

in the 21st century society». – Publishing house of Budget and Treasury Academy, 2009. – P. 26–27.

6. Tumalev A. V. Foreign language in high school: changes in the light of the Bologna Process // Socio-economic situation in Russia in the new geopolitical and economic and financial environment: realities and prospects: Collected articles. – Vol. 5. – SPb.: Business and Law Institute, 2008. <http://www.ibl.ru/konf/041208/index.shtml>.

УДК 37.015.3

## УСЛОВИЯ КОНСТРУКТИВНОГО РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ УЧИТЕЛЕМ И УЧЕНИКОМ

С. А. Слепцова

Воронежский экономико-правовой институт, г. Воронеж, Россия

## THE CONDITIONS OF CONSTRUCTIVE SALVATION OF TEACHER-PUPILS CONFLICTS

S. A. Sleptsova

Voronezh Economic-Legal Institute, Voronezh, Russia

**Summary.** The author of the article gives a definition of the term conflict salvation and discovers conditions of constructive salvation of teacher-pupil conflicts.

**Keywords:** conditions, a teacher, a pupil, conflict salvation.

В последние годы отношения между учителями и учениками стали значительно сложнее и напряженнее (М. М. Рыбакова, И. А. Зимняя, С. М. Илюсизова). «Конфронтация с детьми, условия жизни которых сегодня нельзя назвать благоприятными, является обычной составной частью реальности» (А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов). Об этом свидетельствуют многочисленные публикации в печати на эту тему, информация различных СМИ. Поэтому повышенный интерес психологов, социологов, педагогов к проблеме конструктивного разрешения конфликтов в системе отношений «учитель-ученик» совершенно оправдан. И наше исследование, направленное на изучение формирования готовности старшеклассников к преодолению ситуаций конфликтного общения в системе отношений «учитель-ученик», является одной из составляющих продуктивного (конструктивного) разрешения этой проблемы.

Общение – многостороннее и многофункциональное явление, которое во многом определяет и само взаимодействие между учителем и учеником. Как писал А. А. Бодалев, «ситуация, когда один человек воздействует на другого, – это ситуация взаимодействия, а поэтому эффект воздействия, как правило, связан с характером соотношений особенностей, имеющих и у одной, и у второй личности (учителя и ученика)». Отсюда система отношений «учитель-ученик» в общем виде характеризуется противоречивостью – гармоничностью, конфликтностью – бесконфликтностью, принятием – непринятием, открытостью – закрытостью (Н. В. Кузьмина, И. А. Зимняя, А. А. Реан, А. К. Маркова и др.). Хотя учитель в основном вступает с учащимися в деловые, рабочие, официальные отношения, всегда имеются и сугубо личные отношения, основанные на чувстве привязанности, симпатии, благожелательности, или же напротив, – на чувстве неприязни, холодности, антипатии [1, с. 35]. Такие личные отношения всегда присутствуют внутри деловых отношений, и учебная деятельность не

является исключением, что часто отражается на взаимоотношениях в системе «учитель-ученик»; и порой в конфликт вовлекается вся личность [2, с. 38]. Поэтому проблема разрешения конфликтов между учителем и учеником в процессе учебной деятельности имеет свою специфическую направленность и остается актуальной (И. А. Зимняя, А. Б. Добрович, В. А. Кан-Калик, С. В. Банькина, Р. М. Коблев). С целью более глубокого представления особенностей готовности старшеклассников к преодолению конфликтов с учителями и возможности ее формирования возникает необходимость в рассмотрении условий конструктивного разрешения ситуаций конфликтного общения в системе отношений «учитель-ученик». Ввиду того, что многие авторы используют и другие понятия, которые отражают специфику и полноту прекращения конфликтных действий (например, В. В. Бойко, А. Г. Ковалев – «затухание», Н. Ф. Феденко, В. П. Галицкий – «преодоление», Л. Я. Гозман – «улаживание», А. Б. Добрович – «угашение»), также возникает необходимость уточнения самого понятия «разрешение конфликта».

Разрешение конфликта – это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию, по устранению причин конфликта [3, с. 413].

Разрешение конфликта – как результат повышения профессионализма, активизации собственной мыслительной деятельности учителя, осознание реальных причин конфликтных ситуаций с учащимися [4, с. 116].

Разрешить – исследуя, найти правильный ответ; найдя решение чего-нибудь, устранить, разъяснить, рассудить (разрешить конфликт) [5, с. 850].

