**Способы разрешения конфликтов. Разбор примеров конфликтных ситуаций в системе «Педагог-родитель-ученик»**

**Конфликт** – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов людей. Конфликты существуют ровно столько, сколько и человек, т.к. возникают в процессе общения людей. Конфликт – это напряжение в отношениях, возникающее в результате явных или скрытых противоречий, столкновения различных мнений, стремлений людей, ведущее к борьбе сторон и окрашенное сильными эмоциональными переживаниями.

**Конфликты бывают:**

- между личностями (ученик-ученик, ребёнок-родитель, родитель-учитель, учитель-ученик, учитель-учитель);

- внутри группы (учеников, учителей);

- между отдельными группами (учащимися разных классов, учителей разного возраста и т.д.).

В зависимости от результатов решения конфликтных ситуаций, их можно обозначить как **деструктивные или конструктивные**.

Итогом **деструктивного**столкновения является неудовлетворение одной или обеих сторон итогом столкновения, разрушение отношений, обиды, непонимание.

**Конструктивным**является конфликт, решение которого стало полезным для сторон, принимавших в нем участие, если они построили, приобрели в нем что-то ценное для себя, остались удовлетворены его результатом.

**Поведение учителя в условиях конфликта характеризует:**

- напористость в реализации собственных интересов;

- кооперативность, учитывающая интересы других лиц.

Сочетание этих направлений при разной степени их выраженности определяет основные способы разрешения межличностных конфликтов: избегание, принуждение, сглаживание, компромисс.

**Избегание (уклонение)** – слабая напористость сочетается с низкой кооперативностью. При такой стратегии поведения действия учителя направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии, от высказывания собственной позиции. Учитель не берёт на себя ответственность за решение проблем, не хочет видеть спорных вопросов, отрицает наличие конфликта, старается избегать ситуаций, провоцирующих конфликт.

**Принуждение (противоборство)** – высокая напористость сочетается с низкой кооперативностью. Действия учителя направлены на то, чтобы настоять на своём путём открытой борьбы за собственные интересы, применения власти, принуждения. Он заставляет принять свою точку зрения любой ценой.

**Сглаживание (уступчивость) –** слабая напористость сочетается с высокой кооперативностью. Действия учителя направлены на сохранение или восстановление хороших отношений, обеспечение удовлетворённости другого лица путём сглаживания разногласий. Ради этого он готов уступить, пренебречь своими интересами, стремится поддерживать других, не задевает их чувств, учитывает их аргументы.

**Компромисс (сотрудничество)** – высокая напористость сочетается с высокой кооперативностью. Действия учителя направлены на поиск решения, полностью удовлетворяющего как его собственным интересам, так и пожеланиям другого лица в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме.

**Разнообразие школьных конфликтов. Причины возникновения и способы решения.**

**Конфликт «Ученик — ученик»**

Разногласия между детьми — обычное явление, в том числе и в школьной жизни. В данном случае учитель не является конфликтующей стороной, однако принять участие в споре между учениками порой необходимо.

**Причины конфликтов между учениками**

* борьба за авторитет
* соперничество
* обман, сплетни
* оскорбления
* обиды
* враждебность к любимым ученикам учителя
* личная неприязнь к человеку
* симпатия без взаимности
* борьба за девочку (мальчика)

**Способы решения конфликтов между учениками**

Как же конструктивно решить подобные разногласия? Очень часто дети могут урегулировать конфликтную ситуацию самостоятельно, без помощи взрослого. Если вмешательство со стороны учителя все же необходимо, важно сделать это в спокойной форме. Лучше обойтись без давления на ребенка, без публичных извинений, ограничившись подсказкой. Лучше, если ученик сам найдет алгоритм решения этой задачи.  Конструктивный конфликт добавит в копилку опыта ребенка социальные навыки, которые помогут ему в общении со сверстниками, научат решать проблемы, что пригодится ему и во взрослой жизни.

