

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФГБОУ «Уральский государственный педагогический университет»  
Институт физики, технологии и экономики  
Кафедра теории и методики обучения физике, технологии и  
мультимедийной дидактики

**РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ СУБЪЕКТАМИ  
В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ ПО ТЕХНОЛОГИИ**

Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа  
допущена к защите  
Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_

подпись

Руководитель ОПОП

\_\_\_\_\_

подпись

Исполнитель:  
Локшина Екатерина  
Владимировна,  
обучающийся БП-51 группы

\_\_\_\_\_

подпись

Научный руководитель:  
Мерзлякова Ольга Павловна,  
канд. пед. наук, доцент

\_\_\_\_\_

подпись

Екатеринбург 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ .....	6
1.1. Понятие «педагогический конфликт».....	6
1.2. Виды и функции педагогических конфликтов.....	13
1.3. Причины возникновения педагогических конфликтов.....	21
ГЛАВА 2. РАЗРЕШЕНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ТЕХНОЛОГИИ.....	28
2.1. Особенности педагогических конфликтов возникающих в процессе обучения технологии .....	28
2.2. Стили поведения в конфликте на примере урока технологии .....	32
2.3. Алгоритм решения конфликтов на уроках технологии .....	37
ГЛАВА 3. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ. ....	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	46
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	50
Приложение 1. ....	54
Приложение 2, рис.1. ....	57
Приложение 3, рис.2. ....	57
Приложение 4, рис.3. ....	57
Приложение 5, рис.4. ....	58
Приложение 6, рис.5. ....	58

## ВВЕДЕНИЕ

Человек на протяжении всей жизни неоднократно сталкивается с конфликтными ситуациями разного рода, которые существуют всюду – в семье, в школе, на работе.

Особенное значение приобретают конфликты, которые происходят в школьной жизни, так как именно на время обучения в школе приходится этап наиболее интенсивного развития человека.

Школа, как важнейший динамически развивающийся социальный институт, испытывает на себе влияние конфликтов, стороны которых вовлечены в образовательный процесс.

Субъектами школьного конфликта являются учащиеся, педагоги, родители, администрация учебных заведений. Всё это приводит к тому, что интересы сторон вступают в противоречия, этому есть объективные причины, даже педагог с опытом не может избежать конфликтных ситуаций.

Тема конфликтов между учителем и учеником актуальна, так как только в Екатеринбурге ежегодно фиксируется около десяти случаев рукоприкладства учителей в отношении школьников[16]. В настоящее время, уделяется не достаточно внимания для формирования профессиональных навыков педагогов-«предметников», в частном случае учителей технологии, связанных с разрешением конфликтов в учебном процессе.

В данной выпускной квалификационной работе мы попытались рассмотреть основные типы педагогических конфликтов, особенности, связанные со спецификой учебного процесса по технологии и обозначить тактику их разрешения.

Проблема школьного конфликта в России стала предметом пристального изучения в 90-е годы XX в., когда общество стало осознавать, что многие кризисные явления стали следствием разрушения системы образования. Изначально обозначенная проблема обсуждалась в среде «учителей-практиков», таких как: К.В.Багмет «Конфликт в педагогической деятельности», В.Ольшанский «Игры, в которые мы играем, или Почему возникают и как

проходят школьные конфликты?», Е.Б. Моргунов «Конфликт: предотвращение и управление», которые в условиях развала школы пытались осмыслить происходившие процессы.

На наш взгляд, внедрение дополнительной дисциплины «конфликтология» для учителей-«предметников» будет продуктивным, если они будут четко осознавать причину, на этапе зарождения, конфликтной ситуации, в результате чего смогут выбрать стиль поведения при предотвращении конфликтной ситуации.

**Объект исследования** – межличностные отношения между субъектами в учебном процессе по технологии.

**Предмет исследования** - алгоритм предупреждения конфликтных ситуаций между субъектами в процессе обучения технологии.

**Цель исследования** – разработать алгоритм решения конфликтных ситуаций типа учитель-ученик, с учетом особенностей, связанных со спецификой учебного процесса по технологии.

**Гипотеза:** если на уроках технологии, учитель будет применять знания конфликтологии, с учетом особенностей, связанных со спецификой учебного процесса, то конфликтных ситуаций станет, значительно меньше они не будут развиваться в конфликт.

В соответствие с целью и гипотезой были поставлены следующие задачи.

**Задачи исследования:**

1. Раскрыть понятие «педагогического конфликта» и рассмотреть причины возникновения конфликтов между учителем и учеником.
2. Рассмотреть особенности конфликтных ситуаций, связанных со спецификой учебного процесса по технологии.
3. Разработать алгоритм предотвращения конфликтов на уроках технологии.
4. Провести анализ анкетирования учителей технологии.

В выпускной квалификационной работе специфика выбранной темы и поставленные перед нами цель и задачи обусловили структуру работы:

введение, 3 главы, заключение, список литературы.

Во введении определены объект, предмет, цели, задачи, гипотеза и методы исследования.

В первой главе проведен анализ литературы, где подробно рассмотрели понятие «педагогический конфликт», выделили виды и функции педагогических конфликтов, и причины их возникновения.

Во второй главе рассмотрены особенности педагогических конфликтов возникающих в процессе обучения технологии и алгоритм предупреждения этих конфликтов.

В третьей главе представлены результаты организации и проведения эмпирического исследования.

В заключении подведены итоги эмпирического исследования, обобщение которых легло в основу выводов.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

## 1.1. Понятие «педагогический конфликт»

Выделение конфликта в специальный предмет научного анализа связывают с именем немецкого социолога Г. Зиммеля, который в начале XX века ввел в научный оборот понятие «социология конфликта» и, таким образом, конституировал раздел социологии, ориентированный на изучение социальных конфликтов. После чего начали закладываться основы конфликтологии как комплексной научной дисциплины, изучающей природу, сущность, причины возникновения конфликтов, закономерности их функционирования и развития, пути преодоления конфликтов.

В субъектно-субъектных отношениях в учебном процессе часто возникает столкновение интересов, и противоречие взглядов. В нашем регионе по статистике конфликтов в школе ГУ МВД России по Свердловской области, когда учителей обвиняли в побоях и причинении легкого вреда здоровью. В 2013-м году таких случаев было 15, в 2014-м – 19, в 2015-м – 12 и в 2016-м году, 11 случаев. В том числе нашумевшая история с учителем, который пытался отнять дневник у школьника – «дебошира».[16] Следовательно, учебный процесс невозможно считать эффективным, если не рассмотреть понятия конфликта, конфликтной ситуации, педагогического конфликта, как они возникают и пути их разрешения и науку, которая изучает педагогические конфликты.

Конфликт – это столкновение противоположных сторон, мнений, сил, которое характеризуется активностью субъектов, направленной на разрешение противоречий[2].

Понятие конфликта изначально изучалось в психоанализе и рассматривалось, как внутриличностный конфликт. В таблице 1 мы попытались проанализировать понятие конфликта не только в психологических школах, но и в социологии, и педагогике.

Таблица 1

<u>Понятие конфликта.</u>		
Психология	Социология	Педагогика
1. Психоанализ (Фрейд)	1. Л.Г. Здравомыслов	А.С. Белкин.
2. Гуманистическая психология (К. Роджерс)	2. Ю.Г. Запрудский	С.В. Банькина
3. Бихеоризм (Дж. Б. Уотсон)	3. А.В. Дмитриев	В. А. Сухомлинский
5. Когнитивная психология (Л. Фестингер)		О.Н. Лукашенко и Н.И. Щукина
6. Экзистенциальная психология (И. Ялом)		<u>А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов</u>
7. Отечественная психология (К. Левин)		Б. И. Хасан

### **Понятие конфликта в психологии:**

Фрейд, К.Юнг и К.Хорни: «Конфликт – это учет соотношения сил между влечениями, я, сверх я». [3]

К. Роджерс: «Конфликт – это столкновение по типу «либо-либо», «выигрыш-проигрыш»». [4]

Л. Фестингер: «Конфликт – это негативное состояние, возникающее в ситуации, не соответствия знания и в этих ситуациях он вынужден делать выбор». [6]

К. Левин: «Конфликт – это ситуация, в которой на индивида одновременно действуют противоположные силы равной величины, поведения или не совпадения двух знаний. Конфликт, как дискомфорт, а личность стремится устранить его». [8]

Дж. Б. Уотсон: «Конфликт – это осознанное противостояние индивидов или групп с различными интересами, целью которых является осуществление собственного интереса за счет интересов других». [5]

И.Ялом, К.Мустакас: «Конфликт - это обстоятельства обусловленные конфронтацией индивидуума с данностями существования.»[7]

А. Лурия: «Конфликт – это ситуация, когда в поведении индивида сталкиваются две сильные, но противоположно направленные тенденции».

А.Н. Леонтьев: «Конфликт – это противоречивое взаимодействие мотивационной сферы, различные мотивы личности образуют конфликты».

### **Понятие конфликта в социологии:**

Л.Г. Здравомыслов: «Конфликт – это сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия».

А.В. Дмитриев: «Конфликт – это вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, при этом угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимала форму атаки или обороны».

Ю.Г. Запрудский: «Конфликт – это явное или скрытое состояние противоборства объективно разных интересов, целей, тенденций развития социальных объектов, прямое и косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству».

### **Понятие конфликта в педагогике:**

А.С. Белкин: «Конфликт – это состояние отношений субъектов, в различных сферах жизни и деятельности, в основе которых лежат столкновения интересов, сопровождаемые, напряженностью в отношениях между ними и необходимостью разрешить противоречия в целях их гармонизации».

С.В. Баныкина: «Конфликт – это противоречие, возникающее в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса. Эти взаимодействия обостряются в форму проявления субъектно-субъектных отношений, вызывающих у них отрицательный эмоциональный фон общения и предполагающий конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин».[9]

А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов: Под конфликтом понимают острый способ разрешения противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями[29].

Б. И. Хасан определяет конфликт как актуализировавшееся противоречие, т. е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы [34].

Проведя анализ различных взглядов, можно судить, что это понятие конфликта, неоднозначно. Общий подход к определению конфликта состоит в определении его через противоречие как общее понятие, и, прежде всего - через социальное противоречие. Понятия противоречие и конфликт не следует считать синонимами. Противоречия могут продолжаться длительный период и не переходить в стадию конфликта. Необходимо понимать, что в основе конфликта лежат лишь те противоречия, причиной которых являются несовместимые интересы, потребности и ценности. Такие противоречия, как правило, трансформируются в открытую борьбу сторон, в реальное противоборство.

