Материал подготовила

социальный педагог ЦРТ «Левобережный»

Климова К.А.

**Конфликты в образовательной среде и способы их разрешения**

**Понятие конфликта**

Общение с людьми – неотъемлемая часть, необходимое условие полноценной жизни каждого человека. В процессе общения неизбежно возникают противоречия и различия во взглядах, действиях. Как и общение, конфликты являются частью нашей повседневной жизни.

**Конфликт** – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух сторон.

Конфликты могут возникать во всех сферах жизни, в том числе и в профессиональной деятельности. Имеют свои характерные особенности и педагогические конфликты.

**Причины конфликтов в образовательной среде**

Конфликты могут возникать по любому поводу. Можно выделить несколько основных причин конфликтов между участниками взаимодействия:

1. **Различия в ценностях**. Участники деятельности всегда наделяют ее для себя определенным ценностным смыслом (зачем, ради чего, что главное). Возникающие противоречия часто касаются именно ценностей деятельности.
2. **Различие в целях**. Группы внутри одной организации или отдельные личности как известно могут преследовать собственные цели, не совпадающие с целями других участников деятельности.
3. **Различия в способах достижения цели.** Участники совместной деятельности могут иметь различные взгляды на пути и способы достижения цели.
4. **Неудовлетворительные коммуникации.** Конфликты в педагогической среде часто связанны с неудовлетворительными коммуникациями («почему мне не сообщили вовремя?», «я не знал об изменениях в расписании» и т.д.). Плохая коммуникация препятствует управлению конфликтами.
5. **Распределение ресурсов.** Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограниченны. Время, деньги, помещение, оборудование – все это ресурсы, необходимые для выполнения работы. Необходимость что-то распределять практически неизбежно ведет к конфликтам, потому что люди всегда хотят получить больше и собственные желания всегда кажутся более обоснованными.
6. **Взаимозависимость.** Возможность возникновения конфликта существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в решении какой-либо задачи.
7. **Различия в психологических особенностях.** Не следует считать ее главной причиной, но и игнорировать роль психологических особенностей тоже нельзя. Каждый человек обладает определенным темпераментом, характером, потребностями, установками, привычками. Порой эти различия участников деятельности могут осложнять взаимодействие.

**Классификация конфликтов**

Единой классификации конфликтов нет, т.к. каждый автор оценивает их по своим критериям. Тем не менее, большинство из них выделяют следующие типы конфликтов:

* Внутриличностные – конфликты, которые происходят внутри нас. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира человека. При этом развитие личности невозможно без преодоления внутренних противоречий.
* Межличностные - самый распространенный тип конфликта. В образовательных учреждениях он может возникать между участниками педагогического процесса одного или разных статусов: учитель (воспитатель) – ребенок, педагог-педагог (начальник), педагог-родитель.
* Конфликт между личностью и группой (внутригрупповой) – столкновение различий в интересах большинства и одного из членов группы. В педагогической практике конфликт между классом и преподавателем, учителем (воспитателем) и администрацией, между участниками неформальной молодежной группы и 1 ее участником.
* Межгрупповой конфликт - Образовательное учреждение, как и любая другая организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями (администрация – педагоги), между классами, между группами преподавателей.

**Стадии конфликта**

В какой бы форме не происходил конфликт, он всегда проходит несколько стадий развития:

1. Возникновение конфликта (появление противоречия).
2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон.
3. Непосредственно само конфликтное поведение.
4. Исход конфликта (конструктивный, деструктивный).

**Стили поведения и решения конфликтных ситуаций**

1. Соревнование (конкуренция) – действие только в своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.
2. Уклонение (избегание) - уход от ответственности, при этом отсутствует внимание интересам обеих сторон.
3. Компромисс - достижение половинчатой выгоды для каждой стороны за счет взаимных уступок.
4. Приспособление – полное признание правоты другого в ущерб собственным интересам.
5. Сотрудничество позволяет учесть интересы обеих сторон.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективными являются такие способы выхода из конфликта, как сотрудничество и компромисс. Однако любой из представленных способов может оказаться в разных ситуациях эффективным, поскольку имеет как положительные, так и отрицательные стороны.

В педагогической деятельности выделяются 2 группы конфликтов:

Деловые – возникают на почве несовпадения мнений и поступков при решении проблем делового характера (режим работы, нагрузка, методы обучения и т.д.). Они больше характерны для системы отношений «педагог-педагог». Исход зависит от того, какую стратегию поведения выберут участники конфликта.

Личностные конфликты протекают на основе противоречий в личностных интересах (оценка людьми друг друга, реальной или кажущейся несправедливости в оценке их действий, результатов работы). Они более характерны для отношений «педагог – родитель». Исход так же зависит от выбора способа решения и стиля поведения в конфликте.

Причины конфликтов могут быть различны (любая из вышеперечисленных). При этом они часто носят субъективный характер.

Конфликты делового характера можно предупреждать и снимать следующим образом:

- прежде чем реагировать на действия другого лица, необходимо выяснить, почему данный человек поступает так, а не иначе;

- необходимо побудить участников конфликта на установление прямого контакта друг с другом, на открытое обсуждение и совместный анализ сложившейся ситуации.

Конфликты личностного характера предупреждать и устранять труднее, чем деловые, т.к. они основываются на глубоких внутренних противоречиях, которые связанны с чертами характера, взглядами на жизнь, установками и убеждениями. Данная группа конфликтов решается преимущественно уклонением или компромиссом.

Конфликты в системе отношений «педагог – ребенок» имеет свои отличительные особенности.

Во-первых, возрастной критерий. В этой системе один всегда старше другого. Возможно, со стороны старшего возникает ожидания определенного поведения со стороны младшего. Во-вторых, ребенок находится в зависимом положении от педагога. В-третьих, за ребенком всегда стоит родитель, который своим влиянием может помочь разрешить конфликт, но и может, наоборот, усугубить его.

**Правила разрешения конфликта**

* Выявить предмет, источник, причину конфликта.
* Не заменять предмет конфликта (не переходить на личности).
* Надо знать, как развивается конфликт (стадии).
* Необходимо внимательное отношение к обеим сторонам конфликта.
* Нужна правильная оценка стиля поведения обеих сторон. В конфликте не должно быть победителей, чтобы он не развился дальше.
* Нельзя переоценивать или недооценивать заслуги и личность участников, чтобы не ущемить одну из сторон.

С конфликтом, как с явлением неизбежным, не надо бороться. Им надо управлять. Правильно организованное взаимодействие в ходе конфликта – это верный, хотя и нелегкий путь к согласию.

Старайтесь из конфликта выходить достойно!

Источники информации:

<http://проф-обр.рф/blog/2019-02-02-1339>

<https://infourok.ru/konflikti-v-obrazovatelnoy-srede-3744918.html>;

<http://pgtk.edu.ru/?p=8138>