

Психология общения

тема Понятие педагогического конфликта и его детерминанты

Инструкция

1. Изучить материал лекционного занятия, сделать краткий конспект.
2. Сделать тезаурус по изученному материалу (основные понятия и термины по теме должны быть записаны в тетрадь)

КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИИ ПРИСЫЛАТЬ НЕ НАДО, ВОПРОСЫ ПО ИЗУЧЕННОЙ ТЕМЕ БУДУТ ВКЛЮЧЕНЫ В КОНТРОЛЬНОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ

Понятие и сущность педагогического конфликта.

Педагогическое общение представляет собой коллективную систему социально-психологического взаимодействия. Причем линии общения находятся в постоянном взаимодействии, пересекаются и взаимопроникают друг в друга.

Взаимодействие педагога с учащимися происходит в различных ситуациях. Чаще всего эти ситуации моделирует и создает педагог и применяет их в педагогических целях для организации учебной деятельности, для научно обоснованного структурирования взаимной деятельности преподавателя и учащихся. Такие ситуации называются педагогическими. Нередко они могут носить конфликтный характер.

Для того, чтобы говорить об общении в конфликтных ситуациях, необходимо понимание сущности конфликта и происходящих в нем процессов. Педагогический контекст рассмотрения конфликта имеет особое значение для учебной практики. Конфликт между преподавателем и учащимися (или группой, коллективом), учащихся друг с другом так же, как и педагога с коллегами, всегда имеет в своей основе противоречие.

Однако, наличие противоречия — это еще не конфликт, а всего лишь возможные предпосылки к его возникновению между людьми. Противоречие не обязательно перерастет в конфликт.

Одним из признаков конфликта является личностный смысл того или иного противоречия для конкретного субъекта, когда данное явление оказывает существенные влияния на его чувства, поведение. До тех пор, пока не происходит столкновение личностных смыслов субъектов, конфликт между ними не возникает.

Конфликтная ситуация - это сочетание обстоятельств, при которых создаются условия для обнаружения существенных различий во взглядах, интересах и намерениях субъектов, имеющих для них личностный смысл.

Конфликтная ситуация - это конфликт в потенции, так как наметившееся противоречие еще завуалировано, скрыто от субъектов или, по крайней мере, от одного из них. Отметим, что конфликтная ситуация может и не перерасти в конфликт, если не произойдет прямого столкновения интересов противоборствующих сторон.

Но, если же оно произошло, то конфликтная ситуация будет принимать вид **инцидента**. Здесь стороны не будут безмолвствовать, а открыто станут обнажать свои интересы, высказывая их в открытом разговоре либо путем передачи письменных сообщений. Если назревание конфликтной ситуации можно и не заметить, не обратив внимания на чье-то недовольство, на то, что нарушаются чьи-то интересы, то инцидент не заметить

нельзя.

Инцидент является своеобразным внешним выражением и недовольства, и накопившихся претензий, и желания изменить сложившееся положение вещей в свою пользу, проявляющийся не только в виде высказанных требований или условий, но также в виде раздражения, обиды или угрозы в голосе, в форме резких движений и жесткой лексики.

Инцидент - это такое внешнее проявление накопившихся внутренних противоречий между субъектами общения, которое может заявлять о себе словами, криками, угрозами, ругательствами, мимикой, а порой и ненормативной лексикой и рукоприкладством. Поэтому часто момент возникновения инцидента считают началом конфликта.

Конфликты в педагогической ситуации очень **специфичны** и отличаются от обычных не столько тем, что происходит «столкновение статусов», но сколько тем, что конфликтная ситуация для ребенка должна стать воспитательной. В их разрешении педагог должен учитывать и возрастные особенности, мотивы и стремления конфликтующих сторон, а также многое другое.

Конфликт – это и разрушение, и созидание одновременно, поскольку противоречие, лежащее в его основе, должно быть осмыслено субъектами, устранено, и взамен его должны быть созданы новые отношения.

По мнению ряда исследователей в педагогике, конфликтная ситуация предшествует собственно конфликту, ее составляющими являются субъекты и объект конфликта со всеми их отношениями и характеристиками (Битянова М.Р., Вереникина Н.М.).

Таким образом, конфликтную педагогическую ситуацию можно принять как совокупность объективных и субъективных условий, возникающих в школьном социуме и создающих определенное психологическое напряжение, по причине которого ослабляется рациональный контроль субъектов общения и активизируется их эмоциональное восприятие сложившихся противоречий.

Характеристика педагогических конфликтов.

