### Технология педагогического конфликта

### Технология педагогического конфликта – технология конструктивного устранения противоречий в отношениях между субъектами. Критерий правильного разрешенного конфликта – обогащение внутреннего мира каждого из участниковконфликта.

# Технология разрешения педагогического конфликта Педагогический конфликт и тактика его разрешения

Для того, чтобы понять механизмы педагогического конфликта, определим его формулу. Поскольку конфликт – это спор, приводящий к борьбе, то вполне естественным является выделение противоречий и причин, порождающих конфликт. Свое мнение каждая из сторон пытается высказать, доказать в конфликтной ситуации через инцидент, который собственно и провоцирует конфликт. В развертывании конфликта немаловажную роль играют участники конфликта, их возрастные особенности, ролевые функции и статус, степень владения технологией разрешения конфликта**.**

На линии взаимодействия «преподаватель — родитель» главным объектом возникновения конфликтов является студент. Педагоги, как правило, обвиняют родителей в самоустранении от процесса обучения и воспитания, а родители, в свою очередь, обвиняют преподавателей в предвзятом отношении к их ребенку и (или) в некомпетентности.

Так же как в конфликте социальном, в педагогическом конфликте его проявление строится на противоречиях в создавшейся педагогической ситуации.

**В методологии педагогики выделяют *два типа противоречий.***

1. Противоречия диалектические, т. е. объективное свойство взаимодействующих педагогических структур как условие их развития и прогресса. Это противоречия макроуровня, приводящие к возникновению вертикальных конфликтов. Социально-педагогический процесс представляет собой целенаправленную деятельность по социализации личности, включающую все аспекты воспитания, образования и обучения человека. Основными противоречиями и источниками конфликтов в этом процессе были и остаются проблемы: чему учить и как учить. Основная цель социально-педагогического процесса — воспитание личности с определенными социокультурными качествами. Главным заказчиком в этом процессе является общество, а исполнителем — вся система образования и воспитания. Поэтому на макроуровне противоречия и конфликты в социально-педагогическом процессе возникают между системой образования и обществом (Г. И. Козырев).

На среднем уровне линии противоречий проходят между администрацией и преподавателями; между администрацией и родителями студентов; между администрацией учебных заведений и студентами.

На нижнем уровне противоречия проходят по линиям «преподаватель — студент» и «родитель — студент».

Противоречия казуальные, т. е. случайные, вызванные в большинстве своем некомпетентностью решений. Здесь имеют место и горизонтальные конфликты: «преподаватель — родитель», «преподаватель — преподаватель», «родитель — преподаватель», «преподаватель — студент», «студент — преподаватель», «студент — студент».

Все причины, возникающие в педагогических конфликтах, можно условно разделить на две категории: конфликты в преподавательской среде и конфликты непосредственно в учебно-воспитательной деятельности.

Для преподавательских коллективов наиболее характерными являются следующие причины конфликтов: нетактичное отношение друг к другу; неудобное расписание занятий; непродуманные нововведения в колледже; перекладывание чужих обязанностей на конкретного преподавателя; неравномерное распределение педагогической нагрузки; административные и финансовые злоупотребления; незащищенность преподавателя от несправедливых обвинений со стороны других участников социально-педагогического процесса (администрации колледжа, работников вышестоящих органов образования, родителей студентов и их самих).

**Если обобщить все перечисленные причины конфликтов, имеющих место в преподавательской среде, то их можно свести к двум основаниям.**

1. Проблемы общения, например отсутствие такта, вспыльчивость, нетерпимость к недостаткам других, завышенная самооценка, психологическая несовместимость и др.
2. Устаревшая административная система управления образовательными заведениями, построенная по принципу «начальник — подчиненный».

