Лекция №7:

«Конфликты в образовательной среде»

План

1. Конфликт: понятие, виды, особенности конфликта в образовательной среде.
2. Причины возникновения, структура и динамика конфликта.
3. Разрешение конфликтной ситуации: формула и методы.

1. Конфликт: понятие, виды, особенности конфликта в образовательной среде.

При осуществлении своей деятельности школа является не только образовательным учреждением, но и системой, которая оказывает влияние на развитие и становление характера учащихся. Как объект, который имеет большое количество субъектов, взаимодействующих между собой, образовательная организация становится пространством, на котором с учетом сформированных принципов общения и взаимодействия, образуются связи между группами и конфликты между различными группами.

Конфликтом называют столкновение двух противоположно направленных тенденций в сознании одного или нескольких индивидуумов, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Классификация конфликтов представлена в таблице 1.

Таблица 1

Классификация конфликтов

Критерий	Виды конфликтов
По участию личности	Внутриличностный Межличностный Между личностью и группой Межгрупповой
По последствиям	Функциональный (конструктивный) Дисфункциональный (деструктивный)
По содержанию	Предметные Беспредметные

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

Педагогический конфликт – это возникающая в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форма проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, вызывающих чаще всего у них отрицательный эмоциональный фон общения, и предполагающая конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин.

Среди основных особенностей педагогических конфликтов в исследованиях выделяют следующие:

1) ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: школа – модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;

2) участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель – ученик, учитель – администратор), чем и определяется их поведение в конфликте;

3) разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;

4) различное понимание событий и их причин (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику – справиться с эмоциями, подчинить их разуму;

5) присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них;

6) профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;

7) всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики;

8) конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Педагогические конфликты имеют свою специфику (таблица 2).

Таблица 2

Классификация педагогических конфликтов

Название	Специфика конфликта
Конфликт деятельности	возникает по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий. Проявляется в плохом выполнении учебного задания или в отказе ученика его выполнять. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудности в усвоении учебного материала, а иногда и неудачное замечание учителя
Конфликт поступков	возникает по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее. Один и тот же поступок может вызываться различными мотивами. Учитель корректирует поведение учеников путем оценки их поступков при недостаточной информации об их подлинных причинах
Конфликт отношений	возникает в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей. Они приобретают личностный смысл, порождают неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие
Мотивационный конфликт	возникает между учителями и учащимися по причине слабой мотивации последних или, проще говоря, из-за того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению. Имея в своей основе мотивационный фактор, конфликты этой группы разрастаются и в конечном итоге между учителями и ребятами возникают взаимная неприязнь, противостояние и даже борьба
Конфликт взаимодействий	учащихся между собой, учителей и школьников, учителей друг с другом, учителей и администрации школы (завучей, директоров). Данные конфликты происходят по причинам не объективного характера, а личностных особенностей конфликтующих, их целевых установок и ценностных ориентаций

Особого внимания заслуживают конфликты в ходе учебной деятельности. *Организационные конфликты*, обусловленные несовершенством организационных структур и управленческой деятельности системы образования, проявляющиеся:

- в отсутствии преемственности в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса;
- в непродуманном введении педагогических инноваций;
- в затруднении адаптации новых работников и молодых педагогов к социально-психологическим условиям коллектива;

- в прагматическом подходе к педагогам, пренебрежении к творческой стороне их деятельности и даже к их профессиональной компетентности, с одной стороны, и в чрезмерной переоценке чисто исполнительских качеств подчиненных – с другой.

Методические конфликты обусловлены несовершенством методического обеспечения учебно-воспитательного процесса; несоблюдением общепринятых единых требований к учащимся; ошибками учителей в оценивании знаний и умений детей; в манипуляциях оценками; наличием методических изъянов в работе учителя на уроке: непонятное объяснение, бессистемное изложение, усложненный язык, отсутствие повторения, сухость преподнесения материала, неумение связать тему с жизнью, заинтересовать предметом и др.