За основу мы возьмем следующее определение конфликта. Конфликт – это момент в межличностных отношениях двух субъектов, обладающих индивидуальным внутренним миром, при этом между этими личностными структурами возникает противоречие, происходит столкновение личностных смыслов и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.[13]

Конфликт может отражать в себе позитивные возможности. Идея положительного действия конфликтов сводится к следующему: «Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведёт к изменению, изменение ведёт к адаптации, адаптация ведёт к выживанию» [2]. Не воспринимая конфликт как угрозу, мы начнём относиться к нему, как к сигналу, который говорит, что надо что-то изменить, мы займём более конструктивную позицию. Ценность конфликтов в том, что они не дают

окаменеть системе, открывают дорогу инновациям. Конфликт - это стимул к изменениям, это вызов, требующий творческой реакции[10].

Конфликтная ситуация – это связь человеческих интересов, которая создает основу для противостояния между социальными субъектами[2]

Конфликтная ситуация не может перейти в конфликт, если не будет инцидента. Инцидент – это переломный момент в конфликтной ситуации, который является «спусковым механизмом», запускающий процесс развития конфликта. М. Р. Битянова рассматривает инцидент, как ситуацию взаимодействия, позволяющую осознать его участникам наличие объективного противоречия в интересах и целях» [11]

Конфликтные ситуации, довольно часто встречающиеся явления, которые можно использовать как средство воспитательного воздействия, но если конфликтные ситуации разрешаются неправильно, то возникают конфликты, которых необходимо избегать и вести к тому, чтобы их было как можно меньше.

В настоящее время конфликтология ориентирует массовое сознание людей на понимание неизбежности конфликтов в различных сферах человеческой деятельности, в том числе и педагогической. Проблема педагогических конфликтов относится к области научных знаний, имеющих свое место во всех науках как социальных, так и технических. В теории и практике педагогики накоплен значительный запас фактов и наблюдений для попытки ставить вопрос об оформлении теоретического направления - педагогическая конфликтология, как самостоятельной области исследований науки об образовании.

Педагогическая конфликтология – это теоретическое направление, которое изучает природу и причины конфликтов в педагогической деятельности, занимается разработкой методов их практического регулирования и разрешения[12].

В педагогической конфликтологии под конфликтующими сторонами рассматривают субъекты конфликта. Ими могут быть отдельные личности или

группы лиц (учащиеся, педагоги, педагогические коллективы, администрация, родители).

*Объектом педагогического конфликта* являются различия в системе ценностей, ресурсы или статус, по поводу которых этот конфликт происходит.

*Предметом педагогического конфликта* являются материальные образования, связанные с ним.

Педагогическая конфликтология теоретически не разграничивает такие понятия, как оппоненты, противники, субъекты, стороны конфликта. Эти понятия, по мнению различных ученых, являются синонимами.

Педагогический конфликт рассматривают, как разновидность социальных конфликтов и анализируют в сфере его протекания, которой является образовательная среда, образовательный процесс.

Педагогический конфликт – это результат профессионального и межличностного взаимодействия субъектов учебно-воспитательного процессе, формой проявления которых, являются обострившиеся противоречия. Противостояние интересов создают отрицательный эмоциональный фон общения и предполагают перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин. Причинами возникновения любого конфликта являются противоречия, которые испытывает личность при взаимодействии в социуме.

Рассматривая понятие педагогического конфликта, мы пришли к выводу, что это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций субъектов педагогического взаимодействия. [12]

Педагогический конфликт, является нормальным социальным явлением и естественным для такого динамичного социума, каким является современная школа.

По поводу педагогических конфликтов В. А. Сухомлинский пишет: «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 предотвратить конфликт – одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только сохраняет, но и создает воспитательную силу коллектива». [14]

Таким образом, конфликтная ситуация и конфликт в учебном процессе тесно взаимодействуют. Конфликтная педагогическая ситуация, как правило, имеет объективный характер, потому что существуют столкновения интересов, взглядов, мнений и мотивов, но также неотъемлемой частью является и субъективный характер, потому что в практике часто встречаются случаи, свидетельствующие о провокационной роли конфликтов в школьном социуме.

## 1.2. Виды и функции педагогических конфликтов

Социальный институт, каким является система образования, взаимодействует с различными сферами общественной жизни. В связи с этим противоречия и конфликты в социально-педагогическом процессе, в первую очередь возникают между системой образования и обществом.

Созданием классификаций конфликтов, рассматривались такими учеными, как Ф. Е. Василюк, Н. В. Гришина, М. Дойч, Дж. Доллард, А. А. Ершов, К. Левин, Н. Д. Левитов, А. Р. Лурия, Н. Миллер и другие. (табл. 2).

Таблица 2

Классификации конфликтов	
Автор (авторы)	Виды конфликтов
К. Боулдинг	<ul style="list-style-type: none"><li>● Конфликты между отдельными личностями;</li><li>● между личностью и группой;</li><li>● между личностью и организацией;</li><li>● между группой и организацией;</li><li>● конфликты между разными типами групп и организаций</li></ul>
С. Чейз	<ul style="list-style-type: none"><li>● Конфликтные явления внутриличностного и межличностного уровня;</li><li>● конфликты между государствами, нациями и т. д.</li></ul>
А. Г. Здравомыслов	Межиндивидуальные конфликты; <ul style="list-style-type: none"><li>● межгрупповые конфликты:<ul style="list-style-type: none"><li>– между группами по интересам;</li><li>– группами этнонационального характера;</li><li>– группами, объединенными</li></ul></li></ul>

	<p>общностью положения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● конфликты между ассоциациями (партиями);</li> <li>● внутри и межинституциональные конфликты;</li> <li>● конфликты между секторами общественного разделения труда;</li> <li>● конфликты между государственными образованиями;</li> <li>● конфликты между культурами или типами культур</li> </ul>
А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Внутриличностные конфликты;</li> <li>● Социальные конфликты: <ul style="list-style-type: none"> <li>— межличностные конфликты,</li> <li>— конфликты между малыми,</li> <li>— средними и большими социальными группами;</li> </ul> </li> <li>● международные конфликты между отдельными государствами и их коалициями</li> </ul>

Педагогические конфликты рассматривают не только в соответствии с общепринятой классификацией конфликтов, но и с учетом типа их проявления.

По типу проявления выделяют такие виды педагогических конфликтов, как:

- *Подлинный*. Характеризуется столкновением объективных интересов и осознается участниками не зависимо от какого-либо изменяющегося фактора;

- *Случайный*. Конфликтные отношения, которые возникают в силу случайных, поддающихся изменению обстоятельств, которые не создаются участниками конфликта. Такие конфликты могут быть завершены, если субъекты осознают реально имеющиеся возможности;

- *Смещенный*. Характеризуется тем, что воспринимаемые причины конфликта косвенно связаны с объективными причинами, лежащими в его основе.

- *Неверно приписанный*. Конфликтные отношения приписываются не тем сторонам, между которыми возникает действительный конфликт. Это делается либо преднамеренно с целью спровоцировать столкновение, либо непреднамеренно, в силу отсутствия информации о существующем конфликте;

- *Скрытый*. Для него характерны конфликтные отношения в силу объективных причин имеющих место, но не актуализируются;

- *Ложный*. Не имеет объективных оснований и возникает в результате ложных представлений или недоразумений.

Педагогические конфликты классифицируются также по направленности и временным характеристикам.

По *направленности* конфликты подразделяются на:

- Горизонтальные, возникающие между коллегами в образовательном учреждении или учащимися одного класса, группы;

- Вертикальные, в диадах «педагог – учащийся», «администрация – педагог», «педагог – родитель».

По временным параметрам конфликты подразделяются на: *кратковременные, быстротечные, длительные*.

Зависимо от субъектов, вовлеченных в конфликт, противоречия делятся:

- *Межличностные*, которые характеризуются тем, что каждый из участников реализует в процессе взаимодействия свои, взаимоисключающие цели;

- *Внутриличностный*, отражают борьбу равных по силе мотивов, влечений, интересов личности;

- *Личностно-групповой*, возникает конфликт между личностью и группой; наблюдается в случае несоответствия поведения личности групповым нормам и ожиданиям;

- *Межгрупповой* – сторонами конфликта в этом случае выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели и препятствующие друг другу в их осуществлении;

Проведя анализ тенденций в построении типологий педагогических конфликтов, показывает, что приемлемой для изучения в системе сложного взаимодействия субъектов образовательного процесса представляется следующая типология (по М.А. Гончарову)[24]:

- «Учитель - учитель». Происходит соперничество между преподавателями; демонстрация превосходства опытных учителей над новыми, молодыми педагогами; создание благоприятного впечатления не деятельностью, а ее имитацией (самореклама).

- «Ученик - ученик». Учащиеся часто сталкиваются с конфликтами лидерства, в которых отражается борьба двух и более лидеров, и их групп за свое первенство в классе.

- «Педагог - обучающийся». Возникают в старших классах, доминирование концепции "Я - взрослый", стремление к самостоятельному решению проблем. Дисциплинарные конфликты поведения, конфликт разнонаправленных мотивов, нравственно-этический из-за различий в системе ценностей и фактор эмоционально-субъективных отношений учителей и учащихся.

М. М. Рыбакова среди потенциальных видов педагогических ситуаций и конфликтов между учителем и учеником выделила следующие конфликты[25]:

➤ **Конфликты деятельности**, возникающие в связи с не выполнением учеником учебных заданий. Это может быть обусловлено рядом причин: утомление, затруднения в усвоении учебного материала, невыполнение домашнего задания, а также из-за неудачного замечания учителя вместо помощи при затруднениях в работе.

*Ситуация.* На уроке технологии учительница несколько раз делала замечания ученице, которая не занималась. На замечания учительницы она не реагировала, продолжая мешать другим: отвлекала соседку по парте

разговорами на посторонние темы. Учительница потребовала, чтобы девочка прекратила разговоры. Ученица грубо ответила и продолжала общаться с соседкой по парте. Учительница прекратила урок. В классе начался гул. Учительница села за стол и стала заполнять журнал, ученики занялись повседневными делами. Прошло 15 минут. Прозвенел звонок, учительница объявила о том, что весь класс оставляет после уроков. После чего в классе снова начался гул.