**Причины педагогических конфликтов. К таким причинам традиционно можно отнести:**

- малую возможность преподавателя прогнозировать на учебном занятии поведение студентов;

- стремление педагога в конфликтной ситуации сохранить свой социальный статус любыми средствами, поскольку есть свидетели, другие студенты, и недопустимо уронить честь мундира;

- оценку преподавателем конфликтного действия студента, которая нередко строится на субъективном восприятии его поступка, малой информированности о его мотивах, особенностях личности;

* характер отношений между преподавателем и отдельными студентами;
* учебно-дисциплинарную модель общения, основанную на лозунге «Строгость не повредит»;

- личностные качества педагога (раздражительность, мстительность, человек настроения);

* низкий педагогический уровень общения. В качестве причин конфликта называют также (Е. Е. Акимова): противоречие между теорией и практикой;

- столкновение противоположных мнений на представленную информацию;

* существование негативной констатации, выраженной во влиянии отрицательного опыта на усвоение информации;
* искаженное усвоение информации. В связи с этим педагогические конфликты могут быть:

- спонтанно возникающими; они развиваются в сфере отношений, и их причиной являются личностные или поведенческие отношения;

- намеренно создаваемыми; они провоцируются также в сфере отношений или с определенной целью моделируются в рамках конкретного учебного предмета;

- специально изучаемыми; они реализуются в учебно-предметной сфере, поэтому намеренно включаются в содержание учебных планов в виде специальных учебных предметов (например, «Конфликтология», «Педагогическая технология», «Основы педагогического мастерства») и имеют информационную цель. Разновидностью являются тематические конфликты, которые намеренно используются преподавателем в рамках конкретной дисциплины, этапа урока для реализации развивающей или дидактической цели учебного занятия.

В качестве компонента конфликта рассматривают *педагогическую ситуацию —*реальную обстановку в учебной группе в сложной системе отношений и взаимодействий между студентами, которую нужно учитывать при принятии решения о способах воздействия на учащихся.

**Виды педагогических ситуаций. Назовем основные:**

* ***ситуация деятельности*возникает по поводу выполнения студентом учебных заданий;**
* ***ситуация поведения (поступков)*возникает как следствие нарушения студентом правил поведения в колледже, дома, в общественном месте;**
* ***ситуация отношении*возникает в сфере эмоционально-личностных отношений между преподавателем и студентами или между студентами.**

**Конфликтная ситуация перерастает в инцидент из-за *ошибок ее восприятия:***

* *иллюзия собственного благородства.*Человек считает, что он является жертвой злобного противника и с точки зрения морали ведет себя образцово;
* *поиск соломинки в глазу другого****.*Преподаватель, конфликтующий со студентом, как правило, в деталях рассказывает, как тот грубо разговаривал, держал руки в карманах, ехидно улыбался. Он замечает малейшие нюансы в поведении подопечного. А на невинный вопрос: «А как вели себя вы?» — нередко возмущенно отвечает: «А при чем здесь я? Ведь мы разбираем не мое поведение!» В конфликте чрезвычайно важно контролировать каждое свое слово, каждый поступок;**
* ***двойная этика.*Человеку свойственно приукрашивать собственное поведение даже перед самим собой. Собственные действия мы всегда стараемся представить как разумные, уважительные по отношению к сопернику, а чужие — как недопустимые, нечестные.**

**Существует четыре вида отношения преподавателя к конфликтной ситуации.**

**1. *Стремление избежать страданий, неприятностей.*Старший ведет себя так, как будто ничего не случилось. Он не замечает конфликта, уходит от решения вопроса, пускает случившееся на самотек, не нарушая видимого благополучия, не осложняя собственную жизнь. Неразрешенные споры разрушают коллектив, провоцируют студентов на все более грубые нарушения дисциплины.**