Отсюда понятие «разрешение конфликта» в нашей интерпретации предполагает активную деятельность старшеклассника, направленную на прекращение конфликтных действий, осознание причины и прекращение проблемы, которая привела к столкновению с педагогом.

Разрешение конфликта приводит к разрядке, спаду напряженности, переключению внимания на свои обязанности и дела; повышению активности старшеклассников в учебной деятельности, в результате чего происходит восстановление душевного равновесия, углубление понимания жизненных ситуаций, возникновение нового ценностного сознания старших школьников; учащиеся стремятся сохранить единство в системе отношений «учитель-ученик». Таким образом, знание природы конфликта и умелое преодоление его на практике имеет огромное значение как для отдельной личности, так и для системы «учитель-ученик» в процессе учебной деятельности [1, с. 30]. Анализ психолого-педагогической литературы (О. В. Галустова, А. Б. Добрович, М. М. Рыбакова, К. С. Лисецкий, И. Г. Атаянц, Л. М. Ломджария, Е. И. Кокконен и др.) позволил выделить следующие условия, при которых разрешение конфликтов имеет конструктивный (продуктивный) характер: прекращение конфликтного взаимодействия; поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях и интересах; изменение эмоционального отношения к противоборствующей стороне; объективное обсуждение проблемы; выбор оптимальной стратегии разрешения конфликтной ситуации. Рассмотрим эти условия подробнее.

Прекращение конфликтного взаимодействия означает, что в ходе общения (в процессе учебной деятельности) должно быть изменено поведение обеих сторон или одной из них. Известно, что это условие выполнимо при наличии определенного набора личностных характеристик кон-

фликтующих в диаде «учитель-ученик». В самом общем виде набор личностных характеристик представляется как интеграция социального и биологического: возрастные и половые особенности, тип нервной системы (темперамент), волевые качества, коммуникативные умения и навыки, уровень конфликтологической грамотности, эмоциональность, активность, мотивационная сфера (Л. Д. Столяренко, А. А. Реан, Л. М. Фридман, И. Ю. Кулагина). Прекращение конфликтного взаимодействия также возможно при осознании (признании) обеими сторонами существования конфликта; при правильной оценке, анализе конфликтной ситуации; прогнозировании ее дальнейшего развития. Основной целью психологического анализа ситуации является создание достаточной информационной основы для принятия основного решения возникшей ситуации. В этом случае прогнозирование обеспечивает заблаговременное обнаружение тех противоречий взаимодействия учителя и ученика, которые в будущем могут стать основой продолжения конфликта. Отсюда следует, что прогнозирование в отношении проблемной ситуации способствует подавлению ее развития. Таким образом, учет личностных характеристик конфликтующих сторон, прогнозирование развития конфликта, оценка и анализ ситуации способствуют продуктивному разрешению конфликтной ситуации между учителем и учеником.

Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях и интересах учителя и ученика является процессом двусторонним и предполагает анализ каждой стороной не только своих целей и интересов, но также и целей и интересов другой стороны. Примером этого условия в нашем случае может служить период подготовки учащихся старших классов к выпускным экзаменам – точкой соприкосновения может быть результат подготовки учащегося, т. е. заинтересованность обеих сторон в положительном результате. Здесь, с одной стороны учитель, желающий получить высокий процент качества знаний ученика, который является показателем его успешной работы с этим учеником, с другой стороны учащийся, нацеленный на высокую оценку или экзаменационный балл, обеспечивающий ему дальнейшую учебу после школы. Таким образом, в этом случае для разрешения конфликтной ситуации возникает необходимость сосредоточения не на личностях (учитель-ученик), а на интересах и целях.

Изменение эмоционального отношения к противоположной стороне означает деятельность сторон в направлении смягчения негативного отношения друг к другу, т. е. перевод отношений в системе «учитель-ученик» на уровень взаимоприемлемых для обеих сторон, переключение внимания с аффективно-напряженных отношений в сферу деловых отношений учебной работы. Опыт совместной деятельности во имя достижения общей цели сближает общающихся, позволяет открывать новые, дополнительные способы преодоления трудностей и неприятностей, связанных с разрешением конфликтов [2, с. 36]. Среди приемов уменьшения негативных эмоций противоположной стороны также выделяют такие, как положительная оценка некоторых действий взаимодействующих, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение и др.

