МОУ «Темповская средняя общеобразовательная школа Ртищевского района Саратовской области»

Выступление на тему:

*«Разрешение конфликтных ситуаций с детьми и родителями в учебной и воспитательной работе»*

Подготовила:

учитель начальных классов

Ульянова Н. В.

2014-2015 уч. год

В. А. Сухомлинский о конфликтах в школе писал**: “Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями, педагогом и коллективом - большая беда школы. Чаще всего конфликт возникает тогда, когда учитель думает о ребенке несправедливо. Думайте о ребенке справедливо - и конфликтов не будет. Умение избежать конфликт - одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только сохраняет, но и создает воспитательную силу коллектива”.**

**Учащийся-педагог**

Противоречия между педагогом и учащимися всегда отрицательно сказываются не только на взаимоотношениях, но и на эмоционально-психическом состоянии каждой из конфликтующих сторон. Не случайно в последнее время специалисты все чаще отмечают такое негативное явление в педагогической среде, как *“синдром психического выгорания”,* который чаще всего является следствием затяжного профессионального стресса.

Конфликты в педагогической деятельности надолго нарушают систему взаимоотношений между педагогом и учащимися, вызывают у педагога глубокое стрессовое состояние и неудовлетворенность своей работой. Такое состояние усугубляется сознанием того, что успех в педагогической деятельности зависит от поведения учащихся, что может привести к появлению состояния зависимости педагога от “милости” его воспитанников.

По мнению психолога М.М. Рыбаковой между педагогом и учащимися чаще всего встречаются следующие ***виды конфликтов***:

* ***конфликты деятельности***, возникающие по поводу успеваемости учащихся, выполнения ими учебных и внеучебных заданий;
* ***конфликты поведения (поступков),*** возникающие в связи с нарушением учащимися правил поведения в учебном заведении, чаще всего на занятиях, и за пределами учебного учреждения;
* ***конфликты отношений,*** возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и педагогов, в рамках их общения в процессе совместной педагогической деятельности.

***Конфликты деятельности*** между педагогом и учащимися чаще всего проявляются в отказе учащегося выполнять учебное задание или связаны с плохим (недобросовестным) его выполнением. Это может происходить по различным причинам: *утомление, трудность в усвоении учебного материала, а иногда неудачное замечание педагога вместо конкретной помощи при затруднениях в работе.* Подобные конфликты чаще происходят с учащимися, испытывающими трудности в учебной деятельности, когда педагог ведет учебные занятия по своему предмету непродолжительное время, и отношения между ним и группой ограничиваются только учебной работой. В последнее время наблюдается увеличение числа таких конфликтов из-за того, что педагоги часто предъявляют завышенные требования к усвоению предмета, а оценки (отметки) используют как средство наказания тех, кто нарушает дисциплину или не выполняет предъявляемые требования. Эти ситуации часто становятся причиной ухода из учебных заведений разного уровня способных, самостоятельных и творчески мыслящих учащихся, а у остальных снижается интерес к познанию вообще.

***Конфликты поступков*** в основном связаны с особенностями поведения отдельных учащихся как в *учебных*, так и во *внеучебных* ситуациях. *Педагогическая ситуация может привести к конфликту в том случае, если педагог ошибся при анализе поступка учащегося, не выяснил мотивы, сделал необоснованный вывод.* Один и тот же поступок может вызываться разными мотивами. Педагог часто корректирует поведение учащихся, оценивая их поступки при недостаточной информации об их подлинных причинах. Иногда он лишь догадывается о мотивах поступков, плохо знает отношения между своими воспитанниками, поэтому вполне возможны ошибки при оценке их поведения. Это вызывает вполне оправданное несогласие учащихся.

***Конфликты отношений*** часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, длительный характер. Эти конфликты приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь учащегося к педагогу, надолго нарушают их взаимодействие.

