

М. М. Рыбакова

ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ. РАЗРЕШЕНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Педагогические ситуации могут быть простыми и сложными. Первые разрешаются учителем без встречного сопротивления учеников через организацию их поведения. Выявлению специфических признаков конфликтной ситуации в педагогическом процессе и эффективным средствам их разрешения посвящена работа М. М. Рыбаковой. На основе большого эмпирического материала автор выделяет потенциально конфликтные педагогические ситуации. Предложенный перечень педагогических ситуаций и конфликтов преследует практическую цель ориентировать учителей, психологов в многообразных школьных ситуациях и конфликтах.

Печатается по изданию: Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе. — М., 1991.

Особенности педагогических ситуаций и конфликтов

Определения и примеры. Взаимодействие с учениками учитель организует через разрешение педагогических ситуаций.

Педагогическая ситуация определяется Н. В. Кузьминой как «реальная обстановка в учебной группе и в сложной системе отношений и взаимоотношений учащихся, которую нужно учитывать при принятии решения о способах воздействия на них» (Психология — производству и воспитанию. — Л., 1977. — С. 212).

В педагогических ситуациях перед учителем наиболее отчетливо встает задача управления деятельностью ученика. При ее решении учителю надо уметь вставать на точку зрения ученика, имитировать его рассуждения, понимать, как ученик воспринимает сложившуюся ситуацию, почему он поступил именно так.

В педагогической ситуации учитель вступает в контакт с учениками по поводу его конкретного поступка, действия в школе.

В течение учебного дня учитель включается в широкий диапазон взаимоотношений с учениками по разным поводам: останавливает драку, предупреждает ссору между учениками, просит помочь в подготовке к уроку, включается в разговор между учениками, проявляя порой находчивость.

В сложных ситуациях большое значение имеют эмоциональное состояние учителя и ученика, характер сложившихся отношений с соучастниками ситуации, влияние присутствующих при этом учеников, а результат решения всегда имеет определенную степень успешности по причине трудно прогнозируемого поведения ученика в зависимости от многих факторов, учесть которые учителю практически невозможно. Я стала классным руководителем. Дима П., ученик из моего класса, перестал выполнять домашние задания, нарушал дисциплину. Мальчик способный, а «двойки» стали появляться по многим предметам, никакие уговоры на него не действовали. Я для него как будто не существовала. Это длилось почти весь учебный год: были эмо-циональные

срывы и с моей стороны, и со стороны ученика. В одно из посещений школы мама ученика обратилась ко мне за помощью. Оказалось, что отец Димы пьет и скандалит и мальчик с матерью часто не ночуют дома. Узнав об этом, я изменила отношения с Димой, он почувствовал, что я не безразлична к его судьбе, и постепенно выправил поведение и учебу. Жаль, что мы часто видим только срыв в поведении ученика и некогда нам выяснять его причину.

При разрешении педагогических ситуаций действия часто определяются личной обидой на учеников. У учителя тогда проявляется стремление выйти победителем в противоборстве с учеником, не заботясь о том, как ученик выйдет из ситуации, что усвоит из общения с учителем, как изменится его отношение к себе и взрослым. Для учителя и ученика различные ситуации могут быть школой познания других людей и самого себя.

Конфликт в психологии определяется как «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями» (Краткий психологический словарь / Под ред. А. В. Петровского, М. Ярошевского. - М., 1986. - С. 153).

Конфликт в педагогической деятельности часто проявляется как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

Ученику трудно каждый день выполнять правила поведения в школе и требования учителей на уроках и переменах, поэтому естественны незначительные нарушения общего порядка: ведь жизнь детей в школе не ограничивается учебой, возможны ссоры, обиды, смена настроения и т.п.

Правильно реагируя на поведение ребенка, учитель берет ситуацию под собственный контроль и восстанавливает порядок. Поспешность в оценках поступка часто приводит к ошибкам, вызывает возмущение у ученика несправедливостью со стороны учителя, и тогда педагогическая ситуация переходит в конфликт.

Конфликты в педагогической деятельности надолго нарушают систему взаимоотношений между учителем и учениками, вызывают у учителя глубокое стрессовое состояние, неудовлетворенность своей работой. Такое состояние усугубляется сознанием того, что успех в педагогической работе зависит от поведения учеников, появляется состояние зависимости учителя от «милости» учеников.

