

## ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ РОЛИ УЧИТЕЛЯ В УПРАВЛЕНИИ ПЕДАГОГИЧЕСКИМИ КОНФЛИКТАМИ

Селиванова Е.А.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ГБОУ ДПО «Челябинский институт переподготовки и повышения квалификации работников образования» Челябинск, Россия (454091, г. Челябинск, Красноармейская, 88) e-mail: [sel\\_lena@mail.ru](mailto:sel_lena@mail.ru)

В статье раскрываются особенности современного образовательного процесса, конфликтные ситуации, возникающие в педагогическом процессе, влияние стиля педагогического воздействия на возникновение конфликтов и рекомендации по их разрешению с учетом возрастных и индивидуальных особенностей учащихся. Представлено авторское исследование, направленное на изучение конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательных школ. Уделяется внимание рассмотрению типичных конфликтных ситуаций на ступенях начальной, основной и средней школы. Описываются возможные причины конфликтов на каждой возрастной ступени развития, предлагаются конкретные методы коррекции поведения обучающихся в младшем школьном, подростковом и юношеском возрасте. Отдельное внимание уделяется роли педагога в управлении конфликтами, организации педагогической поддержки ребенка. Представлены педагогические условия, необходимые для формирования благоприятной психологической атмосферы в классе.

Ключевые слова: учитель, педагогическая ситуация, конфликт, педагогическая поддержка, ученик.

## PSYCHOLOGICAL JUSTIFYING OF TEACHER'S ROLE IN PEDAGOGICAL CONFLICT CONTROL

Selivanova E. A.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Chelyabinsk Institute of retraining and Improvement professional skills of educators, Chelyabinsk, Russia (454091, Chelyabinsk, Krasnoarmeyskaya st., 88) e-mail: [sel\\_lena@mail.ru](mailto:sel_lena@mail.ru)

The article deals with specialties of the modern educational process, conflict situations happening in educational process, effect of a pedagogical impact style on the beginning of conflicts and recommendations to solve conflicts considering specialties of students' age and individuality. The article deals with the author's research of conflictological competence of a school teacher. Special attention is paid to study typical conflict situations at elementary, middle and high school. Possible causes of conflicts on each age level are described in the article. The author proposes special methods of correcting behavior of a schoolchild, teenager and youth. Author also dwells upon teacher's role in conflicts control, in organizing pedagogical maintenance of children. Pedagogical conditions necessary for forming comfortable psychological atmosphere at school class are determined.

Keywords: teacher, pedagogical situation, conflict, pedagogical support, student.

Большинство современных школ характеризуются повышенной конфликтогенностью. Педагоги испытывают высокие нервные нагрузки, которые связаны с пристальным вниманием современного общества к школе, в частности, реформами в системе образования. Вместе с тем отмечается повышенный уровень невротизации учащихся, их родителей, руководителей образовательных учреждений, что приводит к растерянности, подавленности и конфликтности современных педагогов. Стрессовое состояние педагогов влияет на качество их педагогической деятельности и в первую очередь на взаимодействие с обучающимися. Вместе с тем ответственность за психологическое здоровье детей лежит именно на взрослых, в том числе на школе как институте социализации.

Каждый день складываются различные педагогические ситуации, в которых необходимо оценивать поведение ребенка, занимать определённую позицию, использовать различные формы воздействия на него. Конфликт в педагогической деятельности обычно обусловлен

попыткой учителя утвердить свое положение и протестом обучающегося, возникающим в ответ на неправильную оценку его поступка, деятельности, несправедливого наказания. Современному ученику сложно ежедневно выполнять правила поведения в школе и требования учителей на уроках и переменах, поэтому вполне закономерны различные нарушения дисциплины в школе. В школе жизнь детей не ограничивается только учебной деятельностью, межличностные коммуникации со сверстниками и педагогами иногда провоцируют обиды, ссоры, противоречивые настроения и т.п.

