмоциональной и волевой сфер развития личности, необходимых для конкурентоспособного выпускника. Практически каждый субъект указанных отношений понимает свои цели и стремится их достичь, в тоже время они могут противоречь в некоторых ситуациях друг другу по ряду причин, тогда становится главной проблемой – это их преодоление.

В процессе реализации взаимодействия могут возникнуть противоречие взглядов на горизонтальном и вертикальном уровне: педагог-педагог, родитель-родитель, родитель-педагог, родитель-ученик, педагог-ученик, ученик-ученик. Самый не продуктивный, на наш взгляд, который незамедлительно требует решений – это конфликты между педагогами (специалистами).

Что же такое конфликт...Существуют различные точки зрения в определении понятия конфликт и его классификации. Но в любом случае можно выделить: а) конфликтную ситуацию, включающую альтернативные взгляды, противоречивые позиции, противоположные цели или средства их достижения и б) собственно конфликт как осознанное противоречие между обучающимися личностями или группами при наличии попыток их разрешения на фоне эмоциональных отношений. Конфликт или конфликтная ситуация нередко являются причиной стрессовой ситуации в процессе коллективной трудовой деятельности.

Конфликты делятся на позитивные (конструктивные) и негативные (деструктивные). Позитивная роль конфликтов состоит в том, что они необходимы и даже неизбежны для развития трудового коллектива. Развитие такого конфликта сопровождается более активным обменом информацией, согласованием различных позиций и желанием понять друг друга. В ходе обсуждения различий вырабатывается компромиссное решение, основанное

на творческом и инновационном подходе к проблеме. Разрушительные последствия конфликта возникают тогда, когда конфликт либо очень слаб, либо очень силен. Когда конфликт слаб, то чаще всего он остается незамеченным и не находит адекватного решения. Конфликт, достигший сильной степени интенсивности, сопровождается развитием у его участников напряженности. Разрушаются коммуникационные сети, решения принимаются в условиях сокрытия или искажения информации и не обладают достаточной мотивирующей силой, что ведет к снижению морали и сплоченности.

С точки зрения субъектов взаимодействия, выделяют конфликты межличностные, межгрупповые, межгрупповые и внутри личностные: межличностные – столкновение взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимоисключают друг друга и несовместимы в данной ситуации, либо противодействуют или мешают друг другу, межгрупповые конфликты возникают из-за противоборства групп в коллективе или социуме, внутри личностные - столкновение относительно равных по силе и значимости, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов, влечений у одного человека.

Конфликт – это явление интересубъектных (интерперсональных и интергрупповых) отношений, это проявление противоборства, активного столкновения оценок, принципов, мнений, эталонов поведения. Конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном, когнитивном или поведенческом уровнях. Сточки зрения психического состояния противоборствующих сторон конфликт выступает одновременно и как защитный механизм, и как ответная эмоционально окрашенная реакция.

Иногда к конфликтной ситуации приводит нечеткое или неравномерное распределение обязанностей, нагрузки, оплаты, а также невыполнение каких-либо действий или обязательств. Неправильное понимание информации,

использование неточных фактов, нарушение конфиденциальности тоже может служить причиной конфликтов.

Разные стили общения учителей порождают у учащихся различные эмоциональные состояния. Если, ставший типичным способ общения для педагога разойдется с представлениями учеников, учителя, сами того не ведая, стимулируют подавление недовольства, укрепляет и поддерживают отрицательное отношение не только к себе, но и к предмету.

В реальной практике школы преобладает дисциплинарно-аффективный тип педагогического воздействия, берущий за основу не активность учащегося, не творческий характер его деятельности, а жесткое подчинение его поведения и действий педагогу, неукоснительное соблюдение этой линии, ставящее требовательность и подчинение в основу всех применяемых методов воздействия.

Отмечено, что по мере вхождения в педагогическую профессию все больше учителей считают, что отношения с учащимися носят неформальный, теплый характер, и все меньше учителей считают, что их отношения ограничены лишь учебными вопросами. Однако можно заметить и другую тенденцию – все больше учителей отмечают конфликтный характер отношений с учащимися. Таким образом, можно заключить, что взаимоотношения с учащимися все больше поляризуются по шкале «теплые отношения – конфликтные отношения», что свидетельствует о их стереотипизации и однозначности.

Для организации бесконфликтной среды необходимо понимать шесть правил формулирования конфликтной ситуации:

Правило 1. помните, что конфликтная ситуация – это то, что надо устранить.

Правило 2. конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.

Правило 3. формулировка должна подсказывать, что делать.

Правило 4. задавайте себе вопросы «почему» до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие.

Правило 5. сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта.

Правило 6. в формулировке обойдитесь минимумом слов.

**Техники, снижающие напряжение:**

- Предоставление партнеру возможности выговориться.
- Вербализация эмоционального состояния:
  - Своего;
  - Партнера.
- Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
- Проявление интереса к проблемам партнера.
- Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
- В случае вашей неправоты – немедленное признание ее.
- Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
- Обращение к фактам.
- Спокойный уверенный темп речи.
- Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз.

Чтобы решить конфликтную ситуацию необходимо помнить о способах выхода из нее:

- Дать выход своим чувствам, предупреждая об этом других;
- Найти авторитетного третьего, кто поможет разобраться в конфликте;
- Поставить себя на место другого человека;
- Осознать право на существование иной точки зрения;
- Быть твердым, говоря о проблеме, и мягким с людьми.