➤ **Конфликты поведения**, поступков, возникающих из-за нарушения учеником правил поведения в школе, на уроках. При этом учитель может ошибочно анализировать поступок ученика, сделать необъективный вывод, не выяснив мотивы. Из этого следует иметь в виду, что один и тот же поступок может провоцироваться различными мотивами. Учитель должен корректировать поведение учеников, исходя из оценки их поступков при недостатке информации об обстоятельствах и реальных причинах. Учителю остается лишь только догадываться о мотивах поступка, он плохо знает о взаимоотношениях детей, поэтому ошибки неизбежны при оценке поведения, что вызывает возмущение учеников.

*Ситуация.* На уроке технологии ученица, ведет себя вызывающе, грубит, выглядит (по мнению учителя) ужасно и не выполняет требования кабинета технологии: распущенные длинные волосы, порванные джинсы, майка и без фартука. Учитель делает ей замечание, требуя улучшить поведение и внешний вид. В ответ ученица ведет себя еще хуже - она бунтует и на следующий день приходит одетой ещё более вызывающе, и поведение все также - безобразное.

**Конфликты отношений**, которые часто возникают в межличностных отношениях между учителем и учащимися, в процессе педагогической деятельности. Конфликты отношений приобретают личностный смысл и характеризуются длительной неприязнью ученика к учителю, нарушаются взаимодействие с учителем и создают острую потребность в защите от несправедливости и непонимания взрослых. Конфликт тяжело переживается учителями, когда он происходит не с одним учеником, а с группой учеников.

Это бывает тогда, когда учитель навязывает ребятам свой характер взаимоотношений, ожидая от них ответного уважения.

*Ситуация.* Приступив к проведению урока технологии, все учащиеся заняли свои места, настала тишина, и вдруг в классе кто-то громко засмеялся. Учитель, не успев ничего сказать, вопросительно и с удивлением посмотрел на учащегося, который засмеялся. Он, смотря прямо в глаза учителя, заявил: «Мне всегда смешно глядеть на вас, и хочется смеяться, когда вы начинаете вести у нас уроки».

Учитель не всегда ответственно относится к последствиям, делая ошибочную оценку поведения учеников. Недостаточно обращает внимания на влияние этих оценок в последующих взаимоотношениях с учениками. Зачастую, из внешнего восприятия поступка и упрощенной трактовки его мотива, учитель дает оценку не только поступку, но и личности ученика, впоследствии чего вызывает обоснованный протест у учеников, в редких случаях стремление вести себя так, как нравится учителю, чтобы оправдать его ожидания. В подростковом возрасте это приводит к конфликту в поведении, слепому подражанию, когда ученик не затрудняет себя стремлением, самому оценить свой поступок [17].

Быстрое принятие мер по наказанию учеников, не учитывая их позицию и самооценку поступка, в результате чего конфликтная ситуация теряет свой воспитательный смысл, а иногда и переходит в конфликт.

Узнать о характере сложившихся взаимоотношений между учителем и учениками, можно по их содержанию, при этом проявляется познавательная позиция участников конфликта. Если среди учеников класса есть согласные с учителем, нейтральные, следующие за большинством, и противостоящие, несогласные с учителем, то трудно судить о характере взаимоотношений с учителем.

Конструктивные и деструктивные функции педагогического конфликта выделяли ученые: А. Я. Анцупов, А. И. Донцов, Е. А. Первышева, Л. А. Петровская, Т. А. Полозова и др.[29]

- **Конструктивная функция.** Конфликт является источником развития личности, при этом способствует адаптации личности к новым условиям и служит объективным источником разногласий, противоречий, что позволяет найти пути их разрешения и снимает психологическую напряженность.

К положительным конструктивным функциям конфликта относятся:

- *Информативная* - новая информация о субъектах конфликта, диагностика и оценка ситуации;
- *Интегративная* - сплочение коллектива класса, школы, педагогического коллектива при противоборстве с внешними факторами;
- *Инновационная* - изменение и развитие личности учителя и ученика, их взаимоотношений, организации учебно-воспитательного процесса.;
- Снижение напряженности между субъектами конфликта;
- Подает сигнал неблагополучия, позволяет полнее и точнее выявить назревшие противоречия;
- Предоставляет толчок к развитию субъектов и организации учебного процесса в школе.

- **Деструктивная функция.** Конфликт служит источником разрушения формальных и неформальных отношений, при которых субъекты конфликтной ситуации испытывают дискомфорт в общении и совместной деятельности. Такие обстоятельства, не способны преодолеть противоречия в субъектно-субъектных отношениях.

К негативным деструктивным функциям относятся:

- *Дезинтеграция* - разрушение личности, а также образовательной системы, в которой развивается конфликт, после чего снижается дисциплины учащихся, ухудшается психосоциальный климат в коллективе учеников и учителей и в конечном итоге увольнение учителей;
- Эмоциональные и материальные затраты на участие в конфликте;
- Снижается эффективность учебно-воспитательной деятельности;

По содержанию ситуаций, возникающих между учителем и учениками, можно узнать о характере сложившихся взаимоотношений между ними, позициях учителя и учеников. Всякая конфликтная ситуация, поступок и даже конфликт в педагогической работе учителя при грамотном анализе могут быть ценным источником информации о личности ученика.

### **1.3. Причины возникновения педагогических конфликтов**

Педагогический конфликт – это явление, которое чаще всего происходит, в силу объективных и субъективных причин.

Как правила, педагогический конфликт, возникает на базе объективных условий, при этом в провокации конфликтов в образовательном учреждении приоритетную роль играет субъективный фактор.

Отличительной особенностью педагогического конфликта является противопоставление социально-ролевых позиций. Педагогические конфликты характеризуются определенным статусом субъектов конфликта, наличием юридической, моральной и профессиональной ответственности за жизнь, здоровье учащихся и результаты учебно-воспитательной деятельности; существенными различиями в возрасте, жизненном опыте, гражданских правах, образованности учащихся и педагогов и др. специфическими чертами.

Причинами возникновения конфликта, являются конкретные действия участников ситуации или возникшие обстоятельства. Выявить причину конфликта – это значит понять, какой инцидент, а именно действие или поведение привело к переходу их взаимодействия в конфликт [18, 30, 31, 32].

Первый вид конфликта «ученик - ученик» происходят довольно часто. Основными причинами конфликтов между учениками являются грубость, жестокость, озлобленность.[18].

Такие конфликты имеют следующие основания:

- личная неприязнь друг друга;
- неадекватность оценок и самооценок;
- различия в ценностных ориентациях;
- бестактность в общении, зависть к успехам других.

Второй вид конфликта «ученик - учитель». Причинами этих противоречий и конфликтов являются:

- оскорбления со стороны учеников;
- нетактичное поведение;

- неуважительное отношение к учителям;
- неподготовленность домашнего задания;
- систематические пропуски занятий;
- различия в ценностных ориентациях;
- отношение к учебе, лень, нежелание учиться;
- отсутствие самостоятельного мышления;
- отсутствие интереса к учебе;
- нарушение дисциплины на уроке и др.

Если рассматривать конфликт с точки зрения учеников, то причины могут быть следующие:

- оскорбления со стороны учителей;
- нетактичное поведение;
- необъективность при выставлении оценок;
- завышение требований;
- неинтересное ведение урока учителем и др.

Конфликты во взаимоотношениях «учитель - ученик» не только на основе мотивов, но они могут вспыхнуть на нравственно-этической почве. Конфликтные ситуаций, участниками которых являются педагог и учащийся, характеризуются разногласиями или прямой противоположностью их позиций в отношении учебы и правил поведения в школе. Недисциплинированность, несерьезное отношение к учебе, излишняя авторитарность, нетерпимость учителя, являются основными причинами межличностных столкновений.

Все социальные явления, в том числе конфликт, никогда не бывают беспричинным. Это значит, что конфликт - это следствие и результат действия совокупности определенных причин и условий.

Помимо причин и условий, для того чтобы педагогический конфликт созрел и проявился, необходим *инцидент* – ситуация, предшествующая ему во времени и дающая толчок действию причинно-следственной связи, продуктом которой данный конфликт выступает.

Понимание истинных причин конфликта открывает путь к их разрешению. Именно поэтому поиск и обнаружение действительных причин конфликтов школы является одной из важнейших задач. Исходя, из рассмотренных взглядов на природу конфликтов можно выделить следующие объективные и субъективные причины возникновения педагогических конфликтов.

К объективным причинам педагогических конфликтов относятся:

- Недостаточная степень удовлетворения базисных потребностей ребенка.
- Противопоставление ролевых позиций учителя и ученика (задача учителя — учить, а ученика — учиться; учитель априори считается превосходящим ученика умом, знаниями, опытом и наделяется властью над ним).
- Ограничение степеней свободы (требования жесткой дисциплины, подчинения, отсутствие возможности выбора учителя, предмета, класса, обязательное посещение уроков и т.д.).
- Разные взгляды о представлениях, ценностях, жизненном опыте, принадлежности к разным поколениям.
- Зависимость ученика от учителя.
- Необходимость оценивания учащихся учителем.
- Игнорирование личных проблем учащихся в формализованных образовательных системах.
- Множественность ролей, которые вынужден играть школьник в силу предъявляемых к нему разных, порой противоположных требований в учебном учреждении, родителями, товарищами, какими-либо другими значимыми людьми.
- Различие между учебным материалом и явлениями, объектами реальной жизни.

К субъективным причинам относятся:

- Психологическая несовместимость учителя и ученика.
- Определенные черты характера у учителя или ученика, определяющие так называемую "конфликтную личность".(агрессивность, раздражительность, нетактичность, самоуверенность, грубость, жесткость, придирчивость, скептицизм).
  - Отсутствие коммуникативной культуры у учителя или ученика.
  - Необходимость изучения данного предмета всеми учащимися и отсутствие интереса к нему у конкретного ученика.
  - Несоответствие интеллектуальных, физических возможностей данного ученика и предъявляемых к нему требований.
  - Компетентность учителя (отсутствие опыта, глубоких знаний по предмету, готовности к разрешению конфликтов, низкий уровень развития определенных профессиональных способностей).
    - Наличие у учителя или ученика серьезных личных проблем, сильного нервного напряжения, стресса.
    - Чрезмерная загруженность учителя или ученика.
    - Вынужденная бездеятельность ученика.
    - Отсутствие самостоятельности, творческого начала в учебном процессе.
    - Несоответствие самооценки ученика и оценки, данной ему учителем.