В. А. Сухомлинский так пишет о конфликтах в школе: «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 конфликта — одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только охраняет, но и создает воспитательную силу коллектива» (Сухомлинский В. А. Методика воспитания коллектива. — Москва, 1981. — С. 185).

Виды педагогических ситуаций и конфликтов. Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить следующие:

— ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;

— ситуации (конфликты) поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы;
— ситуации (конфликты) отношений, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

Предложенный ниже перечень педагогических ситуаций и конфликтов преследует практическую цель ориентировать учителей в многообразных школьных ситуациях и конфликтах.

Ситуации и конфликты деятельности. Ситуации по поводу учебной деятельности часто возникают на уроках между учителем и учеником, учителем и группой учеников и проявляются в отказе ученика выполнять учебное занятие. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, невыполнения домашнего задания, а часто неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи при затруднениях в работе.

Приведем типичный пример.

На уроке русского языка учительница несколько раз делала замечания ученику, который не занимался. На замечания учительницы он не реагировал, продолжая мешать другим: достал резинку и начал стрелять бумажками в учеников, сидящих впереди.

Учительница потребовала, чтобы мальчик вышел из класса. Он грубо ответил и не вышел. Учительница прекратила урок. Класс зашумел, а виновник продолжал сидеть на своем месте, хотя стрелять прекратил. Учительница села за стол и стала писать в журнале, ученики занялись своими делами. Так прошло 20 минут. Прозвенел звонок, учительница встала и сказала, что весь класс оставляет после уроков. Все зашумели. Такое поведение ученика свидетельствует о полном разрыве взаимоотношений с учителем и приводит к ситуации, когда работа учителя действительно зависит от «ми-лости» ученика.

Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в учебе, когда учитель ведет предмет в данном классе непродолжительное время и отношения между учителем и учениками ограничиваются контактами только вокруг учебной работы. Таких конфликтов, как правило, меньше на уроках классных руководителей, в начальных классах, когда общение на уроке определяется характером сложившихся взаимоотношений с учениками в другой обстановке.

В последнее время наблюдается увеличение подобных конфликтов из-за того, что учителя часто предъявляют завышенные требования к усвоению предмета, а отметки используют как средство наказания тех, кто не подчиняется учителю, нарушает дисциплину на уроке. Тем самым искажается подлинный мотив учебной деятельности, такие ситуации часто становятся причиной ухода из школы способных, самостоятельных учеников, а у остальных снижается интерес к познанию вообще.

Ситуации и конфликты поступков. Педагогическая ситуация может приобрести характер конфликта в том случае, если учитель допустил ошибки в анализе поступка ученика, сделал необоснованный вывод, не выяснил мотивы. Следует иметь в виду, что один и тот же поступок может вызываться совершенно различными мотивами.

Учителю приходится корректировать поведение учеников через оценку их поступков при недостаточной информации об обстоятельствах и подлинных причинах. Учитель не всегда бывает свидетелем детской жизни, лишь догадывается о мотивах поступка, плохо знает отношения между детьми, поэтому вполне возможны ошибки при оценке

поведения, и это вызывает вполне оправданное возмущение учеников.

«Три года назад я пошел в однодневный поход с учащимися 4-го класса. Все проверил как положено, но, пройдя 500 м, решил еще раз проверить. У Оли М. оказался тяжелый рюкзак (она взяла 4 кг картофеля), он «резал» плечи. Посоветовавшись, ребята решили отдать картофель мальчику, у которого был самый легкий рюкзак. Но этот мальчик — Вова Т. — сразу и резко отказался. Ребята дружно возмутились его отказом, тогда Вова побежал куда глаза глядят, два мальчика побежали за ним, но не догнали, а он вернулся домой. Мы взяли его рюкзак и пошли дальше. Отдыхали, веселились. Вечером к Вове зашли две девочки, отдали рюкзак и вручили букет полевых цветов. Мальчик был испуган таким отношением, он ожидал другого, долго переживал случившееся (по наблюдению девочек).

1 сентября по дороге в школу меня догнал Вова с букетом цветов, извинился и сказал, что был неправ. Мы разговорились, и я узнал, почему он отказался нести картофель. Оказывается, когда он соби-рался в поход, то все думал, как облегчить свой груз, даже не взял необходимые вещи — и на тебе, вдруг картофель! Ему это показалось обидным, отсюда и реакция.