Типологическое подразделение конфликтов:

- «подлинный» - когда столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-л. легко изменяющегося фактора;

- «случайный или условный» - когда конфликтные отношения возникают в силу случайных, легко поддающихся изменению обстоятельств, что не осознается их участниками. Такие отношения могут быть прекращены в случае осознания реально имеющихся альтернатив;

- «смещенный» - когда воспринимаемые причины конфликта лишь косвенно связаны с объективными причинами, лежащими в его основе. Такой конфликт может быть выражением истинных конфликтных отношений, но в какой-л. символической форме;

- «неверно приписанный» - когда конфликтные отношения приписываются не тем сторонам, между которыми разыгрывается действительный конфликт. Это делается либо преднамеренно с целью спровоцировать столкновение в группе противника, «затушевая» тем самым конфликт между его истинными участниками, либо непреднамеренно, в силу отсутствия действительно истинной информации о существующем конфликте;

- «скрытый» - когда конфликтные отношения в силу объективных причин должны иметь место, но не актуализируются;

- «ложный» - конфликт, не имеющий объективных оснований и возникающий в результате ложных представлений или недоразумений.

Чтобы спрогнозировать конфликт, надо сначала разобраться, имеется ли проблема,

которая возникает в тех случаях, когда есть противоречие, рассогласование чего-то с чем-то. Далее устанавливается направление развития конфликтной ситуации. Затем определяется состав участников конфликта, где особое внимание уделено их мотивам, ценностным ориентациям, отличительным особенностям и манерам поведения. Наконец, анализируется содержание инцидента.

Существуют **сигналы, предупреждающие конфликт**. Среди них:

- кризис (в ходе кризиса обычные нормы поведения теряют силу, и человек становится способным на крайности – в своем воображении, иногда на самом деле);
- недоразумение (вызывается тем, что какая-то ситуация связана с эмоциональной напряженностью одного из участников, что приводит к искажению восприятия);
- инциденты (какая-то мелочь может вызвать временное волнение или раздражение, но это очень быстро проходит);
- напряжение (состояние, которое искажает восприятие другого человека и поступков его действий, чувства изменяются к худшему, взаимоотношения становятся источником непрерывного беспокойства, очень часто любое недоразумение может перерасти в конфликт);
- дискомфорт (интуитивное ощущение волнение, страх, которые трудно выразить словами). Педагогически важно отслеживать сигналы, свидетельствующие о зарождении конфликта.

Считая конфликт эффективным средством воспитательного воздействия личность, ученые указывают, что преодоление конфликтных ситуаций возможно только на основе специальных психолого-педагогических знаний и соответствующих им умений. Между тем многие учителя отрицательно оценивают всякий конфликт как явление, свидетельствующее о неудачах в их воспитательной работе. У большинства педагогов по-прежнему сохранилось настороженное отношение к самому слову “конфликт”, в их сознании это понятие ассоциируется с ухудшением взаимоотношений, нарушением дисциплины, явлением вредным для воспитательного процесса. Они стремятся избегать конфликтов любыми способами, а при наличии их пытаются гасить внешнее проявление последних.

По своей **направленности конфликты** делятся на следующие виды:

- социально-педагогические – они проявляются как в отношениях между группами, так и с отдельными людьми. В основе этой группы лежат конфликты – нарушения в области взаимоотношений. Причины взаимоотношений могут быть следующими: психологическая несовместимость, т.е. неосознанное, ничем не мотивированное неприятие человека человеком, вызывающего у одной из сторон или одновременно у каждой из них неприятные эмоциональные состояния. Причинами может быть борьба за лидерство, за влияние, за престижное положение, за внимание, поддержку окружающих;
- психолого-педагогические конфликты – в их основе лежат противоречия, возникающие в учебно-воспитательном процессе в условиях дефицита гармонизации складывающихся в нем отношений;
- социальный конфликт – ситуативные конфликты от случая к случаю; психологический конфликт – происходит вне общения с людьми, происходит внутри личности.

Выделяют конфликты по степени их реакции на происходящее:

- быстротекущие конфликты – отличаются большой эмоциональной окрашенностью, крайними проявлениями негативного отношения конфликтующих. Иногда такого рода конфликты заканчиваются тяжелыми и трагическими исходами. В основе таких конфликтов чаще всего лежат особенности характера, психического здоровья личности;

- острые длительные конфликты – возникают в тех случаях, когда противоречия достаточно устойчивые, глубокие, труднопримиримые. Конфликтующие стороны контролируют свои реакции и поступки. Разрешать такие конфликты непросто;

- слабовыраженные вялотекущие конфликты – характерны для противоречий, носящих не очень острый характер, либо для столкновений, в которых активна только одна из сторон; вторая стремится обнаружить четко свою позицию или избегает, по мере возможности, открытой конфронтации. Разрешение такого рода конфликтов сложно, многое зависит от инициатора конфликта.

- слабовыраженные быстропротекающие конфликты – наиболее благоприятная форма столкновения противоречий, однако легко спрогнозировать конфликт можно только в том случае, если он был единственный. Если после этого появляются подобные конфликты внешне протекающие мягко, то прогноз может быть неблагоприятным.