Личностные конфликты, в основе которых лежат личностные проблемы участников конфликтной ситуации. Подобные конфликты обусловлены:

- недостаточной компетентностью педагогического состава; например, базируясь на своем представлении о современных школьниках, учителя соответственно строят свое поведение с ними, нередко недооценивая современные условия развития индивидуальности ученика;
- острой реакцией педагога на оценку своих личностных качеств, поскольку педагог привык оценивать других, ему очень трудно согласиться с выводами о том, что неблагоприятное развитие педагогической ситуации часто предопределено его собственными личностно-профессиональными слабостями и недостатками;
- высокой личностной тревожностью педагогов, в силу которой они склонны гиперболизировать, драматизировать события или впадать в глухую психологическую защиту.

Конфликт – это нормальное состояние общества; в любом обществе всегда во все времена существовали, существуют, и будут существовать конфликтные ситуации. Конфликт встречается повсеместно и охватывает все стороны жизни. Современная точка зрения заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением полное отсутствие внутри конфликта – условие не только невозможное, но и нежелательное. Поэтому практика показывает, что современным руководителям необходимы знания и навыки по управлению конфликтами и их прогнозированию.

2. Причины возникновения, структура и динамика конфликта.

Важным вопросом для анализа влияния конфликтов в образовательной деятельности является определение их причин. Существующий в теории конфликтологии подход к классификации самих причин конфликтов, их анализу и обобщению даст педагогу инструмент для управления реальными конфликтами и разведения столкнувшихся интересов.

У. Линкольн предлагает выделять следующие причинные факторы конфликтов:

1. Информационные – приемлемость или неприемлемость информации для участников взаимодействия.
2. Поведенческие – неуместность, неэффективный стиль, эгоистичность, непредсказуемость и другие характеристики поведения, отторгаемые одной из сторон.
3. Факторы отношений – степень удовлетворенности от взаимодействия между двумя и более сторонами.
4. Ценностные – принципы, следование которым для людей значимо, реализация которых ожидается (профессиональные, культурные, религиозные, идеологические и др.).
5. Структурные – относительно стабильные обстоятельства, которые трудно или даже невозможно изменить (закон, возраст, субординация, время, доступность техники и других средств, обеспечивающих учебный процесс).

Среди причин конфликтов «*администратор – учитель*», влияющих на атмосферу педагогического коллектива, можно отметить такие, как неэффективная организация труда учителей; отсутствие регуляции условий труда и временного режима, безопасности жизнедеятельности со стороны администрации; недостаточный опыт управления образовательной организацией; стремление максимально использовать административный ресурс; жесткая регламентация школьной жизни, оценочно-императивный характер применения требований; незапланированные формы контроля за деятельностью учителя; недооценка руководителем профессионального честолюбия учителя; неэффективная мотивация персонала; неразвитая карьера, отсутствие возможности учиться не по профилю преподаваемого предмета, неэффективный корпоративный имидж образовательной организации и слабая организационная культура, навязываемая персоналу организации.

В конфликтах типа «*учитель – учитель*» чаще всего сталкиваются учителя разного возраста (молодой специалист и учитель пенсионного возраста, начинающий учитель и педагог

со стажем), разной национальности, имеющие собственные кабинеты и те, кто вынужден работать в «чужих» аудиториях; имеющие разный уровень коммуникативной культуры и профессиональной компетентности и др.

К распространенным причинам возникновения конфликтов *по вине самих работников* относят отсутствие сознательной дисциплины и ответственности; личную неорганизованность работников, незнание должностных обязанностей или умышленное их игнорирование; антипатию, неприязнь друг к другу, чувство обиды и зависти одних педагогов к другим, негативные и акцентуированные черты характера, социально-психологическую несовместимость, демотивацию работников и др.

Учитывая то, что в образовательной организации в большинстве случаев работают женщины, еще одной важной причиной, из-за которой число межличностных конфликтов увеличивается, является *гендерная однородность коллектива*. Эти конфликты, как правило, затрагивают профессиональную сферу отношений, постепенно перерастая в деловые конфликты, не способствующие нормальному развитию личности и, в конечном итоге, эффективности образовательного процесса.