Перед ребятами я его похвалил, раскрыл причину отказа и увидел радость за товарища в глазах ребят». *

Учителя, оценивая поступки учеников, не всегда ответственно относятся к последствиям таких оценок для ученика и недостаточно заботятся о том, как повлияют такие оценки на последующие взаимоотношения учителя с учеником.

Исходя из внешнего восприятия поступка и упрощен-ной трактовки его мотивов, учитель часто дает Оценку не только поступку, но и личности ученика, чем вызывает обоснованное возмущение и протест у учеников, а иногда стремление вести себя так, как нравится учителю, чтобы оправдать его ожидания. В подростковом возрасте это приводит к конфликту в поведении, слепому подражанию образцу, когда ученик не затрудняет себя стремлением «заглянуть в себя», самому оценить свой поступок. Учителя часто торопятся принять меры, наказать учеников, не считаясь с их позицией и самооценкой поступка, в результате ситуация теряет свой воспитательный смысл, а иногда и переходит в конфликт.

Ситуации и конфликты отношений. Конфликты отношений часто возникают в результате неумелого разре-шения педагогом ситуаций и имеют, как правило, длительный характер.

Конфликты отношений приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь или ненависть ученика к учителю, надолго нарушают взаимодействие с учителем и создают острую потребность в защите от несправедливости и непонимания взрослых.

По содержанию ситуаций, возникающих между учите-лем и учениками, можно узнать о характере сложившихся взаимоотношений между ними, позициях учителя и уче-ников — в этом проявляется познавательная функ-ция пе-дагогических ситуаций и конфликтов. Учителю трудно судить о характере взаимоотношений с учениками класса: среди них есть согласные с учителем, нейтральные, следующие за большинством, и противоборствующие, не согласные с учителем.

Тяжело переживается учителями конфликт отношений, когда он происходит не с одним учеником, а с группой, поддержанной учениками всего класса. Это бывает в том случае, если учитель навязывает ребятам свой харак-тер взаимоотношений, ожидая от них

ответной любви и уважения.

Молодая учительница по математике работала классным руководителем в VI классе. С ребятами было, как ей казалось, полное взаимопонимание, она много проводила с ними времени, и часть девочек буквально ходила за ней, но в классе было больше мальчиков. На вопрос: «Как она привыкает к классу?» — всегда отвечала, что у нее все в порядке, с ребятами полное взаимопонимание. В декабре учительница пришла в школу в приподнятом настроении, в учительской сказала, что у нее день рождения. В таком эмоционально приподнятом настроении она пошла на урок в свой класс, ожидая, что ребята заметят ее настроение, поздравят ее (девочки знали о ее празднике). Но ожидание не оправдалось, ребята молчали. Учительница начала урок, но, когда попыталась писать на доске, мел заскользил — доска была чем-то натерта. У учительницы резко сменилось настроение, и она, рассерженная, обратилась к классу: «Кто это сделал?». В ответ молчание. «Неблагодарные! Я все делала для Вас, не жалела времени, а вы...». В класс были приглашены администрация школы, родители, и началось выяснение, кто это сделал. Но ребята упорно молчали. Тогда учительница сказала, что в поход они не поедут. Ребята упорно молчали. После каникул класс стал неуправляемым, и учительница ушла из школы.

Конфликт раскрыл подлинное отношение ребят к учителю: они поняли ее неискренность в отношении с ними и жестоко продемонстрировали свое несогласие с ней.

Отношения между учителем и учениками становятся разнообразными и содержательными, выходят за рамки ролевых, если учитель интересуется учениками, условиями их жизни, занятиями вне школы. Это дает возможность реализовать воспитательную ценность ситуации или конфликта. Иначе возможен разрыв отношений.

Некоторые особенности педагогических конфликтов. Среди них можно отметить следующие:

- профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: ведь школа — модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;
- участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель — ученик), чем и определяется разное поведение в конфликте;
- разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их решении;
- различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику — справиться со своими эмоциями, подчинить разуму;
- присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
- 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;
- . — всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;
- конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно

разрешить.