Различают **конфликтные педагогические ситуации по времени**:

- постоянные и временные (дискретные, одноразовые);

- по содержанию совместной деятельности: учебные, организационные, трудовые, межличностные и др.;

- по сфере психологического протекания: в деловом и неформальном общении.

Деловые конфликты возникают на почве несовпадения мнений и поступков членов коллектива при решении ими проблем делового характера, а вторые – на основе противоречий в личностных интересах.

Личностные конфликты могут касаться восприятия и оценки людьми друг друга, реальной или кажущейся несправедливости в оценке их действий, результатов работы и т.п. Конфликты могут инициироваться не только объективными, но и субъективными условиями.

К объективным обстоятельствам относится, то, что существует более или менее независимо от педагогического процесса, и что создает потенциальную возможность конфликта.

Субъективные условия составляют уровень воспитанности и развития детей, осознание степени конфликтности ситуации ее участниками, их морально-ценностные ориентации.

В динамике развития конфликта существует ряд стадий:

- **Предполагающая стадия** – связана с появлением условий, при которых может возникнуть столкновение интересов. К этим условиям относятся:

а) длительное бесконфликтное состояние коллектива или группы, когда все себя считают свободными, не несут никакой ответственности перед другими, рано или поздно возникает желание искать виновных; каждый считает себя правой стороной, обиженной несправедливо, то порождает конфликт; бесконфликтное развитие чревато конфликтами;

б) постоянное переутомление, вызванное перегрузками, которые ведут к стрессам, нервозности, возбудимости, неадекватной реакции на самые простые и безобидные вещи;

в) инфорационно-сенсорный голод, недостаток жизненно важной информации, длительное отсутствие ярких, сильных впечатлений; в основе всего этого лежит эмоциональная перенасыщенность будничной повседневностью. Отсутствие необходимой информации в широких общественных масштабах провоцирует появление слухов, домыслов, порождает тревогу (у подростков – увлечение рок-музыкой, как наркотиками);

г) разные способности, возможности, условия жизни – все это ведет к зависти к преуспевающему, способному человеку. Главное, чтобы в любом классе, коллективе, группе

никто не чувствовал себя обделенным, “человеком второго сорта”;

д) стиль организации жизни и управления коллективом.

Стадия зарождения конфликта – столкновение интересов различных групп или отдельных людей. Оно возможно в трех основных формах:

а) принципиальное столкновение, когда удовлетворение одних может быть реализовано определенно только за счет ущемления интересов других;

б) столкновение интересов, которое затрагивает лишь форму отношений между людьми, но не затрагивает серьезно их материальных, духовных и других потребностей;

в) возникает представление о столкновении интересов, но это мнимое, кажущееся столкновение, не затрагивающее интересов людей, членов коллектива.

Стадия созревания конфликта – столкновение интересов становится неизбежным. На этой стадии формируется психологическая установка участников развивающегося конфликта, т.е. не осознаваемая готовность действовать тем или иным образом, чтобы снять источники дискомфорта состояния. Состояние психологического напряжения побуждает к “атаке” или к “отступлению” от источника неприятных переживаний. Окружающие люди могут догадываться о зреющем конфликте быстрее, чем его участники, у них более независимые наблюдения, более свободные от субъективных оценок суждения. О созревании конфликта может свидетельствовать и психологическая атмосфера коллектива, группы.

Стадия осознания конфликта – конфликтующие стороны начинают осознавать, а не только чувствовать столкновение интересов. Здесь возможен ряд вариантов:

а) оба участника приходят к выводу о нецелесообразности конфликтующих отношений и готовы отказаться от взаимных претензий;

б) один из участников понимает неизбежность конфликта и взвесив все обстоятельства, готов уступить; другой участник идет на дальнейшее обострение; рассматривает уступчивость др. стороны как слабость;

в) оба участника приходят к выводу о непримиримости противоречий и начинают мобилизацию сил для решения конфликта в свою пользу.

Стратегии и способы разрешения педагогических конфликтов

Одной из самой популярной и широко используемых как в бизнесе, так и в переговорной сфере, является концепция Томаса – Киллмена, в которой выделяется 5 основных стратегий человеческого поведения в конфликтной ситуации:

1. избегание
2. соперничество
3. приспособление
4. компромисс
5. сотрудничество

Избегание Такая стратегия означает, что человек игнорирует конфликтную ситуацию, делает вид, что ее не существует, и не предпринимает никаких шагов по ее разрешению или изменению. Иногда такая стратегия оптимальна. К ним можно отнести ситуации, которые не особенно значимы для нас и не стоит того, чтобы тратить свои силы и материальные ресурсы на их разрешения. С другой стороны, нередко невмешательство может приводить к эскалации конфликта, так как проблема не решается и интересы участников конфликта остаются неудовлетворенными.