Для того чтобы конфликт стал реальностью, необходима личная вовлеченность субъектов отношений, осознание несправедливости сложившейся ситуации и стремление эту ситуацию изменить. В силу этого, основным мотивом конфликта является неудовлетворенная потребность в чем-либо. А также возрастная периодизация и выделение характерных для каждой возрастной категории ситуаций и конфликтов дают возможность учителю ориентироваться в тех причинах, которые нарушают взаимодействие с учениками в учебном процессе. Дополнительным фактором выступает

настроение учителя при взаимодействии с учениками, отсутствие интереса к педагогической работе, неблагополучие в жизни учителя. Необходимо помнить, что каждое неверное действие учителя при разрешении конфликтов дублируется в восприятии учащихся, сохраняется в их памяти и долго влияет на характер взаимоотношений.

Любой конфликт имеет сложную внутреннюю структуру протекания. Анализ содержания и особенностей протекания конфликта необходимо проводить по трем основным стадиям: предконфликтная стадия, непосредственно конфликт и стадия разрешения конфликта[19].

1. *Предконфликтная стадия.* Ни один конфликт не возникает мгновенно. Эмоциональное напряжение, раздражение и злость обычно накапливаются в течение некоторого времени, поэтому предконфликтная стадия иногда затягивается настолько, что забывается первопричина причина столкновения. Характерной особенностью каждого конфликта в момент его зарождения является наличие объекта, обладание которым связано с противостоянием потребностей двух субъектов в конфликте. Этот объект должен быть принципиально неделимым или казаться таковым в глазах соперников. Бывает, что этот объект может быть разделен и без конфликта, но в момент его зарождения путей к этому соперники не видят, и их агрессия направляется друг на друга.

2. *Непосредственно конфликт.* Эта стадия характеризуется, наличием инцидента, т.е. действий, направленных на изменение поведения участников конфликта. Это активная, деятельная часть конфликта. Таким образом, весь конфликт, складывается из конфликтной ситуации, формирующейся на предконфликтной стадии, и инцидента. Действия, составляющие инцидент, могут быть различными. К первой группе относятся действия соперников в конфликте, которые несут открытый характер. Ко второй группе относятся скрытые действия соперников в конфликте.

3. *Разрешение конфликта.* Внешним признаком разрешения конфликта может служить завершение инцидента. Именно завершение, а не

временно прекращение. Это означает, что между конфликтующими сторонами прекращается конфликтное взаимодействие. Устранение, прекращение инцидента - необходимое, но недостаточное условие погашения конфликта. Часто, прекратив активное конфликтное взаимодействие, люди продолжают переживать психологическую напряженность. И тогда угаснувший может конфликт возобновиться.

Разрешение конфликта возможно лишь при изменении конфликтной ситуации. Это изменение может принимать разные формы. Но наиболее эффективным изменением конфликтной ситуации, позволяющим погасить конфликт, считается:

- устранение причины конфликта;
- изменение установок соперников относительно друг друга;
- изменения требований одной из сторон: соперник идет на уступки и изменяет цели своего поведения в конфликте.

В практике не существует однотипных школ, одинаковых учителей и учеников, поэтому конфликтную ситуацию невозможно предсказать.

В учебном процессе учитель не может, быть уверенным в том, что урок пройдет по плану, поэтому готовится к неожиданностям в поведении учеников. Так как чаще всего по причине такого поведения учеников, переходят в конфликты, вследствие чего теряется немалое количество времени, снижается настрой учеников, подрывается здоровье учителя. Такие подобные ситуации переходят в затяжные конфликты, заканчиваются тем, что ученик уходит с урока, а учитель направляется к директору.

Таким образом, наша задача разработать алгоритм предотвращающий возникновение конфликтов с учетом особенностей педагогических конфликтов в процессе обучения технологии, которым может пользоваться учитель.

## **ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ**

1. Педагогический конфликт – это такое противоречие, которое вызвано несоответствием личностного или индивидуального развития и реальных

ситуаций учебно-воспитательного процесса, являющееся для его субъектов своеобразным воспитательным потенциалом, преодоление которого переводит их на более высокий уровень личностного и индивидуального развития.

2. Рассмотрев особенности, виды и типы конфликтов, мы не можем согласиться с его конструктивной функцией, так как считаем, что конструктивная функция бывает только у конфликтной ситуации. Деструктивная функция у конфликтной ситуации проявляется тогда, когда она переходит в конфликт. Так конфликт имеет единственное проявление деструктивной функции и характеризуется снижением эффективности учебного процесса, ухудшением дисциплины и психосоциальным климатом среди субъектов образовательного процесса.
3. Конструктивное разрешение конфликта может быть только в том случае, если учитель осуществляет полный анализ причин и мотивов, приведших к конфликтной ситуации. Если предвидит вероятных исходов конкретного межличностного столкновения, участником которого он оказался. Также способность педагога быть при этом объективным является показателем не только его профессионализма, но и ценностного отношения к ученикам [20].

## **ГЛАВА 2. РАЗРЕШЕНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ТЕХНОЛОГИИ**

### **2.1. Особенности педагогических конфликтов возникающих в процессе обучения технологии**

В профессиональной деятельности учителя конфликты надолго нарушают систему взаимоотношений с учениками, чем вызывают у него чувство неудовлетворенности своей работой и глубокое стрессовое состояние. Это чувство усугубляется сознанием того, что успешная деятельность учителя напрямую зависит от поведения учеников.

Когда мы говорим об учебном процессе, то необходимо оставаться в рамках конструктивной фазы конфликта, для этого нужно учитывать особенности педагогических конфликтов. М.М. Рыбакова отмечает следующие их особенности[35]:

- Ответственность учителя за правильное разрешение конфликтной ситуации. Образовательная среда — модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;
- Различный социальный статус участников (учитель — ученик), чем определяется поведение в конфликте;
- Разница в возрасте и жизненном опыте участников, разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при его разрешении;
- Различное понимание мотивов и их причин участниками (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учитель не всегда может понять глубину переживаний ребенка, а ученику — справиться со своими эмоциями;
- присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, при этом конфликт приобретает воспитательный характер;
- 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;

В действительности 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. Совершая ошибку при разрешении конфликтной ситуации, учитель порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики.

Как правило, конфликт легче предупредить, чем успешно разрешить. Для того чтобы избежать конфликтных ситуаций необходимо знать особенности педагогических конфликтов, связанных со спецификой учебной деятельности. Они характеризуются:

- отношением к конфликту;
- моделью поведения в конфликте;
- Пониманием причин и мотивов конфликта;

Выделим особенности педагогических конфликтов между субъектами в процессе обучения технологии:

- Соблюдение правил поведения в мастерской, особенно правил техники безопасности;
- Необходимость материальных затрат родителей для обеспечения работы ребенка на уроке технологии. Ученикам требуются ткань, пряжа, продукты питания и прочие расходные материалы, а так как материальный достаток в семьях зачастую не высок, то это вызывает затруднения.
- Справедливое оценивание проделанной работы, в соответствии с критериями качества готового изделия;
- Непонимание в семье, необходимости изучения технологии. Многие родители считают, что технология - это предмет ненужный и в жизни он им не пригодится.

В соответствии со спецификой учебного предмета, приведем конкретные примеры для особенностей конфликтных ситуаций при обучении технологии в таблице 3.

Таблица 3

<b>Примеры особенностей конфликтных ситуаций при обучении технологии:</b>	
Особенности	Конфликтные ситуации
Соблюдение правил поведения и техники безопасности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• при входе в мастерскую, дети проносят ранцы на рабочие места.</li> <li>• При использовании колющих, режущих предметов, передают их лезвием вперед.</li> </ul> <p>Отсутствие фартука, косынки или халата.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В ходе работы забываются, начинается бурное обсуждение.</li> <li>• Перебегают «с места на место».</li> </ul>
Необходимость материальных затрат	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отказ от покупки материала, для учебного занятия.</li> </ul>

<p>Справедливое оценивание проделанной работы, в соответствии с критериями качества готового изделия;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не получается набрать петли на спицы;</li> <li>• Не получается ровный шов на швейной машине.</li> <li>• Пришили пуговицу, но не по правилам, торчат нитки и смялась ткань;</li> <li>• Учитель поставил не желаемую оценку;</li> <li>• Если ребенок отсутствовал на предыдущем занятии и не поинтересовался домашним заданием, соответственно отстал от класса.</li> </ul>
<p>Непонимание в семье</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ученик утверждает со слов родителей, что предмет технология ему не пригодится в жизни.</li> </ul>

Таким образом, можно сделать вывод о том, что основной особенностью педагогических конфликтов является отражение противоречий между участниками совместной деятельности, каким является межличностный конфликт. Он представляет собой некие ситуации взаимодействия субъектов учебного процесса, которые либо преследуют взаимоисключающие или недостижимые одновременно обеими сторонами цели, либо стремятся реализовать в своих взаимоотношениях несовместимые ценности и нормы [2].

Умение педагога предупреждать и разрешать конфликтные ситуации может служить для учеников примером эффективного поведения и будет способствовать созданию более благоприятной психологической обстановки в учебном процессе.

## **2.2. Стили поведения в конфликте на примере урока технологии**

Почти все конфликтные ситуации, участники которых учитель и ученик, характеризуется несовпадением или прямой противоположностью их позиций в отношении правил поведения и учебы. Плохая дисциплина, несерьезное отношение к учебе учеников и излишняя авторитарность, нетерпимость учителя - основные причины межличностных столкновений, однако своевременный анализ своих действий может предупредить конфликтную ситуацию и не позволить ей перерасти в открытый межличностный конфликт.

Основные методы разрешения конфликтных ситуаций делятся на две группы[22]:

- негативные, которые включают в себя виды борьбы, преследующие цель достижения победы одного из субъектов конфликта;
- позитивные, при их использовании сохраняются основы взаимоотношений между субъектами конфликта, преследующие виды конструктивного соперничества.

Негативные и позитивные методы условно различны, но они нередко дополняют друг друга.

Существуют игровые методы разрешения конфликтов, к ним относятся:

- Метод интроспекции. Принцип метода заключается в том, что человек ставит себя на место другого, а затем в своем воображении воспроизводит мысли и чувства которые, которые может испытывает в данной ситуации другой человек.
- Метод эмпатии. Принцип метода основан на понимании переживания другого человека.
- Метод логического анализа. Принцип метода основан на рациональности мышления, для понимания оппонента по взаимодействию.