Разрешение педагогических ситуаций и конфликтов

Причины конфликтов.

Возрастная периодизация и выделение характерных для каждого возраста ситуаций и конфликтов дают возможность учителю ориентироваться в тех причинах, которые нарушают взаимодействие с учащими.

В общем плане такими причинами могут быть действия и общение учителя, особенности личности учащего и учителя, общая обстановка в школе.

Приведем те из причин конфликтов, которые уже встречались в приведенных выше примерах:

- малая возможность учителя прогнозировать на уроке поведение учащихся; неожиданность их поступков часто нарушает запланированный ход урока, вызывает у учителя раздражение и стремление любыми средствами убрать «помехи»; недостаток информации о причинах случившегося затрудняет выбор оптимального поведения и соответствующего обстановке тона обращения;
 - свидетелями ситуаций являются другие учащие, поэтому учитель стремится сохранить свой социальный статус любыми средствами и тем самым часто доводит ситуацию до конфликтной;
 - учителем, как правило, оценивается не отдельный поступок учащего, а его личность, такая оценка часто определяет отношение к учащему других учителей и сверстников (особенно в начальной школе);
 - оценка учащего нередко строится на субъективном восприятии его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье;
 - учитель затрудняется провести анализ возникшей ситуации, торопится строго наказать учащего, мотивируя это тем, что излишняя строгость по отношению к учащему не повредит;
 - немаловажное значение имеет характер отношений, которые сложились между учителем и отдельными учащими; личностные качества и нестандартное поведение последних являются причиной постоянных конфликтов с ними;
 - личностные качества учителя также часто бывают причиной конфликтов (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность и др.). Дополнительными факторами выступают преобладающее настроение учителя при взаимодействии с учащими, отсутствие педагогических способностей, интереса к педагогической работе, жизненное неблагополучие учителя, общий климат и организация работы в педагогическом коллективе. Нужно помнить, что всякая ошибка учителя при разрешении ситуаций и конфликтов тиражируется в восприятии учащихся, сохраняется в их памяти и долго влияет на характер взаимоотношений.
- Конечно, нет двух одинаковых школ, одинаковых учащихся и учителей, и поэтому невозможно предвидеть каждую ситуацию или разработать универсальный прием ее разрешения.

Конфликты возникают, когда ученики находятся наедине с учителем (в присутствии посторонних или администрации школы конфликтов не бывает), поэтому администрации трудно оказать ему помощь в их предупреждении и разрешении.

Интересно, что руководители школ часто видят виновность учителя в возникновении конфликтов, а учитель свою виновность признает редко, поэтому перед администрацией стоит вечная проблема — как помочь и учителю, и ученику в установлении добрых отношений. Если директор или завуч принимают сторону ученика, учитель заявляет: «Вы всегда жалеете учеников, нас считая виновными, а кто нас пожалеет?» Совместный грамотный анализ ситуации может в чем-то помочь в решении этой проблемы.

В работе с учениками учитель не всегда уверен, что урок пройдет по плану, он готов к неожиданностям в поведении учеников, но заметим, что эти «неожиданности» не отличаются оригинальностью: в нашей выборке часто повторяются однотипные ситуации. Обидно, что по причине таких ситуаций, переходящих в конфликты, теряется немалое количество времени, снижается деловой настрой учеников, ухудшается здоровье учителя. Многие подобные ситуации переходят в затяжные конфликты, заканчиваются уходом ученика с урока, а учителя к директору.

Пути помощи учителю в разрешении и предупреждении конфликтов определены нами во многом благодаря совместной работе с учителями и руководителями школ. Мы пришли к таким выводам:

- конфликтные ситуации на уроках, особенно в подростковых классах, большинством слушателей признаются типичными, закономерными. Для их разрешения

- учителю надо уметь организовать коллективную учебную деятельность учащихся разного возраста, усиливая деловую взаимозависимость между ними. Подобные конфликты чаще случаются у учителей, интересующихся в первую очередь лишь уровнем усвоения предмета, поэтому их значительно меньше на уроках, ведущихся классным руководителем и в начальных классах, когда учитель хорошо знает учеников и находит разнообразные формы взаимодействия с ними;

- ситуация на уроке доходит до конфликта, как правило, с учеником, плохо успевающим по предмету, «трудным» по поведению. Поэтому в интересах самого учителя лучше изучить именно таких учеников, проявить к ним внимание с целью своевременного оказания помощи в выполнении задания;

- нельзя наказывать за поведение плохими отметками по предмету — это приведет не к положительному результату, а лишь к затяжному личностному конфликту с учителем, что обязательно вызовет снижение интереса к предмету.