Соперничество Это стремление удовлетворить только свой интерес, не принимая в расчет интересов партнера. Соперничество помогает добиваться необходимого результа-

та, стимулирует развитие, способствует прогрессу. В ряде ситуаций соперничество является движущей силой и сутью, например спортивные соревнования, артистические состязания, случаи устройства на работу и др. В то же время соперничество требует приложение всех сил, что может приводить к их истощению, болезни. Соперничество, как правило, нарушает отношения между людьми, причем не только непосредственно с конкурентами. У человека часто просто не хватает сил на личные отношения. Соперничество создает искушение выиграть любой ценой, вплоть до применения нечестных и жестоких методов.

Приспособление Уступки могут демонстрировать добрую волю и служить позитивной поведенческой моделью поведения. Такая стратегия позволяет сохранить ресурсы до более благоприятного момента. Если баланс сил складывается явно не в нашу пользу, капитуляция может оказаться наилучшим выходом. Иногда мы уступаем, поскольку признаем правоту оппонента. Однако уступка может сослужить нам и плохую службу. Она может быть воспринята оппонентом как проявление слабости и привести к эскалации его давления и требований. Мы можем обмануться, ожидая ответных уступок со стороны оппонента. В конце концов, уступая мы не достигаем желаемого результата и не удовлетворяем свои интересы.

Компромисс Иногда компромисс является единственно возможным и наилучшим мирным вариантом разрешения проблемы. Каждая из сторон получает что-то устраивающее ее, вместо того что бы продолжать войну и, возможно, потерять все. Однако, компромисс часто служит лишь временным выходом, поскольку ни одна сторона не удовлетворяет свои интересы полностью, и основа конфликта сохраняется. Если же компромисс не является равным для обеих сторон, а одна из них уступает больше, чем другая, то риск возобновления конфликта становится еще больше.

Сотрудничество Эта стратегия отличается стремлением достигнуть максимально возможного удовлетворения и своих интересов, и интересов партнера. Сотрудничество привлекательно прочностью разрешения проблемы, партнерским характером отношений в его ходе. Это единственный способ выхода из конфликта, который позволяет одновременно достичь искомого результата и не нарушить отношения между партнерами. Успешное сотрудничество способствует улучшению отношений и желанию продолжать взаимодействие в будущем. В то же время сотрудничество не всегда возможно. Для него необходимо взаимное желание разрешать проблему совместно, с учетом истинных интересов всех сторон.

Ни одну из вышеприведенных стратегий нельзя назвать однозначно «хорошей» или «плохой». Каждая из них может быть оптимальной и обеспечить наилучший эффект в зависимости от конкретных условий возникновения и развития конфликта. В то же время именно сотрудничество в наибольшей степени соответствует современным представлениям о конструктивном долгосрочном взаимодействии между людьми. Выбирая стратегию своего поведения в конфликте, целесообразно в каждом конкретном случае исходить из того, насколько важно достижение результата, с одной стороны, и сохранение хороших отношений с оппонентом с другой. Если ни то, ни другое не представляет большой ценности, то, видимо, оптимальным будет уход. Если результат принципиально важен, а отношения не являются значимыми, стоит добиваться своего с помощью соперничества. Если отношения важнее всего, то, наверное, лучше уступить (приспособление). Если же и отношения, и результат существенно важны, то стоит приложить усилия и потратить время на достижение сотрудничества.

Специфика урегулирования педагогических конфликтов. В.М. Афонькова утверждает, что успешность педагогического вмешательства в конфликты учащихся зависит от позиции педагога. Таких позиций может быть, как минимум, четыре:

- позиция авторитарного вмешательства в конфликт – педагог не будучи убежден, что конфликт – это всегда плохо и что с ним надо бороться, старается подавить его;

- позиция нейтралитета – педагог старается не замечать и не вмешиваться в столкновения, возникающие среди воспитанников;

- позиция избегания конфликта – педагог убежден, что конфликт – показатель его неудач в воспитательной работе с детьми и возникает из-за незнания, как выйти из создавшейся ситуации;

- позиция целесообразного вмешательства в конфликт – педагог, опираясь на хорошее знание коллектива воспитанников, соответствующие знания и умения, анализирует причины возникновения конфликта, принимает решение либо подавить его, либо дать возможность развиться до определенного предела.

Действия педагога в четвертой позиции позволяют контролировать и управлять конфликтом. Однако педагогу достаточно часто не хватает культуры и техники взаимодействия с воспитанниками, что приводит к взаимному отчуждению. Человек с высокой техникой общения характеризуется стремлением не только верно разрешать конфликт, но и понять его причины.