После разрешения конфликтной ситуации, важен диалог учителя с ребенком. Ученика хорошо называть по имени, важно, чтобы он почувствовал атмосферу доверия, доброжелательности. Можно сказать что-то вроде: «Дима, конфликт — не повод переживать. В твоей жизни будет еще много подобных разногласий, и это неплохо. Важно решить его правильно, без взаимных упреков и оскорблений, сделать выводы, определенную работу над ошибками. Такой конфликт станет полезным».

Ребенок часто ссорится и показывает агрессию, если у него нет друзей и увлечений. В этом случае учитель может попробовать исправить ситуацию, поговорив с родителями ученика, порекомендовав записать ребенка в кружок или спортивную секцию, согласно его интересам. Новое занятие не оставит времени на интриги и сплетни, подарит интересное и полезное времяпровождение, новые знакомства.

**Конфликт «Учитель — родитель ученика»**

Подобные конфликтные действия могут быть спровоцированы как учителем, так и родителем. Недовольство может быть и обоюдным.

**Причины конфликта между учителем и родителями**

* разные представления сторон о средствах воспитания
* недовольство родителя методами обучения педагога
* личная неприязнь
* мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку

**Способы решения конфликта с родителями ученика**

При возникновении конфликтной ситуации в школе важно разобраться в ней спокойно, реально, без искажения посмотреть на вещи. Обычно, все происходит иным образом: конфликтующий закрывает глаза на собственные ошибки, одновременно ищет их в поведении оппонента.

Когда ситуация трезво оценена и проблема обрисована, учителю проще найти истинную причину [конфликта с «трудным» родителем](https://pedsovet.su/publ/72-1-0-2642), оценить правильность действий обеих сторон, наметить путь к конструктивному разрешению неприятного момента.

Следующим этапом на пути к согласию станет открытый диалог учителя и родителя, где стороны равны. Проведенный анализ ситуации поможет педагогу выразить свои мысли и представления о проблеме родителю, проявить понимание, прояснить общую цель, вместе найти выход из сложившейся ситуации.

После разрешения конфликта, сделанные выводы о том, что сделано неправильно и как следовало бы действовать, чтобы напряженный момент не наступил, помогут предотвратить подобные ситуации в будущем.

**Ситуация №1.**

Антон — самоуверенный старшеклассник, не имеющий незаурядных способностей. Отношения с ребятами в классе прохладные, школьных друзей нет.

Дома мальчик характеризует ребят с отрицательной стороны, указывая на их недостатки, вымышленные или преувеличенные, выказывает недовольство учителями, отмечает, что многие педагоги занижают ему оценки.

Мама безоговорочно верит сыну, поддакивает ему, что еще больше портит отношения мальчика с одноклассниками, вызывает негатив к учителям.

Вулкан конфликта взрывается, когда родительница в гневе приходит в школу с претензиями к учителям и администрации школы. Никакие убеждения и уговоры не оказывают на нее остывающего воздействия. Конфликт не прекращается, пока ребенок не заканчивает школу. Очевидно, что эта ситуация деструктивна.

*Каким может быть конструктивный подход для решения назревшей проблемы?*

Используя приведенные выше рекомендации, можно предположить, что классный руководитель Антона мог провести анализ сложившейся ситуации примерно так: «Конфликт матери со школьными учителями спровоцировал Антон. Это говорит о внутренней неудовлетворенности мальчика своими отношениями с ребятами в классе. Мать подлила масла в огонь, не разобравшись в ситуации, увеличив враждебность и недоверие сына к окружающим его в школе людям. Что вызвало отдачу, которая выразилась прохладным отношением ребят к Антону».

Общей целью родителя и учителя могло бы стать **желание сплотить отношения Антона с классом**.