Причиной многих конфликтов руководители школ считают низкий уровень педагогического общения учителей, которые не могут вовремя остановиться, избежать резких слов, не упрекать за неблагополучие в семье, не подчеркивать отрицательных качеств, не высмеивать перед сверстниками. Это общеизвестные положения, но их часто нарушают многие учителя.

Психологический анализ ситуаций и конфликтов и его средства. Основным звеном при разрешении педагогической ситуации мы считаем проведение ее психологического анализа. В этом случае учитель может раскрыть причины ситуации, не допустить ее перехода в длительный конфликт, т. е. в какой-то мере научиться владеть ситуацией, используя ее познавательные и воспитательные функции.

Однако не следует считать, что психологический анализ разрешит все проблемы во

взаимоотношениях. Его проведение лишь снизит число ошибок, которые допускают учителя, немедленно применяя меры воздействия на ученика в ходе возникшей ситуации. Такой анализ является лишь основой для выработки самостоятельных решений.

Основной целью психологического анализа ситуации является создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения возникшей ситуации. Торопливая реакция учителя, как правило, вызывает импульсивный ответ ученика, приводит к обмену «словесными ударами», и ситуация становится конфликтной.

Другой, не менее значимой целью такого анализа является переключение внимания с возмущения поступком ученика на его личность и ее проявление в деятельности, поступках и отношениях.

Анализ помогает учителю избежать субъективизма в оценке поведения учеников. При разборе поступка, оценке поведения часто виноватым оказывается ученик, кто менее симпатичен учителю (для женщин-учителей этот критерий более значим), а поэтому учителя удивительно хорошо помнят даже мелкие нарушения дисциплины этими учениками. Такая позиция учителя приводит к тому, что он подменяет объективное изучение личностных качеств ученика перечнем тех проступков, в которых он был замечен раньше: у хорошего ученика вспоминаются хорошие поступки и мало придается значения плохим, а «трудный» ученик остается виновным.

Психологический анализ дает возможность увидеть положительное в поступках «плохого» ученика и «па-кость» в поведении образцового и тем самым правильно разрешить ситуацию, найти «точки роста» личности даже очень «трудного» ученика. Грамотно проведенный психологический анализ поможет учителю найти не только варианты разрешения, но и возможные пути предупреждения или погашения конфликта. Ведь предупредить конфликт, разрешить его на уровне педагогической ситуации — это наиболее оптимальный, «бескровный» для обеих сторон выход из ситуации. Учитель при этом определяет момент возможного перехода ситуации в конфликт, снижает косвенными приемами напряженность и берет ситуацию под контроль.

Погасить конфликт — это значит перевести отношения его участников на уровень взаимоприемлемых для обеих сторон, переключить внимание с аффективно-напряженных отношений в сферу деловых отношений учебной работы. Содержательность и глубина анализа ситуации, предложенные варианты ее разрешения, как показала работа с учителями и руководящими работниками школ, прямо не зависят от стажа работы в школе. Интерес к вопросам возрастной и педагогической психологии, интерес к ребенку, желание увидеть ситуацию глазами ученика и помочь ему выйти из нее, умение построить собственное рациональное рассуждение по поводу возникшей ситуации — таковы основные слагаемые педагогически грамотного анализа. По словам учителей, такой анализ помогает осмыслить собственный опыт выхода из ситуации, разрешения конфликтов, увидеть ошибки и просчеты в своем поведении и не повторять их, сваливая всю вину на учеников. Тем самым учитель учится принимать решения без лишних эмоций, уходя от традиционных мер воздействия. Это повышает его свободу выбора и профессиональное самоуважение.

Совместно с практическими работниками школ были разработаны варианты опорных схем для проведения анализа ситуаций.

Приведем некоторые из них.

