**СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ**

На современном этапе развития и преобразования нашего общества перед педагогами стоят важные и ответственные задачи в организации учебно-воспитательного процесса.

Разные аспекты жизни, изменение целей, мотивов, потребностей, ценностей, требуют серьѐзных социально психологических изменений в поведении. В связи с этим особое значение приобретает изучение факторов, оказывающих влияние на весь ход учебного воспитательного процесса и его эффективность. Среди множества таких факторов одним из решающих является существующая структура взаимоотношений между преподавателями и студентами в учебной и внеучебной деятельности. Через систему межличностных отношений молодой человек как личность входит в сферу социальных отношений общества. В рамках этой системы формируется опыт общения, идет познание норм и правил человеческих взаимоотношений, развития комплекса нравственных качеств, что в целом сказывается на формировании всех сторон личности студента. Хорошие, доброжелательные, дружеские отношения педагогов и студентов между собой, положительно влияют на качество обучения и воспитание студентов

Конфликтные отношения нарушают ход учебно-воспитательного процесса, препятствуют накоплению опыта положительного общения студентов, отрицательно сказываются на формировании личности. Поэтому так важно изучение механизмов и способов управления и регулирования межличностных отношений.

Конфликты в учебном заведении – довольно частое явление, избежать их полностью невозможно, поэтому знание закономерностей их возникновения, протекания и разрешения – необходимое условие успешной деятельности педагога.

Каждый педагог владеющий «техникой» работы с конфликтами, умеет правильно разобраться в причинах возникновения конфликта, направлять развитие и эффективно разрешать.

**Что такое конфликт?**

**Слайд. Конфликт** (лат.) – **столкновение желаний, взглядов, убеждений**.

**Слайд.** Конфликты – это спор, ссора, скандал, в которых стороны не скупятся на взаимные упрёки и оскорбления. Самое страшное в конфликте – это чувства, которые испытывают люди друг к другу. Страх, злоба, обида, ненависть – главные чувства конфликтов. Без конфликтов жизнь невозможна, нужно научиться их конструктивно разрешать.

**Конфликты возникают:** из-за отсутствия согласия и вследствие противоречий и разногласий между сторонами, из-за несовпадения интересов, взглядов, установок, стремлений.

**Особенности конфликтов:** конфликты неизбежны в жизни любого человека, касается ли это его внутреннего мира, либо разнообразных взаимоотношений с другими; попытка ухода от них чаще всего бесполезна и только их усугубляет; конфликты большей частью успешно разрешимы; конфликты оказывают позитивное и созидательное влияние на развитие личности, углубляя и укрепляя взаимоотношения.

**Слайд.** **Виды конфликтов**

**Конструктивный** (полезный) - выражает борьбу противоречий, посредством которой осуществляется развитие; решение такого конфликта полезно для сторон, принимавших в нём участие, если они построили, приобрели в нем что-то ценное для себя, остались удовлетворены его результатом.

**Конструктивные  стороны  конфликта:**

-дают увидеть скрытые отношения;

-возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;

-толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычные;

-способствует сплочению коллектива.

**Деструктивный** – приносящий вред делу и конфликтующим сторонам (ссоры, раздоры, разборки).

**Деструктивные стороны конфликта:**

-отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;

-нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины (ухудшение социально - психологического климата в коллективе);

-ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений;

-временные потери. На 1 минуту конфликта, приходится 12 минут после конфликтных переживаний.

Конфликт в учебном учреждении явление многоплановое. При общении с участниками учебной жизни, педагогу приходится быть ещё и психологом.

**Конфликт между учащимися**

Разногласия между студентами — обычное явление, в студенческой жизни. В данном случае педагог не является конфликтующей стороной, однако принять участие в споре между учениками порой необходимо.

**Слайд. Причины конфликтов между учениками**

* борьба за авторитет
* соперничество
* обман, сплетни
* оскорбления
* обиды
* враждебность к любимым ученикам учителя
* личная неприязнь к человеку
* симпатия без взаимности

**Конфликт «преподаватель — студент»**

Такие конфликты, пожалуй, наиболее часты, ведь учащиеся и преподаватели проводят времени вместе едва ли меньше, чем родители с детьми.

Конфликтные отношения между педагогами и учащимися – серьёзное переживание для обеих сторон. Попытки воздействия со стороны педагога - сопротивление со стороны ученика. Тут уже не до учебного процесса: выяснение отношений, предъявление обид и претензий, привлечение третьих лиц (директора, психолога, родителей).

Идет обвинения преподавателя в несправедливости и предвзятости, а то и в некомпетентности; педагог объявляет своего ученика в не успеваемости…

На ком лежит ответственность за возникновение конфликтов и ухудшение отношений между педагогами и учащимися? Что может сделать преподаватель для разрешения ситуации?

**Слайд. Причины конфликтов между преподавателем и студентом**

* отсутствие единства в требованиях педагога
* чрезмерное количество требований к студенту
* непостоянство требований преподавателя
* невыполнение требований самим студентом
* студент считает себя недооцененным
* преподаватель не может примириться с недостатками студента,

личные качества преподавателя или студента (раздражительность, беспомощность, грубость).

**Отсутствие конфликтов в учебном учреждении — явление практически невозможное**. И решать их всё равно придётся.

**Слайд.** **Шаги решения конфликтов**

- Выявить причины (скрытые и явные)

- Понять доводы оппонента

- Сохранить позитивное отношение к оппоненту

- Отделить отношения и эмоции от проблемы

- Искать разумное решение проблемы

**Слайд.** **Единый алгоритм решения любого конфликта.**

*Первое*, это **спокойствие**. При возникновении конфликтной ситуации, важно разобраться в ней спокойно, реально, без искажения .

*Второе,* анализ ситуации **без превратности**. Обычно, всё происходит иным образом: конфликтующий закрывает глаза на собственные ошибки, одновременно ищет их в поведении оппонента. Когда ситуация трезво оценена и проблема обрисована, педагогу проще найти истинную причину, оценить правильность действий обеих сторон, наметить путь к конструктивному разрешению неприятного момента.

*Третье,* **открытый диалог** между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.

*Четвертое*, **выявление общей цели**, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели прийти. Проведенный анализ ситуации поможет педагогу выразить свои мысли и представления о проблеме студенту, проявить понимание, прояснить общую цель, вместе найти выход из сложившейся ситуации.

*Пятое,* **выводы**, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

*Шестое* формировать позитивное решение конфликтной ситуации .

**Как избежать ненужных конфликтов.**

Чтобы избежать ненужных конфликтов существует ряд правил.

1. Не говорите сразу с взвинченным человеком.

2. Обращайтесь к оппоненту по имени (снижает напряжение).

3. Избегайте выражений типа:

-Ты должен!

-Ты всегда так!

-Сколько можно!

4. Прежде чем сказать о неприятном, создайте благоприятную,

доброжелательную атмосферу доверия.

5. Попробуйте встать на место оппонента, посмотреть на проблему его глазами.

6. Постройте разговор так, чтобы оппоненту не пришлось произносить нет.

7. Чаще используйте слова:

-Мы с Вами…

- Мы вместе…

8. Не скрывайте своего доброго отношения к человеку, выражайте

одобрение его поступкам.

9. Умейте говорить спокойно и мягко, уверенно и доброжелательно.

10. Признавайте, достоинства окружающих во весь голос .

11. Если Вы чувствуете, что не правы, признавайте это сразу.

12. Обсуждайте не личность, а конкретные действия, слова, поступки.