Навыки по разрешения конфликтов не всегда гарантируют полного их разрешения во всех случаях, но они могут предоставить новые возможности для расширения знаний о себе самом и других [23].

Конфликтогенность в учебном процессе напрямую зависит от стиля общения учителя с учениками, В. А. Кан-Калик выделил следующие стили педагогического общения [26]:

1. *Общение на основе высоких профессиональных установок педагога.* Отношение учителя к педагогической деятельности.

2. *Общение на основе дружеского расположения.* Педагог выступает в роли наставника и является непосредственным участником совместной учебной деятельности.

3. *Общение-дистанция.* Дистанция взаимоотношений в сфере образования и воспитания, используя ссылку на авторитет, профессионализм, жизненный опыт и возраст.

4. *Общение-устрашение.* Негативный формат общения, характеризующий педагогическую несостоятельность учителя.

5. *Общение-заигрывание.* Такой стиль характерен для молодых учителей, которые стремятся к популярности, это общение обеспечивает ложный, дешевый авторитет.

В педагогической практике обычно наблюдается сочетание стилей или доминирование одного из них.

Анализ педагогического взаимоотношений показал, что в одной и той же группе учащихся можно выделить разные уровни общения:

- Высокий – Характеризуется Взаимопониманием, Доверительностью;
- Средний;
- Низкий – характеризуется непониманием, неприязнью, холодностью, отсутствием взаимопомощи.

Уровень общения напрямую связан с воздействиями учителя. Эти воздействия можно разделить на два вида (их изучением занимался Б. Г. Ананьев) [28]:

- Положительные, характеризуются одобрением, поощрением самостоятельности, похвалой и юмором;

- Отрицательные, характеризуются замечаниями, насмешками, с использованием иронии, упрека, угрозы и оскорблений.

Впервые классификацию стилей поведения в конфликтах предложили Р.Блейк и Дж. Мутон (1964), выделив пять типов поведения: принуждение, уход, сглаживание, компромисс и решение проблем. Впоследствии эта схема была модернизирована К.Томасом. В этой связи интересны исследования К.У. Томаса и Р.Х. Килменна[27].

***Избегание конфликта.*** Суть этого стиля поведения характеризуется оттягиванием момента решения проблемы, человек стремится не замечать противоречия и пытается отложить принятие решения. Такой стиль поведения нельзя назвать бесконфликтным, так как затягивание решения конфликта приводит к значительному росту проблемы и нарастанию напряженности. Если учитель физически или эмоционально уходит от конфликта, то он не может участвовать в дальнейшем развитии ситуации.

Этот стиль может быть приемлем, когда ситуация незначительна или противоречие, в этом случае конфликт можно завершить, а именно прекратить конфликтное взаимодействие.

***Ситуация.*** На уроке технологии, несколько девочек не выполнили требования учителя при входе в мастерскую (не убраны волосы и не надет личный фартук). Учитель сделал замечание и обязал выполнить требования. На что одна из учениц не отреагировала и молча, сидела. Учитель понял, что на разбирательство ситуации уйдет много времени, продолжил урок.

***Приспособление.*** Суть стиля заключается в том, что человек сам изменяется под воздействием другого человека и пытается поддержать добрые отношения любой ценой. Эта тактика может быть использована, если вносит чрезмерный стресс во взаимоотношения. Приспособление необходимо применять для взаимоотношений с близкими людьми, когда предстоит сделать выбор: хотите ли вы быть правым или спокойным и счастливым.

***Ситуация.*** Урок из раздела «Кулинария. Рыба. Приготовление блюда из рыбы». На практическое занятие, где они должны были приготовить блюдо, для

каждого ученика были распределены продукты. К сожалению, к уроку один ученик пришел без ингредиента, так как родители отказались его покупать. Чтобы избежать конфликта между учениками и срыва занятия, учителю пришлось докупить недостающий ингредиент.

**Конфронтация.** Стиль поведения заключается в стремлении подчинить себе, настоять на своем, на достижение цели любыми средствами. Использование данного стиля нередко объясняется подсознательным стремлением оградить себя от боли, вызываемой чувством поражения. Для применения данной стратегии необходимы такие качества личности как настойчивость, установка на достижение успеха, честолюбие, требовательность, добросовестность и др.

**Ситуация.** Тема урока «Пришивная пуговица». Учитель показывает мастер-класс по правильному пришиванию пуговицы, после чего дает непосредственное задание, для отработки техники. Необходимо пришить к лоскуту 4 пуговицы, с условием соблюдения техники, консультироваться можно. В конце урока, по результатам выставляется оценка, если количество и качество пришивной пуговицы не соответствует заданию и технике, то оценка снижена. Многие не успевали и в конце урока, получили неудовлетворительные отметки, т.к. учитель не пошел к ним на встречу. Ученики были возмущены.

**Компромисс.** Этот стиль характеризуется достижением соглашения взаимными уступками, однако такое решение проблемы подразумевает неудовлетворенность нужд всех субъектов конфликта. Чаще всего раздел используют как самое справедливое решение, однако, это не является оптимальным стилем решения конфликта.

**Ситуация.** Конец четверти, у ученицы спорная отметка по предмету технологии, в процентном соотношении в худшую для нее сторону. Учителю пишут и звонят родители, ребенок подходит и умоляет поставить в пользу лучше отметки. Итог, учитель не удовлетворен работой ученицы, но ставит ей положительную отметку.

*Сотрудничество.* Стил ь характеризуется наличием победителя и не означает автоматически наличия побежденного, соглашение достигается в опорной ситуации, когда принятое решение, не встречает. Используя этот стиль участники прежде всего стремятся победить проблему, а не друг друга, они ищут факты для решения проблемы. В основу данной стратегии положен закон толерантности, любой участник конфликта имеет право “быть другим”. Цель использования данной стратегии - достижение долгосрочного согласия.

*Ситуация.* Тема «Вязание крючком». После долгих попыток набрать петли на крючок у ученицы с проблемой моторики рук, ничего не получалось, но девочка красиво писала тексты и рисовала. Учитель предложила, вместо этого рисовать инструкционные карты для уроков по данной теме.

избегая конфликт ни одна из сторон не достигнет успеха, так и при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, один из субъектов конфликта оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, используя компромисс. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

В реальном конфликте все указанные стратегии могут сочетаться, но в различной степени выраженности. Иногда бывает так: избрана кооперация стилей, но она оказывается неэффективной, тогда вступает в силу соперничество, оно вновь оказывается неэффективным, а возобновленная после этого попытка кооперации приводит к положительному эффекту.

Знания педагогической конфликтологии, помогут учителю грамотно найти не только стиль поведения и метод разрешения конфликтной ситуации, но и возможные пути предупреждения или погашения конфликта [23].

### 2.3. Алгоритм решения конфликтов на уроках технологии

Совсем избежать конфликтов невозможно, но научиться конструктивно разрешать конфликт в учебном процессе – целая наука, и этому надо учиться. Эта проблема особенно касается учителей, которые только закончили обучение, и пришли работать в школу.

Курс конфликтология в УрГПУ читается, но не на всех направлениях подготовки. Читается у психологов, для будущих учителей начальных классов, для педагогов дошкольного образования и для будущих социальных педагогов. А вот у «предметников» – учителей физики, технологии и других – пока такого курса нет. Существует блок педагогической психологии, но он не подменит конфликтологические знания[36]. Учителям необходимо овладеть умениями и навыками предупреждения конфликтных ситуаций, чтобы активно применять эти знания на практике, заранее предвидеть конфликтные ситуации и предотвращать их.

Конфликт между учителем и учеником можно классифицировать так:



Конфликтная ситуация в учебном процессе занимает короткий промежуток времени, тем самым усиливает психологическое напряжение между учителем и учениками. Процесс психологического противостояния несет острый характер и в случае неправильно выбранного решения учитель теряет авторитет среди учащихся.

Для учителя очень важно выйти из конфликтной ситуации с достоинством и творческой удовлетворенностью своей работы, чтобы выиграть психологическое противостояние в столкновении норм и ценностей учителю

необходимо использовать следующий алгоритм для конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

1. *Не раздражайтесь.* «Два возбужденных человека не в состоянии прийти к согласию» (Дейл Карнеги). Подростковая аудитория ценит спокойствие и юмор учителей в напряженных ситуациях.

2. *Не вступайте в спор с учеником.* Дайте нарушителю понять о том, хорошо видите его действия, но при этом сделайте вид, что вы его не замечаете.

Действие приема заключается в том, что он подчеркивает второстепенность поведения нарушителя, якобы учителю некогда на него отвлекаться. Игнорирование нарушения позволяет внести некоторую растерянность в поведение ученика и снижает его активность, а в сознание остальных вносит первые относительно их позиций - кого поддержать: учителя или ученика?

3. *Выполнение повседневные действия на уроке.* Обращайтесь к классу с приветствием, работайте с журналом, независимо от чрезвычайной обстановки, которая, казалось бы, не терпит отлагательства. В итоге зачинщик конфликта остается наедине с собой, этим снижается риск развития конфликтной ситуации. Данный прием еще служит для снижения значительности поступка и личности самого нарушителя. Этот прием реализуется через следующий пункт алгоритма.

4. *Примените юмор.* Он разряжает обстановку, а дружный смех завершит конфликтную ситуацию в виду неуклюжести их одноклассника. Не секрет, если что-то стало смешным и неуклюжим в глазах окружающих, теряет силу воздействия и перестает быть опасным. Нарушитель как источник отрицательных норм теряет авторитет в глазах класса и его отрицательное влияние на класс резко уменьшается, при этом авторитет и влияние учителя возрастает. Конфликт разрешается, торжествует учитель, а в его лице — положительные нормы и ценности. Совместное решение таких ситуаций несут нравственное оздоровление всем ученикам, в том числе и зачинщику конфликта.

5. В случае конфликтной ситуации постарайтесь *использовать замысел ученика* сорвать урок с пользой для урока, при этом не забудьте поблагодарить нарушителя за помощь, с легкой иронией.

Учитель, который успешно использует правило, предстает перед глазами школьников «сильной личностью» и приобретает авторитет на длительное время.