Первый вариант включает следующие основные моменты анализа ситуации:

— описание возникшей ситуации, конфликта, поступка (участники, место возникновения, деятельность участников и т. д.); что предшествовало возникновению ситуации; какие возрастные и индивидуальные особенности участников проявились в их поведении, ситуации, поступке; ситуация глазами ученика и учителя; личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношение его к ученику), реальные цели учителя во взаимодействии с учеником (чего он хочет: избавиться от ученика, помочь ему или же он безразличен к ученику); что нового узнал учитель об учениках из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации для учителя); основные причины возникшей ситуации или конфликта и его содержание (конфликт деятельности, поведения или отношений);

варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика; выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу.

Второй вариант: описание ситуации и ее участники; определение в ситуации момента, когда учитель мог бы предупредить ее переход в конфликт; что помешало учителю сделать это (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность и др.); какие приемы воздействия мог бы использовать учитель в ситуации и как он их использовал; оценка; какую информацию получил учитель о своих педагогических успехах и просчетах; анализ своего поведения в ситуации и ошибки; варианты отношений с учеником после конфликта. Третий вариант:

описание ситуации или конфликта; причины возникшей ситуации (внутренние и внешние условия ее возникновения) и повод перехода в конфликт; его динамика; смысл конфликта для каждого из его участников; психологический анализ отношений между участниками ситуации.

— перспективные воспитательные и познавательные цели при разных вариантах разрешения ситуации. Конечно, реальные ситуации из жизни школы, собственного опыта учителей могут не укладываться в предложенные схемы, однако выделенные вопросы помогут определить значимый момент в ситуации, использовать психологические знания для ее осмысления и построить собственное рассуждение.

Вот пример анализа часто встречающейся ситуации по поводу учебной работы подростка.

На уроке литературы в VII классе при проверке домашнего задания учительница трижды поднимала отвечать одного и того же ученика, но он молчал. В конце урока она объявила, что ставит ему «два». На следующем уроке учительница вновь начала опрос этого ученика и, когда он отказался отвечать, удалила его с урока. На следующие занятия по предмету ученик ходить перестал, всячески избегая встреч с учителем, по другим предметам учился по-прежнему успешно. В конце четверти учитель поставил ему «двойку». Узнав об этом, ученик совсем перестал посещать школу.

Анализ ситуации:

На первом уроке ученик молчал, и учителю было необходимо после урока разобраться в причине этого и устранить назревающий конфликт.

На следующем уроке молчание ученика уже было проявлением протеста. Ученик, испытав нажим со стороны учителя, проявил подростковую принципиальность и

самолюбие, но в дальнейшем не смог управлять своими поступками (подростковый негативизм). В своих действиях учительница допустила очень серьезные педагогические ошибки: не разобралась в причине отказа отвечать, не увидела в ученике «человека». На следующий день учительница показала свое недоброжелательное отношение к ученику и тем углубила конфликт, не учтя особенностей возраста и проявив субъективизм по отношению к ученику. Ученик расценил позицию учителя в отношении себя как несправедливую, и нормальные педагогические отношения были нарушены по вине учителя.

Конечно, следовало выяснить причину неподготовленности: ведь по другим предметам ученик хорошо учился. Его опрос на следующем же уроке был грубейшим нарушением взаимоотношений между учителем и учеником. Конфликт по вине учителя стал затяжным, эмоционально напряженным.

Каждая педагогическая ситуация имеет воспитательное воздействие на ее участников: ученик включается в ситуацию с одними установками, а выходит из нее с иной оценкой собственного поступка, изменяется оценка себя и у взрослых участников ситуации.

Что говорить? Как говорить? При разговоре с детьми учителю надо четко знать, что следует сказать (отбор содержания в диалоге), как сказать (эмоциональное сопровождение разговора), когда сказать, чтобы достигнуть цели обращенной к ребенку речи (время и место), при ком сказать и зачем сказать (уверенность в результате).

Как показала работа с учителями, многие из них затрудняются в проведении диалога с учениками разного возраста. Диалог учителя с учениками часто ведется на командно-административном уровне и содержит набор стереотипных выражений, упреков, угроз, недовольства поведением ученика. Такое общение продолжается в течение многих лет обучения в школе, и к старшему школьному возрасту многие из учеников вырабатывают ответный стиль общения с учителями.