Причинами конфликтов в *учительской среде* являются многие противоречия: разные ценностные ориентации, личные психофизические возможности педагогов, объединенных одной профессиональной деятельностью в общем социальном пространстве и времени, карьерные амбиции.

Личностные причины конфликта связаны с индивидуально-психологическими особенностями участников взаимодействия, которые обусловлены спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с окружающими, совместной работы. К причинам, которые в большей степени являются психологическими, можно отнести следующие:

1) Характер поведения, который зависит от индивидуально-психологических особенностей человека, его психического состояния, отношения к конкретному партнеру по взаимодействию, особенностей актуальной ситуации взаимодействия. Если реальное поведение партнеров укладывается в рамки желательного или допустимого, то взаимодействие продолжается бесконфликтно.

2) Низкий уровень социально-психологической компетентности. К конфликту приводит неподготовленность людей к эффективным действиям в подобных ситуациях. Участники взаимодействия могут не иметь представления о том, что существует несколько способов и десятки приемов бесконфликтного выхода из предконфликтных ситуаций без ущерба для собственных интересов. Они могут иметь представление об этих приемах и способах, но не обладать умениями и навыками их применения на практике.

3) Недостаточная психологическая устойчивость к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия. Важнейшим направлением профилактики разрешения межличностных конфликтов является содержательная и психологическая подготовка участников взаимодействия к оптимальным действиям в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

4) Слабо развитая эмпатия как умение поставить себя на место другого, способность эмоционально отзываться на переживания других людей, приводит к тому, что человек ведет себя в ситуации социального взаимодействия не так, как ожидают партнеры по общению, или не всегда понимает чувства партнера по взаимодействию.

5) Завышенный или заниженный уровень притязаний также способствует возникновению межличностных и внутриличностных конфликтов. Завышенная самооценка («комплекс Нарцисса» или «звездная болезнь») обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих. Заниженная самооценка («комплекс неполноценности» или «комплекс неудачника») имеет следствием развитый комплекс неполноценности, который связан с повышенной тревожностью, неуверенностью в своих силах, тенденцией избегать ответственности и т.д.

6) Холерический тип темперамента человека относительно часто может приводить к разрешению им противоречивых ситуаций конфликтным способом. Одной из наиболее часто встречающихся личностных причин конфликтов являются также различные акцентуации характера (лабильность, сензитивность, гипертимность, психастения, истероидность, конформизм и др.).

Как показывает практика взаимодействия в образовательном процессе, своевременное выявление причин возникновения конфликтной ситуации является инструментом для его предупреждения, а также конструктивного завершения.

Под *структурой конфликта* понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность. Основными элементами конфликтного взаимодействия являются: объект конфликта, участники конфликта, социальная среда, условия конфликта, субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

- Объект конфликта. Та ценность, которая способна удовлетворить эту потребность и из-за овладения которой возникает конфликт, и является его объектом. В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности.
- Участниками конфликта могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции государств.
- Но кроме участников конфликта, совокупность которых составляет как бы его микросреду, важную, а иногда и решающую роль в его развитии играет и макросреда, те конкретно-исторические социально-психологические условия, в которых он развертывается.
- Характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от субъективного восприятия или образа конфликта, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп.

Всякий реальный конфликт представляет собой не единовременный акт, а процесс, нередко весьма длительный. В связи с этим анализ конфликта предполагает не только рассмотрение его структуры, статики, но и исследование динамики, стадий и этапов его развития.

К динамическим характеристикам конфликта относят этапы развития конфликта и процессы, возникающие на различных его стадиях. Этапы развития конфликта:

1) возникновение предконфликтной ситуации или объективной конфликтной ситуации;
2) осознание ситуации как конфликтной;
3) конфликтное взаимодействие (или собственно конфликт);
4) завершение конфликта.

Основными формами завершения конфликта являются разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт.

3. Разрешение конфликтной ситуации: формула и методы.

Три формулы конфликтов (тип А, Б, В) приводит отечественный исследователь в области конфликтологии В.П. Шейнов. Формулы конфликтов позволяют достаточно быстро проводить анализ (идентификацию) многих конфликтов и находить пути их разрешения.