### **Образец применения алгоритма**

**Ситуация.** Урок технологии, 6-й класс, ученица, условно назовем ее Настя. От нее доставалось всем учителям, без разбора. Бесед с директором школы Настя не решали проблему. Самое страшное было то, что класс все больше попадал под влияние этого ученицы. На одном из первых уроков этот ученица решила проверить и реакцию учителя технологии. Записывая тему на доске, учитель услышал с задней парты, где сидела Настя, звук, мяуканья кошки.

— Учитель оглянулся: класс замер в ожидании. Реализован 1 пункт алгоритма «Два возбужденных человека...»

— Учитель продолжил записывать тему. Итак, пункт 2 учителем использован.

— Далее спокойно взглянул на часы...Реализация 3 пункта «Перевод реакции».

— Учитель сказал: «Как же хорошо, что у меня нет аллергии на кошек!» Здесь реализован пункт 4.Ребята улыбнулись. Виновница покраснела. Урок продолжился. Подобного на уроках этого не было. Ученица ведет себя нормально. Улучшилась дисциплина этого ученицы и на других уроках.

Рассмотрим случай успешного применения пункта номер 5, неожиданной реакции учителя на происходящее.

**Ситуация.** Практическое занятие на уроке технологии, тема «Песочное печенье». Необходимые ингредиенты для приготовления печенья были распределены между ученицами. В начале урока одна из учениц сообщила, что случайно забыла основополагающий ингредиент дома. Учитель видом показал,

что расстроен. Ученица поникла, и в ее глазах застыл испуг. В начале урока учитель объявила, что забыла провести еще одно теоретическое занятие по теме «виды теста» и сказал: «Какая ты молодец, Наташа, что забыла сливочное масло». Наташа облегченно вздохнула. Урок продолжался.

Чтобы избежать конфликтных ситуаций в учебном процессе по технологии. Мы разработали 10 критериев предупреждения педагогических конфликтов:

1. Учитель должен правильно и четко формулировать требования.
2. Заранее обговаривать критерии оценивания.
3. Справедливо оценивать учеников по их способностям.
4. Понятно и доступно доносить информацию, должен быть компетентным, о том, что доносит до учеников.
5. Развиваться и узнавать о новых технологиях.
6. Доброжелательно относиться к учащимся.
7. Домашние проблемы и заботы оставлять за порогом образовательного учреждения.
8. Тесно взаимодействовать с коллегами и обращаться за советом.
9. Взаимодействовать с родителями.
10. Организовать систему наставничества. Ученик, который справился на «отлично», помогает тем, кто не понял или у них не получается.

Соблюдая критерии, учитель может предупредить появления конфликтных ситуаций в процессе обучения технологии. Если конфликтная ситуация взяла свое начало, то непременно необходимо вспомнить об алгоритме ее предотвращения и конструктивно из нее выйти.

## **ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ**

1. Если конфликтная ситуация произошла в образовательном учреждении, то необходимо оставаться в рамках конструктивной фазы конфликта, учитывая, особенности педагогических конфликтов связанные со

спецификой учебной деятельности при процессе обучения технологии. Мы выделили особенности предмета технологии, при которых может возникнуть конфликтная ситуация, учитывая их можно сказать, что отражением противоречий между участниками совместной деятельности является межличностный конфликт.

2. Рассмотрев стили поведения в конфликте, можно сделать вывод, что в реальном конфликте все указанные стратегии могут сочетаться, но в различной степени выраженности. Иногда бывает так: избрана кооперация стилей, но она оказывается неэффективной, тогда вступает в силу соперничество, оно вновь оказывается неэффективным, а возобновленная после этого попытка кооперации приводит к положительному эффекту[21].
3. Отсутствие конфликтов в школе — явление практически невозможное. И решать их придется. Конструктивное решение способствует доверительным отношениям и миру, деструктивное — копит обиды и раздражение. Чтобы как можно чаще избегать конфликтных ситуаций в процессе обучения технологии учитель должен разъяснить правила и совместно с учащимися, разработать критерии оценивания работы на уроке. А если конфликтная ситуация начала развиваться, то следуя алгоритму попытаться ее решить конструктивно.

## ГЛАВА 3. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ.

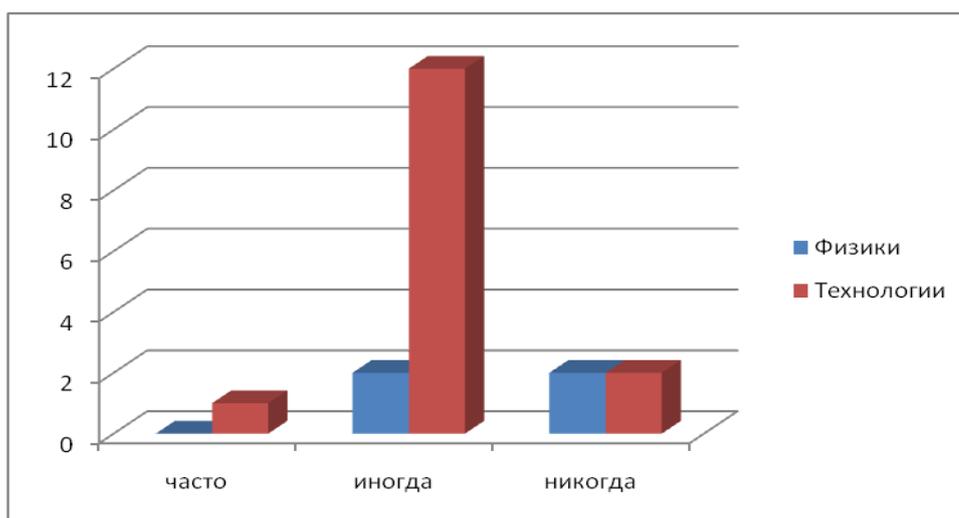
**Общие сведения исследования.** Исследование проходило на региональном семинаре для учителей физики и технологии на базе УрГПУ института физики, технологии и экономики 27 марта 2017 г. В нем принимали участие 20 педагогов из них:

Технологии– 16 человек

Физики– 4 человека.

Анкетирование (приложение 1) проводилось среди учителей с целью: проанализировать взаимодействия учителя и учащихся в конфликтных ситуациях. Вот что показали наши исследования.

**1.1 Исследование наличия конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности получены следующие данные (рис.1)**



*Рис.1 Гистограмма частоты конфликтных ситуаций*

Использовали данные приложения 2. Мы выявили, что у 20% учителей никогда не возникают конфликтные ситуации, у 5% часто возникают и у 70% опрошенных учителей иногда возникают конфликтные ситуации. Можем сделать вывод, что для большинства актуальна тема изучения конфликтологии, для решения конфликтных ситуаций.

## 1.2 Исследование типологий конфликтных ситуаций, которые часто встречаются в процессе обучения, получены следующие данные (рис.2)

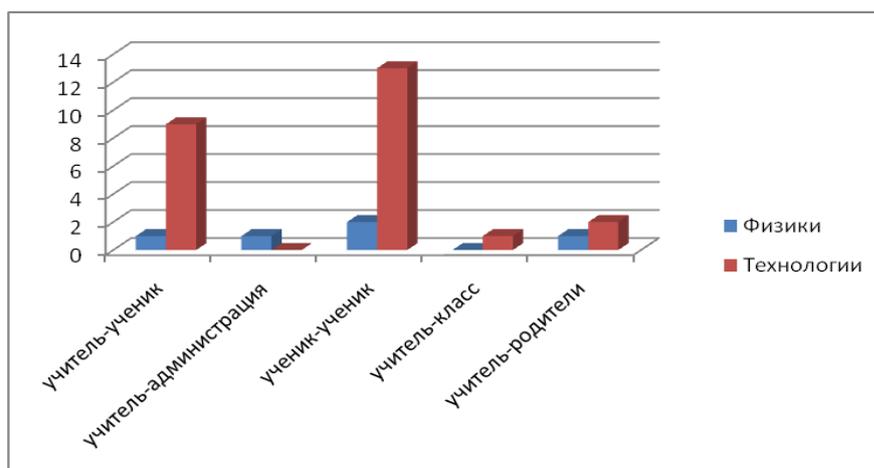


Рис.2 Гистограмма типов конфликтных ситуаций

Данные приложения 3. Исследуя, гистограмму мы видим, что в межличностных отношениях между субъектами в процессе обучения, часто встречаются типы конфликтов такие как «ученик-ученик» и «учитель-ученик».

## 1.3 Исследование к кому обычно учитель обращается за помощью при конфликтной ситуации, получены следующие данные (рис.3)

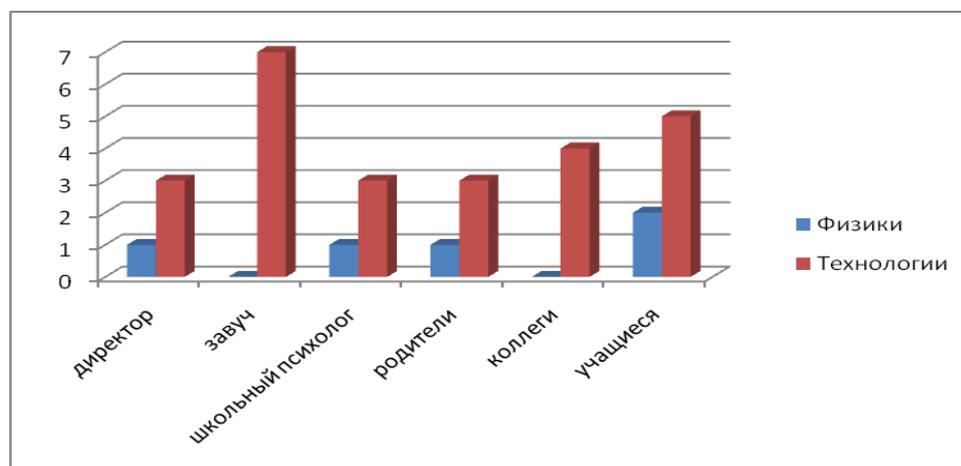
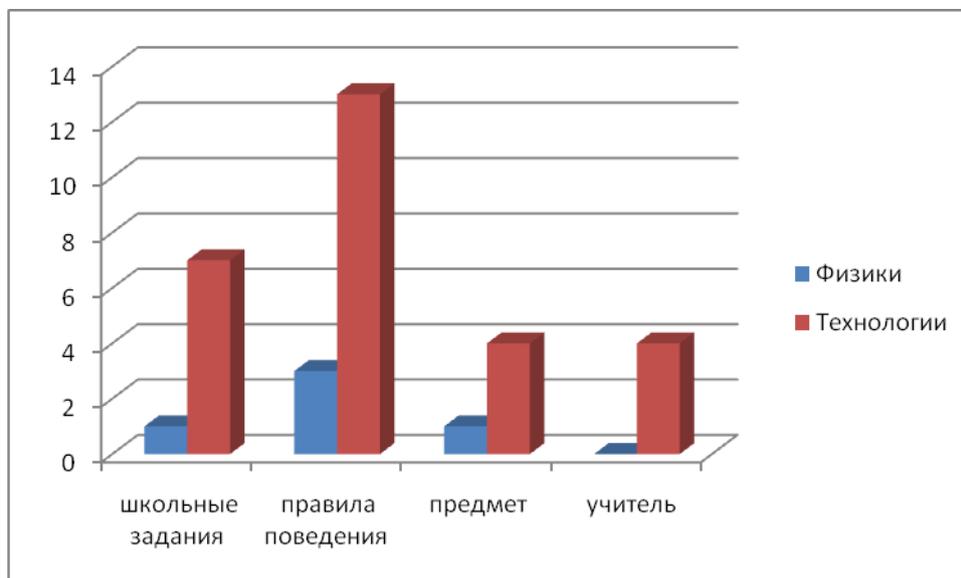


Рис.3 Гистограмма взаимодействия учителя с субъектами образовательного процесса.