Грамотно реагируя на поведение обучающегося, учитель начинает продуктивно выстраивать с ним межличностные отношения, контролировать ситуацию, предупреждая или разрешая конфликт. Поспешность в оценках действия ребенка зачастую провоцирует эскалацию конфликта, так как это вызывает возмущение у обучающегося несправедливостью к нему со стороны педагога, и педагогическая ситуация в данном случае приобретает негативную окраску.

Педагогический конфликт, по сути, является нормальным социальным явлением, достаточно естественным для школьного социума. Тем не менее конфликты в педагогической деятельности могут нарушать систему коммуникаций между субъектами образовательного процесса, вызывать глубокое стрессовое состояние у учителя и негативную эмоциональную симптоматику у ученика. В связи с этим педагогу необходимо уметь владеть навыками предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций [2].

Нами было проведено анкетирование педагогов общеобразовательных школ г. Челябинска и Челябинской области с целью анализа опыта решения конфликтных ситуаций в образовательном процессе. Педагогам предлагалось описать конфликтную ситуацию, возникшую в практике их работы, которая была эффективно разрешена или осталась без решения. Всего в исследовании приняло участие 287 учителей образовательных учреждений. Анализ представленных ситуаций показывает, что многие педагоги (68%) ориентируются в аспекте решения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе их деятельности. Они дают рекомендации по возможным вариантам разрешения ситуаций, делятся собственным опытом решения конфликтов. Вместе с тем 32% учителей были не готовы к решению некоторых конфликтных ситуаций, они использовали стратегию ухода (27% учителей) от решения проблемы, часть из них применили агрессивную тактику (23%), обвинив в ситуации обучающегося, тем самым усугубив конфликт. Нами не было выявлено корреляции использования стратегии разрешения конфликта с педагогическим стажем, квалификацией или уровнем образования педагога. Однако можно отметить, что 8% педагогов, которые не справились с конфликтом, составили молодые специалисты. 100% учителей заявляют о необходимости расширения их представлений в аспекте механизмов разрешения педагогических ситуаций в школе.

В этой связи вполне правомерно возникает необходимость повышать психологическую грамотность педагога в аспекте решения конфликтных ситуаций в школе. Для успешного решения этих задач в системе межкурсовой подготовки в учреждениях дополнительного профессионально-педагогического образования важно сформировать у работников общеобразовательных учреждений умения и навыки, которые позволят им с развитой профессиональной активностью постоянно совершенствовать своё мастерство и быть грамотными организаторами и руководителями образовательного процесса. С целью повышения конфликтологической компетентности учителей общеобразовательных школ нами было разработано учебное пособие для слушателей курсов повышения квалификации педагогических кадров. В данном пособии отражены механизмы решения педагогических ситуаций в образовательном процессе [4]. Обозначим основные положения, отмеченные в данном учебном пособии, актуальные для современного педагога.

Учителю важно понимать, что стиль его взаимодействия с учениками служит примером для воспроизводства его во взаимоотношениях со сверстниками. Педагогическая тактика и стиль общения первого учителя оказывают существенное влияние на формирование межличностных отношений обучающихся с одноклассниками и своими родителями. Множество конфликтов возникает в классах учителей, использующих авторитарный или попустительский стиль общения. Однако это не значит, что демократический стиль общения бесконфликтен априори. Учитель должен быть, прежде всего, гибким, поэтому авторитарность в некоторых аспектах общения бывает уместна, так же как и попытки учителя «закрыть глаза» на некоторые аспекты в поведении ребенка.

Вместе с тем учитель должен уметь управлять конфликтами, возникающими не только в диаде «учитель-ученик», но и конфликтами в диаде «ученик-ученик». Педагогу здесь также необходимо компетентно регулировать и разрешать подобного рода противостояния. При этом это не означает подавление конфликта, это подразумевает его умелое разрешение с учетом контекста ситуации, возраста обучающегося и его индивидуальных особенностей. В зависимости от конфликтной ситуации со стороны учителя может быть необходимо административное вмешательство, а возможно, – просто рекомендация. Педагогу необходимо понимать, что положительное влияние на нормализацию взаимоотношений оказывает вовлечение конфликтующих обучающихся в совместную деятельность, это может быть проект, игра или просто работа в паре.