Педагогические конфликты имеют свои ***особенности****,* которые отличают их от других конфликтов в сфере социального взаимодействия. Среди таких специфических характеристик можно выделить, *следующие:*

* **ответственность педагога за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций,** так как любое учебное заведение - это прежде всего доступная возрасту учащихся модель общества, где они усваивают нормы отношений между людьми;
* **участники конфликта имеют разный социальный статус** (педагог-учащийся), чем и определяется их поведение в конфликте;
* **разница в жизненном опыте участников** порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов; различное понимание событий и их причин (конфликт “глазами педагога” и “глазами учащегося” видится по-разному), поэтому педагогу не всегда легко понять глубину переживаний учащегося, а учащемуся — справиться со своими отрицательными эмоциями и подчинить их разуму;
* **присутствие других учащихся в ситуации столкновения педагога и отдельного учащегося** делает их не просто свидетелями, а участниками конфликта, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них. Об этом всегда приходится помнить педагогу;
* **профессиональная позиция педагога** в конфликте с учащимся обязывает его взять на себя **инициативу в его разрешении** и на первое место суметь поставить интересы учащегося как формирующейся и зависящей от него личности;
* **всякая ошибка педагога при разрешении конфликта порождает новые,** в которые включаются другие учащиеся;
* конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем разрешить.

Выполнение последнего правила во многом зависит от того, насколько глубоко и правильно педагог осознает истинные причины своих конфликтных отношений с учащимися. Нередко эти причины кроются в особенностях его личности, а также в уровне профессионально-педагогической компетентности, касающейся психологической подготовки педагога:

* ограниченные возможности педагога прогнозировать на учебных занятиях поведение учащихся. Неожиданность их поступков часто нарушает запланированный ход работы, вызывает у педагога раздражение и стремление любыми средствами убрать помехи. Недостаток информации о причинах случившегося затрудняет выбор оптимального поведения и соответствующего сложившейся обстановке тона обращения;
* свидетелями ситуации являются другие учащиеся, поэтому педагог стремится сохранить свой социальный статус любыми средствами и тем самым часто доводит ситуацию, до конфликтной;
* педагогом, как правило, оценивается не отдельный поступок учащегося, а его личность в целом (глобальная педагогическая оценка). Такая оценка часто определяет отношение к учащемуся других педагогов и сверстников.

Часто общение педагога с повзрослевшими или уже взрослыми учащимися продолжает строиться на тех же принципах, что и с воспитанниками младших возрастных категорий, обеспечивающих ему возможность требовать от них беспрекословного подчинения. Такой тип отношений не соответствует возрастным особенностям учащихся, которые в личностном плане стремятся занять равное с педагогом положение. Благополучное разрешение конфликта в такой ситуации невозможно без психологической готовности педагога перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими или взрослыми учащимися. Инициатором таких взаимоотношений должен быть педагог.

Основные ***рекомендации*** педагогам по управлению конфликтами с учащимися могут сводиться к следующим психологическим правилам:

* контролируя свои эмоции, быть объективным, дать возможность учащимся обосновать свои претензии, ***“выпустить пар”;***
* не приписывать учащемуся свое понимание его позиции, перейти на ***“я - высказывания*** (не “ты меня обманываешь” , а “я чувствую себя обманутым”);
* ***не оскорблять учащегося*** (есть слова, которые, прозвучав из уст педагога, наносят такой ущерб отношениям с учащимися, что все последующие “компенсирующие” действия не могут их исправить);
* стараться ***не удалять учащихся*** из учебного помещения за какие-либо проступки;
* по возможности ***не обращаться к административным*** мерам разрешения конфликтных ситуаций и не привлекать в качестве своих помощников представителей административных структур;
* ***не отвечать на агрессию агрессией*** (это принизит достоинство педагога в первую очередь), не затрагивать личности воспитанника, если дело касается только его конкретного действия или поступка. Давать не абстрактную, а конкретную оценку только его определенным действиям;
* дать себе и учащемуся ***право на ошибку***, не забывая о том, что “не ошибается только тот, кто ничего не делает”;
* независимо от результатов разрешения противоречия постараться ***не разрушить отношения с учащимся;***
* ***не бояться конфликтов***, брать на себя инициативу их конструктивного разрешения.
* “Опереться можно только на того, кто сопротивляется” Стендаль.

