**РЕКОМЕНДАЦИИ ПРАКТИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА ПЕДАГОГУ**

**Пути разрешения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса.**

**Правила разрешения педагогических конфликтов:**

1. Попытаться погасить конфликт, то есть перевести его из личностного (эмоционального) в деловой, спокойный, чтобы существовала возможность договориться. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счёты.

2. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен и будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.

3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента и будьте справедливы и честны.

4. Разрешить спорную ситуацию «здесь и сейчас», чтобы не усугублять ее. Даже если это удалось сделать лишь частично, проделанная работа открывает двери для дальнейшей позитивной договоренности. Поэтому умейте вовремя останавливаться.

**Программа действий при разрешении конфликтов**,

этапы которой выглядят следующим образом:

1. Для начала необходимо признать наличие конфликта. Не думать, что все само собой рассосется, а не теряя времени, правильно определить проблему, которая привела к конфликту.
2. Конфликтующие стороны должны иметь возможность высказать свою точку зрения на проблему.
3. После выявления проблемы конфликта начинается совместный поиск его разрешения. В процессе обсуждения важно не давать оценку высказанным предложениям, т.к. это вызывает эмоции. В итоге необходимо выбрать из предложенных такую идею, которая учитывала бы мнение всех сторон и удовлетворяла их требования.
4. При выработке разрешения конфликта важно определить «правила игры»: кто, когда, в каком составе и где будет обсуждать нерешенные проблемы, а также установить сроки его разрешения, которые должны быть приняты всеми участниками конфликта.
5. Реализация плана разрешения конфликта должна быть немедленной.
6. Оценка правильности принятого решения. На этом этапе оценивается эффективность действий членов конфликтной ситуации. Самое важное сделать так, чтобы максимальное количество участников было довольно. Самый главный критерий – окончание конфликта. После успешной реализации принятого решения полезно опять вернуться к обсуждению и выяснить, устраивает ли это решение всех. Если нет, то необходимо принять новое, пройдя все вышеуказанные этапы.

Разрешение любой конфликтной ситуации осуществляется по **5 возможным стратегиям:**

1. Уход.
2. Уступка.
3. Принуждение (или соперничество, или борьба).
4. Компромисс.
5. Сотрудничество.

**Разрешение конфликта «Педагог - студент»**

- Предотвращение. Учитель должен вовремя заметить первые проявления своего конфликта с учениками, определить его причину и предотвратить его. - Компромисс. Учитель, должен идти на него сознательно, выражая этим уважением к ученику.

- Доброжелательность и чуткость. Даже в конфликтных ситуациях учитель обязан быть доброжелательным и выдержанным, сдерживать свои отрицательные эмоции, предвидеть возможные последствия своих слов и поступков, правильно оценивать их. Только в таком случае можно рассчитывать на доверие детей к педагогу.

**Причины возникновения конфликтов между участниками образовательного процесса.**

**Причины конфликтов** (по У.Линкольну):

1. Информационные – приемлемость или неприемлемость информации для участников взаимодействия, ее искажение.

2. Поведенческие – неуместность, неэффективный стиль, эгоистичность, непредсказуемость и другие характеристики поведения, отторгаемые одной из сторон.

3. Факторы отношений – степень удовлетворенности от взаимодействия между двумя и более сторонами.

4. Ценностные – принципы, следование которым для людей значимо, реализация которых ожидается (профессиональные, культурные, религиозные, идеологические и др.).

5. Структурные – относительно стабильные обстоятельства, которые трудно или даже невозможно изменить (закон, возраст, субординация, время, доступность техники и других средств, обеспечивающих учебный процесс)

Основными **причинами возникновения конфликтов между педагогом и студентом** являются:

1. Отсутствие единства требований у педагогов (один требует встать при ответе, другой – разрешает ответ с места).
2. Слишком большое количество требований педагога, из-за чего применение требований становиться эпизодическим, что нервирует ребенка (сегодня нельзя, а вчера было можно).
3. Несоблюдение предъявляемых требований самим педагогом (требует не опаздывать на урок, а сам опаздывает).
4. Завышенные требования педагога к учащимся, авторитарный стиль руководства (классный руководитель хочет, чтобы его группа был лучше, "терзает" его, суется во все дела, руководит, а когда его нет, класс превращается в неуправляемую толпу).
5. Игнорирование педагогом моральных и деловых качеств студента (что приводит к привлечению к себе внимания неадекватными способами).
6. Расхождения в оценке ученика группы и педагогом (в глазах педагога он выглядит хулиганом и хамом, а в глазах группы – благородным разбойником, честным и справедливым).
7. Неумение педагога принять студента таким, какой он есть, с его недостатками и отрицательными чертами.
8. Неумение педагога поставить себя на место студента, посмотреть на себя его глазами, понять и прочувствовать состояние ученика.
9. Негативная оценка учащимся профессиональных или личностных качеств педагога. (как правило, чем выше студент оценивает профессионализм и личность педагога, тем более он для него авторитетен, тем реже между ними возникают конфликты).

Конфликты **педагога с родителями** начинаются с конфликта педагога со студентом. Ученик не может быть всегда послушным, а учитель всегда терпеливым, т.к. это человеческий фактор.

Причины для конфликтов могут быть разные:

* несовпадающие мнения педагога и родителя в области организации учебно-воспитательного процесса и домашней работы ученика;
* несогласие родителей с отношением к студенту со стороны педагога;
* неадекватно заниженные, по мнению родителей, оценки, выставляемые педагогом студенту;
* непринятие ученика сверстниками, одногруппниками;
* завышенные, на взгляд родителей, требования колледжа к подготовленности ребенка и пр.