Хороший результат может дать диалог учителя с Антоном и его мамой, который показал бы **желание классного руководителя помочь мальчику**.  Важно, чтобы Антон сам захотел измениться. Хорошо поговорить с ребятами в классе, чтобы они пересмотрели свое отношение к мальчику, доверить им совместную ответственную работу, организовать внеклассные мероприятия, способствующие сплочению ребят.

**Конфликт «Учитель — ученик»**

Такие конфликты, пожалуй, наиболее часты, ведь ученики и учителя проводят времени вместе едва ли меньше, чем родители с детьми.

**Причины конфликтов между учителем и учениками**

* отсутствие единства в требованиях учителей
* чрезмерное количество требований к ученику
* непостоянство требований учителя
* невыполнение требований самим учителем
* ученик считает себя недооцененным
* учитель не может примириться с недостатками ученика
* личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость)

**Решение конфликта учителя и ученика**

Лучше разрядить напряженную ситуацию, не доводя ее до конфликта. Для этого можно воспользоваться некоторыми психологическими приемами. **Естественной реакцией на раздражительность и повышение голоса являются аналогичные действия**. Следствием разговора на повышенных тонах станет обострение конфликта. Поэтому правильным действием со стороны учителя будет спокойный, доброжелательный, уверенный тон в ответ на бурную реакцию ученика. Скоро и ребенок «заразится» спокойствием педагога.

Недовольство и раздражительность чаще всего исходят от отстающих учеников, недобросовестно выполняющих школьные обязанности. Вдохновить ученика на успехи в учебе и помочь забыть о своих недовольствах можно, доверив ему ответственное задание и выразив уверенность в том, что он выполнит его хорошо.

Доброжелательное и справедливое отношение к ученикам станет залогом здоровой атмосферы в классе, сделает нетрудным выполнение предложенных рекомендаций.

Стоит отметить, что при диалоге между учителем и учеником важно учитывать определенные вещи. Стоит подготовиться к нему заранее, чтобы знать, что сказать ребенку. Как сказать — составляющее не менее важное. Спокойный тон и отсутствие негативных эмоций — то, что нужно для получения хорошего результата. А командный тон, который часто используют учителя, упреки и угрозы — лучше забыть. **Нужно уметь слушать и слышать ребенка.**

При необходимости наказания, стоит продумать его таким образом, чтобы исключить унижение ученика, изменение отношения к нему.

**Ситуация №2.**

Ученица шестого класса, Оксана, плохо успевает в учебе, раздражительна и груба в общении с учителем. На одном из уроков девочка мешала другим ребятам выполнять задания, бросала в ребят бумажки, не реагировала на учителя даже после нескольких замечаний в свой адрес. На просьбу учителя выйти из класса, Оксана так же не отреагировала, оставаясь сидеть на месте. Раздражение учителя привело его к решению прекратить вести занятие, а после звонка оставить весь класс после уроков. Это, естественно, привело к недовольству ребят.

Подобное решение конфликта повлекло деструктивные изменения во взаимопонимании ученика и учителя.

Конструктивное решение проблемы могло выглядеть следующим образом. После того, как Оксана проигнорировала просьбу учителя прекратить мешать ребятам, педагог могла выйти из положения, отшутившись, сказав что-либо с ироничной улыбкой в адрес девочки, например: «Оксана сегодня мало каши съела, дальность и точность броска у нее страдает, последняя бумажка так и не долетела до адресата». После этого спокойно продолжать вести урок дальше.

После урока можно было попробовать поговорить с девочкой, показать ей свое доброжелательное отношение, понимание, желание помочь. Неплохо побеседовать с родителями девочки, чтобы узнать возможную причину подобного поведения. Уделять девочке больше внимания, доверять ответственные поручения, оказывать помощь при выполнении заданий, поощрять ее действия похвалой — все это оказалось бы нелишним в процессе приведения конфликта к конструктивному итогу.