Прогнозировать возможность возникновения конфликта и его эскалацию, умение предупредить или разрешать конфликтные ситуации – своеобразная «техника безопасности» деятельности учителя. По словам В.М. Афоньковой, успешность педагогического вмешательства в возникающие между учащимися конфликты зависит от позиции учителя. Выделяют

позицию авторитарного вмешательства (подавление конфликта), позицию нейтралитета (невмешательство в конфликт), позицию избегания конфликта и позицию целесообразного вмешательства в конфликт. Согласно последней, учитель, опираясь на хорошее знание коллектива учеников, психологические знания, анализирует причины возникновения конфликта и принимает решение о его подавлении или развитии в правильном русле [1].

Однако каждая из позиций педагогического воздействия имеет свои особенности и не является универсальной, необходимо в первую очередь в проблемной ситуации выявить причину конкретного конфликта: в частности, мотив поведения ученика или другого субъекта образовательного процесса (коллеги, родителя). При разрешении конфликтов, возникающих в диаде учитель-учащийся, важно кроме анализа причин конфликта учитывать возрастной фактор. Пренебрежение знаниями возрастной психологии учителем зачастую приводит к множеству конфликтных ситуаций, обостряет негативные черты кризисных периодов и отрицательно сказывается на учебной деятельности школьника.

Знание возрастной периодизации, психологических кризисов и новообразований каждого возрастного периода, выделение типичных для каждого возраста ситуаций и конфликтов позволяют педагогу ориентироваться в тех причинах, которые нарушают взаимодействие с учеником. Так, типичные ситуации, провоцирующие конфликт в младшем школьном возрасте, связаны с проблемами адаптации учащихся к школе, импульсивностью поведения, нарушением внимания, агрессией, страхами. Они обусловлены личностными, эмоциональными и поведенческими особенностями младших школьников. При решении конфликтных ситуаций в младших классах педагогу целесообразно использовать метод проекции: через анализ сказок, рассказов, мультфильмов или фильмов рассматривать типичные ситуации, встречающиеся в данном возрасте, и находить вместе с учеником пути выхода из них.

В последнее время встречается всё больше гиперактивных, тревожных, аутичных и агрессивных детей. Эти так называемые «трудные» дети и создают зачастую многие конфликтные ситуации. Учителю, чтобы разрешить конфликт, нужно знать особенности этих детей для адекватного управления возникшей ситуацией. В каждом конкретном случае необходимо подбирать соответствующие методы и алгоритмы. К примеру, при работе с гиперактивными учащимися важно использовать двигательные паузы, чтобы ребенок снял свое нарастающее напряжение и смог дальше продуктивно работать. На тревожных детей нельзя повышать голос, привлекать в соревновательную деятельность, это еще больше усиливает тревожность. При взаимодействии с аутичными школьниками нужно осторожно использовать тактильный контакт и различные способы давления на ребенка. Для продуктивного выхода гнева у агрессивного ребенка формировать доверительную атмосферу, применять техники, способствующие эмоциональной разрядке.

Наиболее часто конфликтные ситуации возникают именно в подростковом возрасте. Как правило, конфликты появляются из-за возникшего у подростка чувства взрослости и стремления признать себя таковым и отсутствием у педагога оснований для признания его равным себе. В случае неверной тактики педагога это может привести к устойчивой личной взаимной неприязни и даже вражде [2]. Для разрешения конфликтов в основной школе весьма эффективен метод убеждения как путь примирения сторон. Он позволяет показать подросткам нецелесообразность отдельных форм поведения, которые они используют в ситуации конфликта (например, вербальная или физическая агрессия). Однако, используя данный метод, педагоги допускают характерную ошибку, ориентируясь лишь на логику собственных доказательств, не учитывая субъективности восприятия и мнения других участников конфликта. Логика и излишняя эмоциональность не достигают цели решения конфликта, если учитель игнорирует взгляд на данную ситуацию самого обучающегося [3].