С одними учителями этот стиль имеет:

— учебно-деловой характер: «Она (учительница) говорит — я слушаю», «Она спрашивает — я отвечаю то, что она от меня ожидает, — и все у меня в порядке. А чем живу и над чем размышляю — это взрослых мало интересует, неужели вы не поняли это? Ведь все хотят жить спокойно!»;

— или безразлично-равнодушный. «Она говорит — я слушаю и делаю по-своему, все равно забудет, о чем говорили, только на глаза надо реже попадаться»;

— или свободно-личностный: «Разговоры обо всем «за жизнь» — не многие учителя видят в них смысл» (из разговоров с учениками).

Сближению позиции учителя и ученика, взаимопониманию помогут некоторые приемы, которые не все используются учителями. Напомним некоторые из них.

Постарайтесь называть ученика по имени даже тогда, когда вы сердиты на него. Это придаст обращению к нему ласково-требовательный характер, объединит учеником. Следует учитывать, что именно подростки не так уж часто слышат свое имя. В школе к ним чаще обращаются по фамилии:

«Ну, Козлов, опять ты безобразничаешь!», «Сегодня отвечать пойдет Крылова!».

Сверстники в этом возрасте предпочитают называть друг друга кличками, полуименами, а родители часто обращаются к подросткам и в такой форме:

«Послушай, а уроки ты сделал?»,

«Как тебе не стыдно, вечно напоминать приходится о твоих обязанностях!» и т.п.

А ведь каждый считает свое имя лучшим словом в своем лексическом запасе, и, услышав

его, ученик «автоматически» настраивается на доверительное общение с человеком. Невербальные средства общения и умение слушать. В общении учителя с учениками большое значение имеет не только содержание речи, но и мимика, тон, интонации речи, и если, как утверждают специалисты, интонация при общении взрослых может нести до 40 % информации, то при общении с ребенком воздействие интонации увеличивается. Ребенок удивительно точно узнает по интонации отношение к нему взрослых, он обладает «эмоциональным слухом», расшифровывает не только содержание, смысл сказанных слов, но и отношение к нему взрослых.

При восприятии слов он сначала реагирует на интонацию ответным действием и лишь потом усваивает смысл сказанного. В интонации проявляются те переживания, которые сопровождают речь взрослых, обращенную к ребенку, и он реагирует на них. Крик и монотонная речь учителя лишаются воздействующей силы потому, что сенсорные входы ученика либо забиты (криком), либо он вообще не улавливает эмоционального сопровождения, и это порождает безразличие, как бы четко и правильно ни произносились слова и фразы. Такая речь не вызывает переживаний у ученика, и учитель теряет действительно надежный «мост» к сознанию ученика через его переживания.

Учителю также надо уметь слушать ученика и услышать его. Результативность речи учителя во многом зависит от его умения слушать, «настроиться на волну» ученика. Это не так легко сделать по ряду причин: во-первых, трудно ждать от ученика плавной и связной речи, в силу чего взрослые часто прерывают его, чем еще больше затрудняют высказывание («Ладно, все понятно, иди!»), хотя он так и не сказал главного для него. Во-вторых, учителям часто некогда выслушать ученика, когда у него есть потребность поговорить, а когда учителю надо что-то узнать, ученик уже потерял интерес к разговору, да и, кроме того, ему неинтересно говорить с тем, кто его не слышит. Не упрекайте ребенка его близкими! Никогда не следует упрекать ученика, особенно подростка, за неблагополучие в семье, за поведение родителей, братьев, сестер — этого ученики не прощают учителям! Учитель делает грубейшую ошибку, теряет в глазах ученика статус и учителя, и взрослого. Но, к сожалению, случаи нарушения этого правила не единичны. Порой как-то особенно зло учителя говорят об этом! Это недопустимо в той же степени, в какой учителю недопустимо нецензурно выражаться. Каждый имеет святое чувство к родителям, какие бы они ни были.

«Возврат эмоций». Важным средством предупреждения и успешного разрешения конфликтов может быть прием «возврат эмоций».

Осознание своей профессиональной позиции, познание мотивов поступка ученика помогают учителю выйти из плена собственных эмоций (что не так легко и просто) и откликнуться на переживания ребенка.