**Единый алгоритм решения любого школьного конфликта**

Изучив приведенные рекомендации к каждому из конфликтов в школе, можно проследить схожесть их конструктивного разрешения. Обозначим его еще раз.

* Первое, что окажет пользу, когда проблема назрела, это **спокойствие**.
* Второй момент — анализ ситуации **без превратности**.
* Третьим важным пунктом является **открытый диалог** между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.
* Четвертое, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу — **выявление общей цели**, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели придти.
* Последним, пятым пунктом станут **выводы**, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

**Примеры педагогических конфликтных ситуаций в категории: «Педагог – ученик – родитель»**

**Ситуация №3.**

Марина - ученица восьмого класса, девочка средних способностей, очень самоуверенная, в классе держится особняком, в общественной жизни не участвует. Дома рассказывает матери обо всем, что происходит в школе, искажая факты или просто придумывая их. По ее рассказам, многие ребята в классе курят, ругаются, мальчики хулиганят, девочки ведут себя вызывающе. Учителя несправедливы, завышают отметки своим любимчикам, а другим, в том числе и ей, занижают.

Мама приходит в школу с обвинениями в адрес учителей и администрации. Никакие уговоры и убеждения, что Марина видит жизнь класса в кривом зеркале, не успокаивают маму. Она требует справедливого отношения к ее дочери, наведения порядка в классе. Вмешательство директора ни к чему не приводит. Конфликт то разгорается, то угасает в зависимости от того, что Марина рассказывает маме. Длится это три года. Мама по-прежнему борется за справедливость, Марина дезинформирует мать. Ребята все больше отчуждаются от Марины.

Как видно, конфликт не получил разрешения и, по-видимому, кончится только с уходом Марины из школы.

Ситуация конфликтна, потому что мама Марины стремится уличить классного руководителя в профессиональных ошибках, а учитель настаивает на правильности своих действий. То, что предпринимает учитель, не приводит к разрешению конфликта, а, наоборот, поддерживает его.

Конфликт неконструктивен. Он держит в напряжении учителя и администрацию школы, к которой время от времени обращается мать Марины. Внутренний конфликт матери не снимается: она по-прежнему раздражена на учителя и одноклассников дочери. Марина в этой ситуации проигрывает больше всех, поскольку класс отворачивается от нее.

Цель, которая могла бы сплотить учителя и мать Марины, - благополучие девочки в общении с одноклассниками, участие ее в общих делах. Это было бы реально, если бы Марина стала доброжелательна к ребятам, захотела установить контакт с ними.

**Как следовало бы вести себя учителю, чтобы погасить конфликт?** Прежде всего пытаться установить отношения сотрудничества, показать свою готовность помочь девочке. Следовало бы работать и с классом, расположить ребят к Марине. Особое внимание надо было уделить Марине. По существу, конфликт матери со школой спровоцирован ею (разумеется, бессознательно) и отражает собственный внутренний конфликт девочки. Мать взрастила этот конфликт, внушая дочери чрезмерные притязания и недоверие к людям. При этом у Марины нет средств реализовать свои притязания, нравиться окружающим, как ей того бы хотелось. Обличительными рассказами Марина вымещает свой эмоциональный дискомфорт.

**Ситуация №4.**

Учитель поставил семикласснице Оле тройку по физике за четверть. Два месяца назад девочка пришла из другой школы, где у нее по физике были отличные отметки. Ученица сказала, что не удовлетворена оценкой. Дома Оля пожаловалась, что учитель несправедлив к ней. Мать позвонила учителю по телефону и выразила ему свое недовольство. На уроке он иронически отозвался о том, как Оля и ее мать воспринимают Олины отметки по физике. В знак протеста Оля самовольно вышла из класса.

Учитель обратился к директору с жалобой на Олю и ее мать. Директор предложил ему пригласить мать на урок, спросить девочку при матери и другом учителе. Матери Оли обещали, что при ней комиссия проверит Олины знания, а учитель согласится с решением комиссии. И мать Оли, и учитель приняли предложения директора, который обещал присутствовать на уроке.