1. ***Реалистическое отношение к действительности.*Преподаватель терпеливо, трезво относится к тому, что происходит. Он приспосабливается к требованиям конфликтующих, т. е. идет на поводу у них, стремясь смягчить конфликтные отношения уговорами, увещеваниями. Ведет себя так, чтобы, с одной стороны, не будоражить педагогический коллектив и администрацию, а с другой — не портить отношения со студентами. Но уговоры, поблажки приводят к тому, что старшего перестают уважать и над ним даже смеются.**
2. ***Активное отношение к случившемуся.*Педагог признает наличие критической ситуации и не скрывает конфликта от коллеги руководителей. Он не игнорирует случившееся, не пытается угодить и нашим и вашим, а действует в соответствии с собственными моральными принципами и убеждениями, не учитывая индивидуальные особенности конфликтующих воспитанников, ситуацию в коллективе, причины конфликта. В результате складывается ситуация внешнего благополучия, прекращения ссор, нарушений дисциплины, однако это не всегда означает, что конфликт исчерпан.**
3. ***Творческое отношение к конфликту.*Старший ведет себя в соответствии с ситуацией и разрешает конфликт с наименьшими потерями. В этом случае он сознательно и целеустремленно, с учетом всех сопутствующих явлений находит выход из конфликтной ситуации. Он учитывает объективные и субъективные причины конфликта, не принимает скороспелого решения.**

**Творческое отношение, тщательный анализ случившегося особенно необходимы при восприятии критики.**

**Разрешение педагогического конфликта. Это самая сложная для любого преподавателя процедура.**

**Стратегия и тактика решения педагогического конфликта находятся в прямой зависимости от его особенностей. Говорят о таких *особенностях конфликта,*как:**

**- профессиональная ответственность преподавателя за педагогически правильное решение конфликтной ситуации, так как колледж, как и школа или детский сад, является моделью социума;**

**- участники конфликта имеют разный социальный статус, который определяет поведение сторон в конфликте;**

**- разница в возрасте и жизненном опыте участников разводит их позиции в конфликте, порождая разную ответственность за ошибки при его разрешении;**

**- различное понимание событий и их причин участниками. Педагогу не всегда удается понять глубину переживаний студента, а студенту — справиться со своими эмоциями;**

**- присутствие свидетелей придает педагогическому конфликту воспитательное значение, и об этом надо помнить преподавателю;**

**- профессиональная позиция преподавателя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу по его разрешению;**

**- всякая ошибка педагога в разрешении конфликта порождает новые конфликтные ситуации, в которые включаются другие студенты.**

**При выборе способов позитивного решения конфликта следует руководствоваться тремя непреложными правилами.**

1. ***Погасить конфликт,*т. е. перевести отношение его участников на уровень, взаимоприемлемый для обеих сторон, переключить внимание с аффективно-напряженных отношений в сферу деловых, учебных.**
2. **Конфликт в педагогической деятельности *легче предупредить,*чем успешно разрешить.**
3. **Конфликты надо *решать без задержек,*пусть и на частично приемлемой платформе, но открывающей дорогу совместным позитивным действиям.**

**В связи с реализацией этих правил встает вопрос о педагогическом риске, который представляет собой деятельность педагога по снятию неопределенности в ситуации неизбежного, т. е. обязательного выбора по принятию конкретного решения для реализации педагогической цели (И. Г. Абрамова). Риск возникает, когда проблема принятия решения встает особо остро. Задача педагога — упредить возникновение кризисных, конфликтных ситуаций на основе выбора альтернатив и принять конкретный вариант их разрешения.**

**При подходе к конфликту методологически центральными являются два основных положения: следует исключить насилие (физическое, психическое и т. п.) как возможный способ разрешения конфликта; разрешение конфликтной ситуации должно способствовать личностному росту субъектов конфликта. С этих позиций разрешение конфликта можно рассматривать как неотъемлемую часть общей и профессиональной культуры педагога.**

**Принципы разрешения конфликтов. Опираясь на общую теорию конфликтов, следует выделить основные принципы разрешения конфликтов в педагогическом процессе: толерантность, своевременность, оперативность, гласность, заинтересованность в психолого-педагогических последствиях конфликта, системность анализа его причин, исключение односторонней ответственности за возникновение конфликта — нравственно-коммуникативные нормы его преодоления (С. В. Баныкина).**

**В качестве принципов управления конфликтными ситуациями в педагогическом процессе выделяют следующие (Н. Ф. Вишнякова):**

1- *Принцип заинтересованности*в конструктивных последствиях конфликта означает необходимость увидеть воспитательное значение конфликта, возможное использование его для личностного роста, нравственного развития личности, извлечения позитивного опыта для каждого из участников.