Использованы данные приложения 4. Из гистограммы мы видим, что в конфликтных ситуациях учителя стремятся взаимодействовать со всеми субъектами процесса обучения, в следствие чего, есть возможность объективно рассмотреть сложившуюся конфликтную ситуацию и конструктивно ее

предотвратить. Встречаются случаи, когда учитель обращается к Конституции РФ.

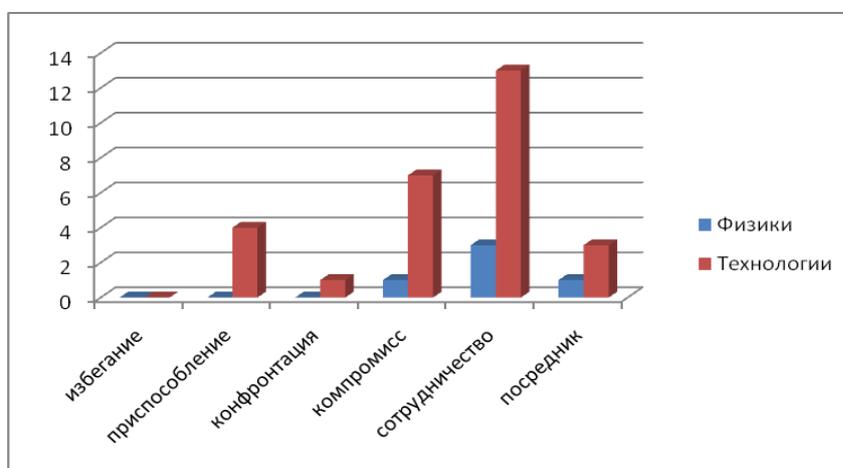
#### 1.4 Исследование основных причин конфликтных ситуаций, получены следующие данные (рис.4)



*Рис.4 Гистограмма причин конфликтных ситуаций*

Использованы данные приложения 5. Наиболее частыми причинами, как мы видим, являются правила поведения на уроке, но также встречаются причины невыполнения заданий, ученики не воспринимают всерьез учебную дисциплину и учителя.

#### 1.5 Исследование используемых учителями стратегий поведения в конфликтных ситуациях, получены следующие данные (рис.5)



*Рис 5. Гистограмма стилей поведения при конфликтной ситуации*

Использованы данные приложения 6. Больше всего учителей (80%) в конфликте используют стиль сотрудничества, при котором участники, прежде всего, стремятся победить проблему, а не друг друга. В этом стиле обе стороны могут удовлетворить свои потребности, не задевая чужие. Поэтому наилучшим стилем поведения в конфликте является сотрудничество.

Некоторые учителя (40%) ответили, что чаще всего в конфликте идут на компромисс. Но, как мы говорили выше, такой стиль, как компромисс может удовлетворить лишь часть потребностей обеих сторон.

Стиль приспособления используют (20%) учителей, то есть уклоняются от решения конфликта, пытаются поддержать хорошие отношения любой ценой, при этом стиле поведения спорные вопросы остаются не затронутыми, учитель теряет свой авторитет перед классом.

Используют помощь «третьих лиц» (20%), тем самым придают огласку среди коллег и родителей, конфликтной ситуации.

И лишь (5%) используют стиль конфронтации, настаивают на своем любой ценой, но такой стиль поведения не дает долгосрочных результатов и после такого подхода остается достаточно негативных эмоций.

С помощью анкетирования учителей мы выяснили, что конфликтные ситуации в образовательном процессе у большинства иногда случаются. Учителя выделили, что им не хватает знаний о способах профилактики и разрешения конфликтов и опыта их предотвращения, чем мы подтвердили нашу гипотезу.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликтность является закономерностью функционирования школьного социума. Однако данная закономерность не может оставаться сугубо личным делом каждого субъекта учебного процесса, а заслуживает тщательного рассмотрения.

Учителя и ученики часто сталкиваются в конфликтных ситуациях, однако надо стремиться к тому, чтобы конфликт происходил в деловой сфере и не переходил на личности.

Мы установили, что в основе конфликта чаще всего лежит противоречие, которое подчиняется определенным закономерностям. Учителя не должны “бояться” конфликтов, им необходимо понимать природу возникновения конфликтных ситуаций, использовать совокупность стилей поведения, которые воздействуют на успешное предупреждение развития разнообразных конфликтов.

Не надо забывать, что каждая ошибка учителя при разрешении конфликтных ситуаций тиражируется в восприятии учащихся и сохраняется в их памяти, в результате чего влияет на характер их взаимоотношений.

Понимание причин возникновения конфликтов и успешное использование механизмов предупреждения, возможно только при наличии у будущих учителей знаний и умений, в такой области как конфликтология, и соответствующих личностных качеств.

При общении с детьми учителю необходимо четко знать, что следует разборчиво подходить к содержанию и эмоциональному сопровождению диалога с учениками.

Каждая конфликтная ситуация несет воспитательное воздействие на ее участников: ученики включаются в ситуацию с одними установками, а выходит из нее с иной оценкой совершенного поступка, такие изменения касаются и взрослых участников ситуации.

Важными понятиями, без которых педагогическая конфликтология как наука не может функционировать, являются: педагогический конфликт, конфликтная ситуация, инцидент.

Педагогический конфликт – это объективное противоречие, которое вызвано несоответствием уровня личностного или индивидуального развития и реальных ситуаций учебного процесса. При этом являющееся для его участников своеобразным воспитательным потенциалом, преодоление которого переводит учителя и учащегося на более высокий уровень личностного и индивидуального развития.

Субъективные причины связаны в основном со спецификой межличностных отношений в школьном социуме, обусловлены особенностями психологической структуры личности каждого участника учебного процесса, т. е. индивидуально-психологическими, общественно-психологическими и научно-мировоззренческими качествами личности. Таким образом, можно сказать, что педагогический конфликт, как правило, возникает на базе объективных условий при соответствующем включении субъективного фактора.

Относительно функций конфликта необходимо отметить, что его рассматривают с позиций скорее блага, нежели зла. От фактического отрицания позитивной роли конфликта наука пришла к пониманию того, что столкновение интересов в большинстве случаев приводит социальную систему в движение, препятствует ее «умиранию». Конфликт неизбежен, но и необходим для развития любого общества.

Конструктивное разрешение конфликта может быть только в том случае, если учитель в своем анализе учитывает все причины, мотивы, которые привели к конфликтной ситуации, цели, пути вероятных исходов конкретного межличностного противостояния, участником которого он оказался. Способность учителя быть при этом объективным является показателем не только его профессионализма, но и ценностного отношения к ученикам [20].

Если конфликтная ситуация произошла, то необходимо оставаться в рамках конструктивной фазы конфликта, учитывая, особенности педагогических конфликтов связанные со спецификой учебной деятельности при процессе обучения технологии.

Мы выделили особенности предмета технологии, при которых может возникнуть конфликтогенная ситуация.

Рассмотрев стили поведения в конфликте, можно сказать, что в реальном конфликте все указанные стратегии могут сочетаться, но в различной степени выраженности.

Без отсутствия конфликтов школу представить невозможно. И решать их придется. Конструктивное решение способствует доверительным отношениям и миру, деструктивное — копит обиды и раздражение. Чтобы как можно чаще избегать конфликтных ситуаций в процессе обучения технологии учитель должен разъяснить правила и совместно с учащимися, разработать критерии оценивания работы на уроке. А если конфликтная ситуация начала развиваться, то следуя предложенному нами алгоритму попытаться ее решить конструктивно.

Сложность педагогического эксперимента заключается в том, что мы не можем предусмотреть и искусственно создавать конфликтные ситуации. На уроке технологии мы можем сделать анализ только методом экспертной оценки.

Мы предложили успешным действующим учителям технологии оценить особенности конфликтных ситуаций, возникающих в учебном процессе по технологии и алгоритм предупреждения конфликта.

С помощью анкетирования учителей мы выяснили, что конфликтные ситуации в образовательном процессе у большинства случаются. Учителя выделили, что им не хватает знаний о способах профилактики и решения конфликтов и опыта их предупреждения, чем мы подтвердили нашу гипотезу.

При оценке специфичных особенностей конфликтных ситуаций и алгоритма предупреждения конфликта, педагоги признали, что представленные им особенности, являются частыми причинами возникновения противоречий, а алгоритм предупреждения конфликтных ситуаций возможен. Даже сами того не замечая интуитивно используют его в педагогической деятельности.

С учетом экспертного мнения мы сделали вывод, что представленные нами специфичные особенности конфликтных ситуаций для учебной дисциплины «Технология» и алгоритм предупреждения конфликта являются перспективными для предупреждения конфликтных ситуаций и конструктивного решения конфликта в учетном процессе по технологии.

Поэтому пристальное внимание должно быть уделено внедрению в курс теории и методики обучения технологии такого раздела, как педагогическая конфликтология, чтобы учителя знали о способах предупреждения конфликтных ситуаций и конструктивного решения конфликта.