В доброжелательной обстановке Олю спрашивал другой учитель. Знания девочки были оценены как посредственные, и матери пришлось удовлетвориться решением комиссии. Учитель предложил Оле программу индивидуальных занятий. Он рассказал об этом ребятам и обещал разработать аналогичные программы для всех желающих.

Конфликт учителя и матери Оли открытый, острый. Мать не соглашается с тем, как учитель оценивает знания ее дочери, а учителя задевает недоверие к его объективности. Мать Оли начинает конфликтные действия телефонным звонком и высказыванием претензий. В ответ учитель привлекает к участию в столкновении класс и директора школы.

Ситуация разрешилась благодаря разумному поведению директора. Он нашел правильный подход и к учителю, и к матери ученицы. Каждый из них принял условия директора, поскольку увидел возможность преодоления конфронтации и поиска путей к сотрудничеству. Привлечение другого учителя оказалось эффективным, поскольку подтвердило объективность Олиных оценок.

Конфликт разрешился конструктивно. Ситуация была исчерпана снятием противоречий между ее участниками. Очень важно, что учитель сам предложил. Оле свою помощь, сделал это при ребятах, тем самым признав, что был неправ, когда втянул класс в столкновение с Олей и ее матерью. Это укрепило авторитет учителя.

Развитие столкновения можно было бы предотвратить, если бы учитель после звонка матери Оли не иронизировал над девочкой и ее матерью перед всем классом, не стремился бы доказать, что он объективен, а сразу предложил Оле свою помощь.

**Возможные вопросы для обсуждения:**

1. Из-за чего произошел конфликт?

2. Есть ли ошибки в действиях участников конфликта?

3. Каковы должны быть, по вашему мнению, грамотные действия педагогов/классного руководителя/родителей?

**Отсутствие конфликтов в школе — явление практически невозможное**. И решать их все равно придется. Конструктивное решение тянет за собой доверительные отношения и мир в классе, деструктивное — копит обиды и раздражение. Остановиться и подумать в тот момент, когда нахлынуло раздражение и гнев — важный момент в выборе своего пути разрешения конфликтных ситуаций.

Ситуация №5. Мама ученицы 5 класса уверена, что по английскому языку ее дочь должна иметь «четыре», а не «три». Со своими претензиями она идет не к учителю, а сразу к завучу. Учитель, с которым мама предварительно не поговорила, считает этот поход к завучу некорректным и не желает давать никаких объяснений.

Ситуация №6. Учительница начальных классов, ученики которой перешли в среднее звено, продолжает общаться с родительским комитетом теперь уже пятого класса. Обсуждая проблемы, часто высказывает критические замечания в адрес «предметников», преподающих в «ее» классе, иногда критикует «классную». Но кто-то из родителей сообщает новой классной руководительнице об идущих разговорах, и та просит администрацию освободить ее от этой должности.

Ситуация №7.  Для включения в концертную программу актив гимназии попросил подготовить каждому классу по 3 номера. Классный руководитель 6а класса велела выучить ученице длинное стихотворение. Просмотрев предварительно все номера, оргкомитет не включил в концертную программу стихотворение девочки, так как по времени концерт должен был длиться 2 часа. Девочка придя домой, расплакалась, рассказала маме. Мама пришла в школу в ярости к учителю. Произошел конфликт.

Ситуация №8. *Учительница вызвала в школу маму Саши. Разговор состоялся в учительской во время перемены.*

Учитель. Вы совершенно перестали следить за сыном!

Мать. То есть, как перестала следить? Дневник, тетради проверяю, по-моему, он приходит всегда в школу чистым.

Учитель *(раздраженно).* Так что же выходит: я вам лгу и от нечего делать вызвала вас в школу?!

Мать. А собственно, что натворил сын? Он вообще мне все рассказывает.