1. *Принцип системности и глубинности*при анализе причин конфликта. Он подразумевает использование следующих уровней анализа: начального, кульминационного, заключительного, а также понимание соотношения объективных деловых и субъективных личностных факторов в возникновении конфликта.
2. *Принцип исключения односторонней ответственности*за возникновение конфликта. Участвуют две стороны, каждая вносит свой «вклад» в развитие конфликта и поэтому несет ответственность за его последствия.
3. *Принцип нейтралитета посредника.*Нейтральная позиция по отношению к враждующим сторонам совершенно необходима для разрешения (притом эффективного) конфликтной ситуации.
4. *Принцип профилактики конфликтов.*Реализация данного принципа возможна при соблюдении таких рекомендаций:

конфликтную ситуацию нужно рассматривать в общем контексте реального учебно-воспитательного процесса;

косвенно или прямо любой межличностный конфликт влияет на морально-психологический климат учебной группы, колледжа в целом, причем деструктивный характер такого конфликта ухудшает морально-психологическую атмосферу;

педагогический конфликт не должен выходить за собственные рамки, т. е. принимать форму другого конфликта.

**Существует несколько типов реагирования педагогов на конфликты:**

репрессивные меры — педагоги готовы к отражению негативных реакций студентов: их обвинений, выпадов, упреков — и поэтому имеют в арсенале своих педагогических воздействий ряд репрессивных мер в адрес провинившегося;

игнорирование конфликта — стремление к вытеснению неприятной информации, продолжение своей деятельность, что отражает установку «со мной этого быть не может»;

ролевое воздействие — намерение разрешить конфликт в рамках ролевого воздействия;

выяснение мотивов — ряд действий по уточнению, пониманию мотивов поведения ученика;

стимул к собственному изменению — реакция в виде возникающего желания что-то изменить в своем поведении, отношении, т. е. конфликт воспринимается в качестве нужной информации о необходимости скорректировать собственное поведение;

рефлексия — высказывания о переживаемых чувствах, возникающих размышлениях.

**При возникновении конфликтных ситуаций между педагогами и студентами преимущественно — в двух случаях из трех - прибегают к внешнему пресечению, использованию санкций. Реже, но также достаточно часто — в половине ситуаций — используется беседа-внушение. И примерно в каждом десятом случае внешняя реакция вообще отсутствует, причем это чаще связано с тем, что педагог не знает, как реагировать на сложившуюся ситуацию. В связи с этим в практике разрешения конфликта чаше всего используется арбитражная модель, суть которой выражается в том, что для нахождения способов урегулирования конфликта приглашается третье лицо, которому предоставляется право главного голоса. В зависимости от того, кто участвует в конфликте, третейским судьей часто становится директор, завуч колледжа, иногда классный руководитель или сам учитель.**

**На качество разрешения конфликта влияют *типичные ошибки*педагога:**

**- погашение лишь внешних проявлений конфликтной ситуации;**

**- арбитражная модель;**

**- невозможность преподавателя выйти за пределы социальной роли;**

**- отсутствие знания алгоритмов и навыков анализа педагогических конфликтов, приводящее к нарушению логической последовательности при разрешении конфликтной ситуации;**

**- недооценка того, насколько решен конфликт (полностью или частично), что приводит к неумению отслеживать его возможное дальнейшее проявление.**

**Анализ типичных ошибок педагогов, а также научных работ помог выработать *основные правила*при разрешении конфликтов. Ими могут быть:**