При решении конфликтных ситуаций в средней школе учителю важно понимать, что ранняя юность имеет свою ситуацию развития. Перед старшеклассниками возникают новые жизненные задачи, в решении которых происходит их психосоциальное развитие. Прежде всего – это серьёзная задача определения дальнейшего жизненного пути [6]. В связи с необходимостью профессионального и жизненного самоопределения у учащихся повышается тревожность. И, несмотря на то что для данного возраста, в общем, характерна стабилизация личности, иногда возникают конфликты. При разрешении конфликтных ситуаций учителю важно не обвинять учащегося, а выразить свое разочарование, обиду и желание наладить отношения. Можно после урока поговорить с ним наедине, сказать о своих чувствах, использовать «Я-сообщение». Например, вместо того, чтобы сказать: «Ты ужасно себя ведёшь, когда игнорируешь замечания» – «Я не люблю, когда люди так себя ведут, и меня это очень расстраивает». «Я-сообщение» позволяет педагогу выразить свои негативные чувства в необидной для ученика форме. Высказывая свои чувства без приказа или выговора, педагог оставляет за детьми возможность самим принять решение, тогда они начинают учитывать желания и переживания взрослого. Также важно учитывать интонацию своего высказывания при построении «Я-сообщения».

Свои взаимоотношения с обучающимися педагог осуществляет, как правило, с помощью вербальных воздействий, которые можно подразделить на организующие (наставление, инструктирование, совет, предупреждение от ошибок в учебной деятельности и др.); оценочные (критические замечания, похвала, осуждение и др.) и дисциплинирующие (замечание-вопрос, замечание-утверждение, повышение интонации и др.) [7].

Для позитивного настроения на урок, сохранения или формирования учебной мотивации школьников большое значение имеют индивидуальные особенности личности учителя, его

ориентация на творческое взаимодействие, интересная подача материала, психотерапевтичность общения. Мимика, жесты, интонация, нестандартные обращения к ученикам, юмор, перемещения по классу – всё это составляет актёрское мастерство учителя. Неожиданные ходы учителя во время урока действуют на ребёнка эффективнее угроз, наставлений и отрицательных оценок. Обучающиеся часто испытывают учителя на прочность, предлагая ему ситуации, в которых он попадает в тупик. Это направлено на неадекватную реакцию учителя, проявление его слабости и растерянности. Педагогу можно в этом плане поучиться у детей, однако его ходы не должны быть оскорбительны для ученика, не пересекать определенную грань игры и взаимодействия. Так, С.В. Кривцова предлагает при демонстративном поведении обучающегося, направленном на нарушение дисциплины в классе, применять различные стратегии. К примеру, можно игнорировать такое поведение обучающегося, установить с ним зрительный контакт, встать рядом, при объяснении темы упоминать имя ученика, отвлекающего класс. Можно делать письменные замечания ученику, использовать «Я-сообщения». Также можно построить урок на основе вопиющего поведения (довести действие ученика до абсурда) или использовать «разрешенную квоту». Если данные стратегии не действуют, учителю рекомендуется, к примеру, поступить неожиданно: на секунду выключить свет, использовать музыкальные инструменты (для привлечения внимания при возникновении шума в классе) или начать говорить тихим голосом, изменить манеру речи или поговорить со стеной [5].

В любом случае для любого ученика важна педагогическая поддержка. Именно благодаря ей создается благоприятный психологический климат в коллективе, который является профилактикой возникновения педагогических конфликтов.