**Конфликт “Педагог- родитель”**

Работа с семьей была и остается одним из наиболее актуальных и, вместе с тем, сложных аспектов педагогической деятельности.

Если говорить о конфликтах между педагогами и родителями, то они возникают по поводу разногласия психологических особенностей ребенка, неадекватного поведения ребенка в группе, завышенного требования к ребенку, со стороны педагога.

И самое главное недовольство родителей заключается в том, что большинство педагогов неадекватно оценивают способности ребенка, недостаточно оказывают внимания, не применяют индивидуального подхода к ребенку. Завышенные требования родителей связаны с тем, что ребенок воспринимается ими как сверхценность, смысл жизни, кумир, которому подчинен уклад жизни семьи. И каждый родитель желает, чтобы педагог сделал все возможное для воспитания и развития ребенка. Любой конфликт может оказать положительное влияние на самоорганизацию, достижению цели, развитие педагогического коллектива или, напротив, спровоцировать нестабильность, дезорганизацию, разрушить устоявшиеся взаимоотношения и традиции. Можно сказать о прогнозировании конфликтов в образовательном учреждении, следует учитывать личностные особенности педагогов, разногласия по поводу профессиональной деятельности, наличие стрессовых факторов у воспитателей.

Более эффективный способ профилактики конфликтов в коллективе педагогов создание благоприятной атмосферы, повышение психологической культуры администрации и педагогов, овладение приемами саморегуляции, положительного эмоционального состояния в общении.

Кроме поэтапной работы педагога с родителями, опирающейся на определенные принципы, построения партнерских отношений образовательного учреждения с семьей также требует соблюдения следующих условий:

* сотрудничество с семьей требует от педагога обязательного выполнения на всех этапах работы правил, необходимых для оптимального педагогического общения;
* обращения к родителям воспитанников только по имени и отчеству;
* проявления искреннего интереса к родителям своих воспитанников, умение преодолеть свой эгоцентризм в общении с ними; умение выслушивать родителей, как конкретное проявление интереса к людям вообще;
* проявление доброжелательности в отношении к родителям, улыбка в общении с ними;
* беседы с родителями о том, что интересует их и что они ценят превыше всего. Умение дать почувствовать родителям их значительность, уважение к их мнению исключительно важно для завоевания авторитета в педагогическом обществе. Позаботиться о гуманизации и демократизации взаимоотношений педагога с родителями.

Гуманизировать- значить признать ценность каждого родителя как личности, его права на собственную позицию, а также на ошибки. Помочь родителям в «педагогической рефлексии» т.е. в умении анализировать собственную воспитательную деятельность, критически ее оценивать, находить причины своих педагогических ошибок. В этой связи с родителями нужно налаживать не только деловые, но и личностные отношения.

Работа с родителями результативна, если строится поэтапно, исходя из таких принципов , как:

* доброжелательность отношений, этот принцип предполагает обеспечение веры родителей в профессиональную компетентность, тактичность и доброжелательность;
* личностная заинтересованность родителей « никого ничему нельзя заставить научиться, человек должен сам захотеть именно этому и именно у меня научиться» т.е. правильно строить общение, сделать педагогическую позицию адекватной, гибкой, подвижной и прогностической;
* подход к родителям не как к объектам воспитания, а как к активным субъектам процесса взаимодействия;
* утверждение их самоценности – только уважающие себя родители могут воспитать здоровую и свободную личность.

**«Давай наставлений только тому, кто ищет знаний. Оказывай помощь только тому, кто не умеет внятно высказывать свои заветные думы. Обучай только того, кто способен, узнав про один угол квадрата, представить остальные три».** Конфуций.