**- восприятие конфликта как свершившегося факта;**

**- отношение к конфликту как к педагогической проблеме, которая может быть решена;**

**- рассматривание конфликта как ценного источника информации о личности;**

**- проявление инициативы преподавателем;**

**- принятие педагогом ответственности на себя за происходящее в данной ситуации;**

**- использование эффекта «трех Д»: доброжелательности, добросовестности, доступности;**

**- грамотное проведение конфронтации с целью предотвращения асоциального поведения;**

**- определение и использование оптимальной продуктивной стратегии поведения в конфликте.**

**В конфликте существует несколько стратегий межличностной борьбы, которые осуществляют принцип «кнута и пряника». Сущность выражается в «пинках» или «ласках», по Э. Берну.**

*Принуждение —*явно направленное психологическое воздействие, которое подавляет способность оппонента к сопротивлению. Главный признак этой стратегии — открытое использование силы: обещание придать ситуацию гласности, намек на ущемление достоинств...

*Уничижение —*«обмен пинками», возникает при равных силах противников в конфликте. Здесь главное — «ущемить» противника, даже если это не приводит к достижению собственной цели (выгнать из кабинета, излома); ослабленная форма — осуждение,

*Манипулирование —*получение односторонних преимуществ. Особенность — замаскированное воздействие, так называемый камуфляж. Оппоненту предлагаются миф, легенда, в ткань которых вплетена наживка, которую адресат должен обязательно проглотить. Чаще всего манипулятор начинает разговор как бы издалека, о постороннем, постепенно переводя разговор в нужное ему русло.

**Позитивному решению педагогического конфликта способствует система общения преподавателя со студентами. Действия преподавателя подразделяются на несколько этапов.**

**1. *Выбор стиля общения.*На этом этапе педагог как бы определяет для себя:**

**- что сказать, т. е. уточняет содержание диалога со студентом;**

**как сказать, т. е. продумывает так называемое эмоциональное сопровождение разговора;**

**- когда сказать, т. е. определяет время и место выяснения конфликтной ситуации;**

**- при ком сказать, т. е. анализирует возможную реакцию невольных свидетелей конфликта;**

**- зачем сказать, т. е. выстраивает систему общения, чтобы быть уверенным в конечном результате.**

1. ***Отбор невербальных средств общения и приемов техники активного слушателя.*Юношество, как и дошкольники, часто воспринимает взрослого так называемым эмоциональным слухом, т. е. не только расшифровывает содержание, смысл сказанных слов, а ориентируется на отношение к нему взрослых. Поэтому преподавателю следует продумать способы выражения своего умения слушать, обратить внимание на мимику, тон, интонацию речи.**
2. ***Возврат эмоций.*Выход педагога из плена собственных эмоций и возможность откликнуться на переживания студента.**
3. ***Наказание.*Преподаватель, который стремится к конструктивному разрешению конфликта, должен руководствоваться мудрым советом, что наказание должно уничтожить отдельный конфликт и не создавать новых конфликтов (А. С. Макаренко). Система наказания в студенческой аудитории должна быть продумана, чтобы не нанести ущерб личности студента.**

**При любом варианте развития конфликта задача педагога состоит в том, чтобы превратить противодействие сторон во взаимодействие, деструктивный конфликт в конструктивный.**

**Для этого необходимо проделать ряд последовательных операций.**

***Добиться адекватного восприятия оппонентами друг друга.*Конфликтующие люди (особенно молодежь, дети), как правило, недружелюбно настроены по отношению к оппоненту. Эмоциональное возбуждение мешает им адекватно оценивать ситуацию и реальное отношение оппонента к ним лично. Педагогу необходимо снизить свое эмоциональное напряжение в отношениях со студентом, родителем, коллегой. Для этого можно использовать следующие правила:**

**- не отвечать на агрессию агрессией;**

**- не оскорблять и не унижать оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;**

**- давать возможность оппоненту высказаться, внимательно выслушав его претензии;**

**- стараться выразить свое понимание и соучастие в связи с возникшими у оппонента трудностями;**

**- не делать скоропалительных выводов, не давать поспешных советов, ведь ситуация бывает гораздо сложнее, чем кажется на первый взгляд;**