Учитель. Он дерзит учителям, срывает уроки. Вот вчера безобразничал на уроке черчения, на литературе стрелял из рогатки ...

Мать. Вы знаете, К. М., дома он мне не дерзит.

Учитель. Ну, знаете, мне лучше знать, как ваш сын ведёт себя в школе. А если вы мне не верите, тогда мы с вами будем разговаривать в другом месте в присутствии администрации.

Мать. А вы меня не пугайте этим. Саша ведет себя плохо на тех уроках, где неинтересно. Все ребята рассказывают, что на уроках черчения они ходят на головах, по литературе у них уже второй месяц нет постоянного учителя. А по географии у Саши у нового учителя одни двойки стоят. Сын говорит, что все их поставили не за знания, а за поведение – разве это справедливо? В прошлом году он у Л. И. по географии отличником был, в районной олимпиаде участвовал. А новый учитель к нему подхода не нашёл, вот Саша и возненавидел географию! Так что наведите сначала у себя порядок.

Учитель. А вы нам не делайте замечаний, лучше сына воспитывайте!

Мать. А вы не грозите мне администрацией, я тоже могу пожаловаться на вас.

Учитель. В таком случае мне с вами больше не о чем разговаривать *(отворачивается).*

Мать *уходит.*

Учитель. Ну и мамочка! Докажите ей что-нибудь!

Ситуация №9. *После уроков мама Оли заходит в класс.*

Мать. Здравствуйте, я пришла поговорить с вами.

Учитель*.* Здравствуйте. Но вчера у нас было собрание. Почему вы не пришли?

Мать. Да?! Я не знала.

Учитель. Но у Оли в дневнике есть запись.

Мать. Она мне не показала. Забыла, наверное.

Учитель. О чем вы хотите поговорить?

Мать. Я ничего не понимаю. В предыдущей школе Оля была почти отличница… Она очень умная девочка. Учительница не хотела нас отпускать, говорит: «Счастливый тот учитель, к кому попадет ваша дочь!» Но как только мы попали к вам, девочка стала хуже учиться, в тетрадях и в дневнике «4» и «3». Вот за что сегодня «3» по математике?

Учитель. Оля решала у доски примеры. Пока они даются ей с трудом. Надо ещё дома потренироваться.

Мать. Да мы дома каждый вечер решаем. Как же вы так учите, что нам ещё дома доучивать приходится?

Учитель. В Олиных домашних работах часто бывают недочёты в оформлении, грязь. Я постоянно напоминаю ей об аккуратности. И вы дома не забывайте об этом.

Мать*.* Что же, если у моей дочери такой почерк, то вы теперь всегда ей будете занижать оценки? Вы что, даже не понимаете, что этим отбиваете у детей желание учиться?

Учитель. Дело не в почерке. Ваша дочь действительно способная девочка, но она бывает невнимательна. Отвлекается сама и отвлекает других, а недослушав, допускает ошибки.

Мать*.* Конечно, посадили за последнюю парту. За последней партой даже отличник троечником станет.

Учитель. Но я пока не могу посадить её ближе, Оля высокая девочка.

Мать*.* Ладно, все ясно, нам просто не повезло с учителем.

Ситуация №10. Девятиклассник учится на «3» и «4», любит школу, уважает и выполняет все требования учителей. С начала нового учебного года в классе меняется учитель биологии. У ученика с первых же уроков не складываются с ним отношения, так как новый преподаватель не смог включить его в работу, а на одном из уроков, в присутствии всего класса, дал иронично отрицательную оценку ответа. Сильно переживая о случившемся, подросток вначале перестаёт готовиться, а затем совсем ходить на уроки биологии, мотивируя тем, что там есть любимые ученики, знающие всё, а он всё равно ответит неправильно. В конце четверти, решает подросток, он выполнит контрольную работу и получит свою «тройку». О сложившейся ситуации знают учитель биологии и мама ученика.