Педагогическая поддержка – процесс совместного с ребёнком определения его собственных интересов, целей, возможностей и путей преодоления препятствий, мешающих ему сохранить человеческое достоинство и самостоятельно достигать желаемых результатов в обучении, общении, самовоспитании, образе жизни. Истинная поддержка взрослыми ребёнка должна основываться на подчёркивании его способностей, возможностей – его положительных сторон.

К. Роджерс полагает, что учитель сможет сформировать в классе необходимую благоприятную атмосферу, если будет руководствоваться следующими правилами:

1. Демонстрировать ученикам своё полное к ним доверие с начала и на протяжении всего учебного процесса.
2. Помогать ученикам в формулировании целей и задач урока.
3. Основываться на внутренней мотивации к учению у каждого ребенка.

4. Быть для учащихся источником разнообразного опыта, к которому можно обратиться за помощью при возникновении трудностей.
5. Выступать в такой роли для каждого ученика.
6. Развивать собственные способности по восприятию и пониманию эмоционального настроения класса, принимать его, соизмеряя с ним свои действия.
7. Являться активным участником группового взаимодействия.
8. Выражать в классе свои чувства открыто.
9. Ориентироваться на достижение эмпатии, позволяющей понимать чувства каждого школьника.
10. Знать себя, свои сильные и слабые стороны.

Резюмируя вышесказанное, стоит отметить, что современный учитель должен постоянно совершенствовать свою конфликтологическую компетентность, расширять поведенческий репертуар при взаимодействии с обучающимися. Этому способствует ознакомление его с методическими разработками, которые содержат информацию о возрастных особенностях как источниках конфликтных ситуаций, механизмах межличностного взаимодействия с различными категориями обучающихся. Учителю важно не только теоретически осваивать подобную информацию, но и отрабатывать ее в ситуациях, моделирующих образовательный процесс и особенности общения в нем. Психологические тренинги, семинары, практикумы, на которых учитель овладевает конкретными принципами и приемами по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций, позволяют через деятельность усвоить полученные знания и сформировать бесценный опыт по управлению педагогическими конфликтами.

### **Список литературы**

1. Афонькова В. М. К вопросу о проблеме конфликтов в детской среде // Нравственное воспитание учащихся общеобразовательной школы. – М.: НИИ ОПП АПН СССР, 1975. – 62 с.
2. Засобина Г.А. Практикум по педагогике: учебное пособие / Г.А. Засобина, С.Л. Кабыльницкая, Н.В. Савин; под ред. Н. В. Савина. – М.: Просвещение, 1986. – 111 с.
3. Зимняя И.А. Педагогическая психология. – Ростов н/Д.: Феникс, 1997. – 480 с.
4. Ильясов Д.Ф. Психолого-педагогическое обеспечение профессиональной деятельности учителя. В 4-х ч. – Ч. 2: Педагогические ситуации в школе: учеб. пособие для слуш. курсов повышения квалиф. пед.кадров / Д.Ф. Ильясов, В.Н. Кеспиков, Е.А. Селиванова, О.А. Ильясова. – М: ВЛАДОС, 2012. – 328 с.
5. Кривцова В.С. Учитель и проблемы дисциплины. – М.: Генезис, 2004. – 135 с.

6. Солдатова Е.Л., Лаврова Г.Н. Психология развития. Возрастная психология. – Ростов н/Д.: Феникс, 2004 – 384 с.

7. Фридман Л. М. Психология в современной школе: Для руководителей и работников образования. – М.: ТЦ «Сфера», 2001. – 224 с.

**Рецензенты:**

Ильясов Д.Ф., д.п.н., профессор, зав. кафедрой педагогики и психологии ГБОУ ДПО «Челябинский институт переподготовки и повышения квалификации работников образования», г. Челябинск.

Солдатова Е.Л. д.псх.н., профессор, декан факультета психологии, зав. кафедрой психологии развития ФГБОУ ВПО «Южно-Уральский государственный университет», г. Челябинск.