Первая формула конфликтов (тип А) отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ). По наблюдениям специалистов, 80% конфликтов возникает помимо желания их участников и по вышеприведенной формуле.

Конфликтогены – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

Первую формулу конфликта (А) можно выразить следующим образом:

КФГ1 → КФГ2 → КФГ3 → … → КФ, где КФГ1 – первый конфликтоген; КФГ2 – второй конфликтоген, ответный на первый; КФГ3 – третий конфликтоген, ответный на второй, и т. д. При этом важно иметь в виду, что КФГ2 > КФГ1, КФГ3 > КФГ2 и т. д., то есть каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (Закон эскалации конфликтогенов). В связи с этим следует запомнить два правила бесконфликтного взаимодействия:

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Вторая формула конфликтов (тип Б) отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом: КС + И = КФ. Данная формула указывает способ разрешения конфликтов типа Б: устранить конфликтую ситуацию и исчерпать инцидент.

Третья формула конфликтов (тип В) отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:

КС1 + КС2 + … + КСn = КФ, при этом $n \geq 2$. Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций.

Основные формы завершения конфликта:

- разрешение – совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по изменению условий взаимодействия и устранению причин конфликта.
- урегулирование – в устранении противоречий принимает участие третья сторона.
- затухание – временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений, что является самым неблагоприятным.

Разрешение конфликта – это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

Деятельность по разрешению конфликтов включает в себя:

- анализ и выявление причин конфликта и его участников;
- принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода;
- реализацию принятого решения.

В ходе разрешения конфликта анализируются:

1) источники конфликта – его исторические, экономические, социальные, национальные, конфессиональные предпосылки; субъективные или объективные переживания сторон, нравственные, гуманитарные аспекты; глубина конфликта: противоречие мнений, позиций или полная конфронтация;

2) «биография» конфликта, т.е. его история и фон, на котором он прогрессировал; нарастание конфликта, избранные способы «борьбы», кризисы и поворотные точки в его развитии; жертвы и иные последствия конфликта;

3) стороны конфликта – личности, группы (зависимости от фактического числа реальных сил и участников определяется уровень сложности конфликта);

4) позиции и отношения сторон – формальные и неформальные, общие и частные; взаимозависимости позиций разных участников и масштабов отношений; роли в конфликте различных группировок и личностей; характер личных отношений между оппонентами;

5) отношение к конфликту: стремятся ли стороны разрешить конфликт; хотят решить его самостоятельно или рассчитывают на внешние факторы воздействия.

Урегулирование и разрешение конфликтов – это система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта.

Можно выделить типичные ошибки в области урегулирования конфликтов:

- запаздывание в принятии необходимых мер;
- попытка разрешить конфликт без выяснения его истинных причин;
- использование только силы, карательных мер по урегулированию конфликтов или, наоборот, только дипломатических переговоров;
- шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его типа и особенностей.

Урегулирование конфликта отличается от разрешения тем, что в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона (с согласия противоборствующих сторон либо без их согласия).

Профилактика конфликтов предполагает их прогнозирование (время наступления, тяжесть последствий и др.). Непосредственная профилактика связана с устранением условий возникновения конфликтов.

Современным и действенным инструментом регулирования конфликтов в образовательном пространстве является медиация и школьные службы примирения.

Таким образом, конфликт в педагогической среде, возникает на базе объективных условий при соответствующем включении субъективного фактора – индивидуально-психологических, общественно-психологических и научно-мировоззренческих качеств личности педагога.

Позитивная роль конфликтов (когда обе стороны приобретают положительный опыт) или негативная роль (когда конфликт разрушает взаимодействие) зависит от того, насколько участник эффективно и грамотно ими управляет, как понимаются и блокируются причины возникновения конфликтных ситуаций, что делается для создания благоприятной атмосферы.

В целях комплексного изучения темы «Конфликты в образовательной среде» к самостоятельной проработке рекомендуется раздел «Межличностные стили выхода из конфликтной ситуации».

Спасибо за доверие и сотрудничество!