**- предложить оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке. Если обстоятельства позволяют, то попросить дать время, чтобы лучше обдумать полученную информацию. Пауза также будет способствовать снятию эмоционального напряжения.**

***Диалог*можно рассматривать и как цель, и как средство: на первой стадии диалог — способ налаживания коммуникации между оппонентами; на второй — средство для обсуждения спорных вопросов и поиска взаимоприемлемых способов урегулирования конфликта. В диалоге важна техника активного слушания. Ее основные моменты:**

**- соблюдение педагогического такта, корректности по отношению к оппоненту. Это должен быть разговор равного с равным;**

**не перебивать без надобности, сначала слушать, а потом говорить;**

**не навязывать свою точку зрения, искать истину вместе;**

**• отстаивать свои позиции, но не быть категоричным, уметь сомневаться в самом себе;**

**в своих доводах опираться на факты, а не на слухи и чужие мнения;**

**• стараться правильно задавать вопросы, они являются основным ключом в поисках истины;**

**- не давать готовых рецептов решения проблем, стараться так строить логику рассуждений, чтобы оппонент сам находил нужные решения.**

**В ходе диалога «преподаватель — конфликтующий студент» оппоненты уточняют отношения, позиции, намерения, цели друг друга. Они становятся более информированными и лучше представляют сложившуюся конфликтную ситуацию. И если удалось выявить и обозначить конкретные источники и причины спора, то можно переходить к завершающему этапу урегулирования конфликта.**

***Взаимодействие*— завершающий этап в урегулировании конфликта. По сути, оно включает и восприятие, и диалог, и прочие виды совместной (согласованной и несогласованной) деятельности и общения. Но здесь под взаимодействием понимается совместная деятельность всех участников конфликта, направленная на его разрешение.**

**Конфликты можно не только предупреждать, разрешать, но и прогнозировать. Для этого требуются анализ и осмысление основных компонентов конфликта: проблемы; конфликтной ситуации; участников конфликта; инцидента, провоцирующего конфликт.**

**Существуют *опорные схемы*для проведения анализа педагогических конфликтных ситуаций (М. М. Рыбакова).**

**Первый вариант включает:**

**- описание возникшей ситуации, конфликта, поступка (участники, место возникновения, деятельность участников и т. д.);**

**- выявление причин возникновения ситуации;**

**- определение возрастных и индивидуальных особенностей участников, проявившихся в их поведении, ситуации, поступке;**

**- взгляд на ситуацию глазами студента и преподавателя;**

**- личностную позицию преподавателя в возникшей ситуации (отношение его к студенту), реальные цели педагога во взаимодействии со студентом (чего он хочет: избавиться от студента, помочь ему — или же он безразличен к нему);**

**- новую информацию, полученную преподавателем о студентах из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации для преподавателя); основные причины ее возникновения и содержания (конфликт деятельности, поведения или отношений);**

**- предполагаемые варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации; корректировка поведения студента;**

**- выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу. Второй вариант включает:**

**- описание ситуации и ее участников;**

**- определение в ситуации момента, когда педагог мог бы предупредить ее переход в конфликт;**

**- выявление того, что помешало преподавателю сделать это (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность и др.);**

**- определение приемов воздействия, которые мог бы использовать преподаватель в ситуации, и то, как он их использовал; их оценка;**

**- анализ информации, которую получил педагог о своих педагогических успехах и просчетах; анализ своего поведения в ситуации и допущенных ошибок;**

**- варианты отношений со студентом после конфликта.**

**Третий вариант включает:**

**- описание ситуации и конфликта;**

**- выявление причин возникновения ситуации (внутренние и внешние условия ее возникновения) и повод ее перехода в конфликт; его динамика;**

**- понимание смысла конфликта для каждого из его участников;**

**- психологический анализ отношений между участниками ситуации;**

**- определение перспективных воспитательных и познавательных целей 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.**