Объективное обсуждение проблемы предполагает умение выделить главные стороны возникшего противоречия и отказ от отстаивания исключительно своих интересов и целей. Понимание проблемы, ставшей основой конфликта, играет важную роль в его разрешении [6, с. 192]. Особенно эффективно это условие при приглашении «третьей стороны» – психолога, который сможет грамотно провести психологический анализ

конфликтной ситуации и поможет участникам найти не только варианты разрешения, но и возможные пути предупреждения и погашения конфликта. Основные стороны, которые рассматриваются участниками – это:

- 1) что предшествовало возникновению конфликта (место возникновения, деятельность участников);
- 2) какие возрастные и индивидуальные особенности участников проявились в их поведении, ситуации, поступке;
- 3) ситуация с позиции учителя и ученика;
- 4) личностные позиции учителя и ученика;
- 5) содержание конфликта (конфликт деятельности, поведения или отношений);
- 6) варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения сторон;
- 7) перспективы дальнейшего взаимодействия.

Акцентирование внимания на второстепенных вопросах, забота только о своих интересах снижают шансы конструктивного решения проблемы.

Одним из лучших способов разрешения конфликтной ситуации в системе отношений «учитель-ученик» является выбор оптимальной стратегии поведения (условие оптимального выбора стратегии разрешения конфликтной ситуации). К наиболее эффективным стратегиям относятся компромисс и сотрудничество. Компромисс состоит в желании обеих сторон завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Для его достижения можно применить технику «открытого разговора», которая заключается в: 1) обоснованном заявлении, что конфликт невыгоден обоим сторонам; 2) предложении закончить конфликтовать; 3) признании своих ошибок; 4) без негативных эмоций обсудить взаимные уступки и при необходимости откорректировать их.

Сотрудничество предполагает направленность учителя и ученика на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение их как союзников в поиске оптимальных решений. Способ сотрудничества в системе «учитель-ученик» целесообразно осуществлять с использованием предложений взаимовыгодных вариантов и объективных критериев, а также с учетом важности решения для обеих сторон.

При привлечении психолога («третья сторона») для помощи в разрешении конфликтной ситуации может быть использована стратегия «выиграть-выиграть», которая превращает конфликтующие стороны в деловых партнеров и является одновременно и этической, и эффективной. Совместно с психологом учитель и ученик проходят четыре этапа использования этой стратегии. На первом этапе устанавливается, какая потребность стоит за желаниями сторон; на втором – определение возможности компенсации различий участников в каком-либо аспекте; на третьем этапе разрабатываются новые варианты решений, наиболее устраивающие обе стороны; на четвертом при условии сотрудничества обеих сторон находится совместное решение проблемы (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).

Подводя итоги сказанному, необходимо отметить, что каждый конфликт носит неповторимый, индивидуальный характер. Поэтому определение существа конфликта важно для нахождения средств эффективного поведения [2, с. 37], которые в целом и составляют условия конструктивного разрешения конфликтов между учителем и учеником, а единство и общность мотивов и целей в системе отношений «учитель-ученик» становятся залогом сохранения и утверждения норм поведения конструктивно-го взаимодействия.

### **Библиографический список**

1. Илюсизова С. М. Учитель и ученик: проблемы взаимоотношений. – Алма-Ата: Мектеп, 1989.
2. Потанин Г. М., Сахаров А. И. Конфликты: сущность и преодоление. – М.: ИПК, 1990.
3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. – СПб.: Питер, 2008.
4. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М.: Просвещение, 1991.
5. Ожегов С. И. Словарь русского языка. – М.: ОНИКС, 2005.
6. Галустова О. В. Конфликтология: в вопросах и ответах. – М.: Проспект, 2008.

### **Bibliography**

1. Ilyusizova S. M. Teacher and student: the problem of relations. – Alma-Ata: Mektep, 1989.
2. Potanin G. M., Sakharov A. I. Conflicts: the nature and the overcoming. – M.: IPC, 1990.
3. Ancupovs A. Ya., Shipilov A. I. Conflict. – Spb.: Peter, 2008.
4. Rybakova M. M. Conflict and cooperation in the educational process. – M.: Education, 1991.
5. Ozhegov S. I. Dictionary of Russian language. – M.: Onyx, 2005.
6. Galustova O. V. Conflict: questions and answers. – Moscow: Prospect, 2008.