Учитель вместе с учениками «проживает» каждый возрастной период становления их личности, сопереживает по поводу их неудач, радуется успехам, огорчается за срывы в поведении и работе, великодушно прощает — все это не снижает авторитет учителя в глазах учеников, а эмоционально сближает их позиции, порождает сопереживание и взаимопонимание, помогает избавиться от стереотипов в отношениях с учениками. Без этого немыслимо педагогическое сотрудничество, когда учитель может увидеть хорошее в «отпетом» ученике, выразить надежду на его исправление.

Как-то учительница математики показала в учительской работу Толи (очень «трудный» ребенок) со словами неподдельной радости и удивления: «Посмотрите, ведь это Толя

сейчас на уроке вычертил график. И знаете, смотрела незаметно на его лицо: сосредоточенное, даже доброе и красивое. В этот момент он был другим. Может, рано мы его «списали» в «трудные», а?

Ученики ценят хорошие отношения с теми учителями, которые могут разделить их радости. При таких отношениях бывают и конфликты, но разрешать их значительно проще, отношения не доходят до конфронтации. В педагогических конфликтах не бывает до конца «правых» и «виновных», победителей и побежденных — в каждой педагогической неудаче, трудной судьбе ученика есть и вина несостоявшегося учителя.

Наказание.

При разрешении конфликтов учителя считают наказание одним из основных средств воздействия. Они полагают, что этим будет достигнуто неповторение поступка, что это устроит ученика. Однако вспомним из отечественной истории о том, что можно построить на страхе. Весь вопрос в том, какой след переживаний остается в душе ребенка после его наказания: раскаяние, злоба, стыд, страх, обида, вина, агрессия? А. С. Макаренко писал: «Как бы ни строго был наказан воспитанник, наложенное наказание должно всегда разрешать конфликт до конца, без всяких остатков. Уже через час после наложения взыскания нужно быть с воспитанником в нормальных отношениях».

«...Наказание должно разрешить и уничтожить отдельный конфликт и не создавать новых конфликтов», так как их разрешить будет труднее — ведь конфликты становятся затяжными, длительными, широкими.

Одним из методов наказания, часто применяемым в последнее время, становится вызов родителей и упреки им за все проступки ученика.

Во время перемены в учительской классная руководительница беседовала с матерью ученика VII класса о его учебе, поведении и т. д. Он стоял, опустив голову. Мать плакала, сознавая и свою вину перед учителями, и свою беспомощность как-то исправить поведение сына. Учителя, входя в учительскую, видели эту беседу, и каждый старался дополнить перечень проступков ученика, вспомнить все его «грехи». Никто из учителей не проявил сочувствия, не сказал доброго слова. Подросток все ниже опускал голову, но на лице уже не было смирения и раскаяния, а скорее недоумение и озлобление. И когда классный руководитель спросила: «Понял, к чему ты идешь, как к тебе относятся учителя, да и мать до чего довел?! Она в слезах, а тебе хоть бы что!», он злобно взглянул на классного руководителя и выбежал из учительской.

Такой «беседой» учителя лишь озлобили подростка: ведь он не простит/своего публичного «избиения», эмоционального истязания.

Интересно, что, когда эту ситуацию приводили на занятиях, учителя и руководители школ искренне возмущались таким случаем, но не считали его исключением и говорили: «Бывает...».

Приглашение «третьего».

Для разрешения конфликта, когда отношения между учителем и учеником принимают характер противостояния, иногда приглашают «третьего».

При выборе «третьего» следует учесть, что он должен иметь возможность включиться в разрешение ситуации не по служебной обязанности. Он должен иметь и искреннее

желание помочь ученику, и глубоко понять причины конфликта.

Таким «третьим» могут быть и родители, и кто-то из учителей или сверстников. Главное, чтобы «третий» был значимым для конфликтующего ученика человеком.

Часто в разрешение конфликта вынужденно включается директор школы или кто-то из администрации.

«Когда начинающий учитель испытывает трудности, касающиеся преподаваемого предмета или методических приемов, мы ему поможем,— отмечают директора школ, — в школе всегда есть опытный предметник, есть методические пособия. Но вот если он не умеет установить правильные взаимоотношения с учениками, постоянно конфликтует с ними, помочь ему очень трудно: ведь это зависит от него самого, его позиции, да и сами мы мало владеем такими приемами».