При написании выпускной квалификационной работы задачи исследования были решены, цель достигнута, гипотеза частично подтверждена. Следовательно, мы можем утверждать, что если на уроках технологии учитель будет применять на практике знания педагогической конфликтологии, с учетом особенностей, связанных со спецификой учебного процесса, то конфликтных ситуаций станет, значительно меньше и они не будут развиваться в конфликт.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аллахвердова О.В. Центр разрешения конфликтов: рекомендации по организации. — СПб.: Центр разрешения конфликтов, 2009. — 40 с.
2. Ананьев Б. Г. «Об исследовании общения» впервые опубликована в сб.: Личность и малая группа. Л., 1977.
3. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. — Казань: Фирма СКАМ, 2002. — 138 с.
4. Андреева Г.М. Социальная психология. — М.: Аспект-Пресс, 2000. — 288 с.
5. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. Санкт-Петербург: Питер, 2005. 288 с.
6. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. - 2-е изд. перераб. и доп. - М.: ЮНИТА-ДАНА, 2002. - с. 614.
7. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития
8. Бихевиоризм Дж. Б. Уотсон
9. Бодалев А.А. Личность и общение. — М.: Педагогика, 2003. — 272 с.
10. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. — Новосибирск: Наука, 2009. — 189 с.
11. Воробьева И. В. Социально-психологическое взаимодействие личности и группы: учебное пособие / И. В. Воробьева, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2009. 271 с.
12. Воронин Г.Л. Конфликты в школе // Социс. 1994. № 3. - с. 145.
13. Газета Новый день. Эл. Источник:  
<https://newdaynews.ru/ekb/585031.html>
14. Газета Новый день. Эл. Источник:  
<https://newdaynews.ru/ekb/interview/601141.html>
15. Гончаров М.А., Основы менеджмента в образовании, 2008

16. Гришина В.Н. Психология конфликта. - СПб.: Издательство «Питер», 2000. - с. 478.
17. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. — М.: Изд-во ЭКМОС, 2000. — 320 с.
18. Гуманистическая психология К. Роджерс
19. Дойч М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) // Конфликтология: Хрестоматия / Сост.: Н.И. Леонов. — М.: Московский психолого-социальный ин-т; Воронеж: Изд-во НПО"МОДЭК", 2002. —69 с.
20. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. Санкт-Петербург: Питер, 2000. 368 с.
21. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. Учебник. - М.: Российское педагогическое агенство, 1995. - с. 231.
22. И.Ялом, К.Мустакас Экзистенциальная психология.
23. К. Томас и Р. Килменн Психология и этика делового общения. / Под ред. В. Н. Лавриненко. М., 1997.
24. Когнитивная психология Л. Фестингер
25. Козырев Г.И. Конфликтология. Конфликты в социально-педагогическом процессе // Социально-гуманитарное издание. 2000. №2. - с. 158.
26. Козырев Г.И. Конфликтология. Конфликты в социально-педагогическом процессе // Социально-гуманитарное издание. 2000. № 2. - с. 158.
27. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Знакомство с понятием конфликт // Хрестоматия по социальной психологии. — М.: Международная педагогическая академия, 2004. — 76 с.
28. Крогиус Н.В. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности. Автореф. ДИС.Д.ПСИХОЛ.Н. JL, 2003. — 156 с.
29. Кружкова О. В. Социально-психологическое взаимодействие: учебное пособие / О. В. Кружкова, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос.гос.

проф.-пед. ун-та, 2003. 169 с.

30. Линчевский Э.Э. Конфликты в общении и общение в конфликте. — М.: БГТУ, 2000. — 71 с.

31. Лукашенок О.Н., Щуркова Н.Е. Конфликтологический этюд для учителя. – Издательство «Российское педагогическое агентство, 1998-810с

32. Макаренко А.С. Жизнь и педагогическая деятельность, — М.: Международная педагогическая академия, 2009. — 115 с.

33. Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: в 3 кн. - 4-е изд. — М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2002. - Кн. 2: Психология образования. — 88 с.

34. Основы конфликтологии / Под ред. В.Н. Кудрявцева. — М.: ЮРИСТЪ, 2007. — 194 с.

35. Отечественная психология К.Левин

36. Педагогика и психология высшей школы./под. ред. М. В. Булановой-Топорковой: Учебное пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2002. - 544 с.

37. Пономарев Ю.П. Игровые модели: математические методы, психологический анализ. - М.: Наука, 1991. - с. 205.

38. Психоанализ Фрейд, К.Юнг., К.Хорни

39. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе. — М., 1991.

40. Скотт Дж.Г. Конфликты. Пути их преодоления. — Киев: Внешторгиздат, 2001. — 191 с.

41. Советский энциклопедический словарь. Главный редактор А.М. Прохоров. Изд. 4. С.625

42. Соколова Е.А. влияние межличностного конфликта на эффективность взаимодействия педагога с коллективом старшеклассников: Дис. Канд.психол.наук.-М.,1992.-179с.

43. Сухомлинский В.А. Методика воспитания коллектива. - М.: Просвещение, 1981. - с. 418.

44. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. — М.: "Тандем" ЭК-МОС, 2008. — 103 с.
45. Фишер Р., Путь к согласию или переговоры без поражения; М.: Наука, 1990 - с. 196.
46. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. Санкт-Петербург: Питер, 2003. 250 с.
47. Шейнов В. Конфликты в нашей жизни // Прикладная конфликтология / Сост. К.В. Сельченко. — Мн.: Харвест, 2009. — 52 с.

## Приложение 1.

### Социологический опрос.

Уважаемые коллеги! Вашему вниманию предлагается анкета, посвящённая экспериментальному изучению взаимодействия учителя и учащихся в конфликтных ситуациях. Ответы на вопросы анкеты позволят нам получить более чёткие представления о наиболее эффективных способах взаимодействия учителей и учащихся в конфликтных ситуациях. Прочитайте, пожалуйста, внимательно вопросы анкеты и дайте наиболее подходящий, по Вашему мнению, ответ. Спасибо за сотрудничество!

1. Учителем, какого предмета вы являетесь?
  - а) Технология
  - б) Физика
2. Случались ли у Вас конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности?
  - а) часто
  - б) иногда
  - с) никогда
3. Какие конфликтные ситуации наиболее часто случаются в процессе Вашей профессиональной деятельности в школе?
  - а) конфликты между учителем и учеником;
  - б) конфликты между учителем и администрацией школы.
  - с) конфликты между учениками.
  - д) конфликты между учителем и группой (классом) учеников.
  - е) конфликты между учителем и родителями ученика.
4. Оказывают ли конфликтные ситуации влияние на Вашу профессиональную деятельность?
  - а) а) влияют
  - б) б) сильно влияют
  - с) б) не влияют
  - д) в) никогда об этом не думал(а).

5. При конфликтной ситуации обычно я обращаюсь к:
- a) директору
  - b) завучу
  - c) школьному психологу
  - d) родителям учащихся
  - e) коллегам
  - f) учащимся
6. Что, по Вашему мнению, чаще всего приводит к конфликтным ситуациям во взаимодействии учителя и ученика?
- a) невыполнение школьником учебных заданий
  - b) нарушения учеником правил поведения на уроке
  - c) негативное отношение учеников к предмету
  - d) негативное отношение учеников к Вам как учителю.
7. Если конфликтная ситуация переросла в конфликт, то какие способы разрешения этого конфликта представляются Вам наиболее приемлемыми?
- a) использование своей власти для принуждения ученика принять Вашу сторону.
  - b) совместный поиск решения с учётом интересов обеих сторон,
  - c) обращение к посреднику для разрешения конфликтной ситуации
  - d) установление согласия на основе взаимных уступок.
  - e) проявление доброжелательности и заботы к ученику.
8. При разрешении конфликта с учащимися Вы:
- a) опираетесь на личный опыт в разрешении конфликтов
  - b) консультируетесь со специалистом
  - c) используете соответствующую литературу
  - d) проводите дополнительную диагностику личности ученика
  - e) другое \_\_\_\_\_
9. Если конфликт с учеником уже произошёл, то лучше всего:
- a) вмешаться и попытаться разрешить ситуацию

- b) оставить все как есть
- c) обратиться к школьному психологу
- d) заручиться поддержкой администрации школы
- e) проконсультироваться с коллегами
- f) обратиться к родителям ученика
- g) еще раз попытаться прийти к согласию вместе с учеником

10. Считаете ли Вы, что опыт других учителей в разрешении конфликтов мог бы быть Вам полезен?

- a) Часто
- b) Иногда
- c) Никогда

11. Чего Вам не хватает при разрешении конфликтных ситуаций?

- a) знаний о способах профилактики и разрешения конфликтов
- b) опыта предотвращения конфликтных ситуаций
- c) знаний о возрастных особенностях школьников
- d) знаний о личностных и индивидуальных качествах учеников.

12. Какие из личностных качеств учителя являются, на Ваш взгляд, наиболее важными для эффективного взаимодействия учителя и ученика?

- a) профессионализм в преподавании своего предмета
- b) общительность
- c) способность осознавать свои действия и поступки
- d) сопереживание (эмпатия)
- e) справедливость
- f) способность к сотрудничеству
- g) требовательность
- h) эмоциональная привлекательность
- i) доброжелательность
- j) терпение
- k) вежливость

1) организованность

13. Можете ли Вы, привести примеры конфликтных ситуаций между учителем и учеником, с которыми сталкивались в педагогической практике. (Специфичных только для вашего предмета)

**Приложение 2, рис.1.**

	Физики	Технологии
часто	0	1
иногда	2	12
никогда	2	2

**Приложение 3, рис.2.**

	Физики	Технологии
учитель-ученик	1	9
учитель-администрация	1	0
ученик-ученик	2	13
учитель-класс	0	1
учитель-родители	1	2

**Приложение 4, рис.3.**

	Физики	Технологии
директор	1	3
завуч	0	7
школьный психолог	1	3
родители	1	3
коллеги	0	4
учащиеся	2	5

**Приложение 5, рис.4.**

	Физики	Технологии
школьные задания	1	7
правила поведения	3	13
предмет	1	4
учитель	0	4

**Приложение 6, рис.5.**

	Физики	Технологи
избегание	0	0
приспособление	0	4
конфронтация	0	1
компромисс	1	7
сотрудничество	3	13
посредник	1	3