***Схема решения педагогической ситуации:***

***-*встать на позицию партнера;**

**- использовать опыт и интересы студента (ребенка); избегать прямых вопросов, официального тона; поменьше длинных речей, побольше заинтересованности. *Схема решения ситуации педагогического риска*(И. Г. Абрамова):**

**- определение типа ситуации, которая бывает информационной, требующей ответа на вопросы: «Что актуально?», «Что достоверно?»; оперативной, требующей быстрого реагирования и действий;**

**- при выборе решения следует помнить о том, что риск - специфическая форма отношения педагога к категориям «цель» и «выбор»; он связан с креативной деятельностью педагога, в основу которой положены категории «инициатива», «инновация», «импровизация»; в риске всегда присутствуют категории «вероятность», «ценность», «польза»; его можно подвергнуть оценке; риск позволяет оптимизировать профессиональное поведение педагога и связан с категориями «мотив», «самооценка», «тревожность»;**

**- анализ ситуации риска заключается в выявлении возможных вариантов решения конфликтной ситуации путем ответа на вопросы: «Что выигрывают студенты (дети) при таком варианте решения?», «Что выигрываю я?», «Что потеряют студенты (дети)?», «Что потеряю я?», «Какие новые задачи встают передо мной?», «Какая новая ситуация выбора у меня возникнет?», «Каких побочных последствий я должен ожидать?», «Возможны ли новые проблемы?», «Потребуются ли новые решения?»;**

**- на решение в педагогическом конфликте оказывают влияние личностный риск, который связан с жизненной установкой педагога, и риск бездействия, характеризующийся проявлением педагогического конформизма педагога и потерей индивидуальности. Боязнь принять решение имеет следующий алгоритм: стадия «кво» выражается в стремлении сохранить то, что провоцирует риск бездействия; стадия «хаос» характеризуется разной сменой настроений: «Я молодец, что делаю», «Я глупец — это лишняя головная боль»; стадия «интеграция» — это обновленная информация; завершает ситуацию бездействия стадия «статус-кво».**

**Косвенные пути ликвидации конфликта преподавателем в ситуации «студент — студент».*Объективизация конфликта.*Следует рассмотреть причины столкновения, разложив их по пунктам. Обе стороны поочередно участвуют в обсуждении каждого пункта. При этом конфликт утрачивает эмоциональное напряжение, его легче урегулировать.**

***Погашение эмоционального возбуждения.*Поочередно приглашая к себе всех участников конфликта, преподаватель дает им возможность полностью выговориться. Здесь необходимо не торопить и не перебивать говорящего. Желательно и эмоционально его поддержать, причем такая поддержка (сочувственное выражение лица старшего, как будто случайно вырвавшееся участливое междометие, соболезнующая односложная реплика, жест) совсем не говорит о согласии с поведением студента. Сочувствие и согласие не одно и то же. Выговорившись полностью, обиженный чаще всего самостоятельно вспоминает, что у его «противника» есть и хорошие стороны характера и что, хотя он и чувствует себя пострадавшим, он мог бы и сам вести себя умнее, мягче. Умиротворенный разрядкой студент принимает доводы старшего. Латинская пословица гласит: «Сказал — и облегчил себе душу». Рассказ о переживаниях ведет к разрядке эмоционального напряжения. Этому способствует и прием выхода из стрессовых состояний. Для их нейтрализации используют разнообразные варианты музыкальной терапии и изотерапии; аутотренинг (дыхательная гимнастика; методика «исцеляющих настроев»); комплекс психомоторных разрядок; релаксационные упражнения; разговоры о домашних животных, которые живут у участников; оценку причин стрессовых переживаний и т. д.**

***Авансирование похвалой.*Сочувственно выслушав одного из конфликтующих, следует отметить какие-либо его положительные черты характера, заслуги. Обязательно надо указать только то, что есть на самом деле, и на этом положительном фоне высказать удивление по поводу совершенного поступка, который привел к конфликту. Например: «Вы ведь много читаете, интересуетесь поэзией, музыкой, человек тонкий, душевный. Как же вы могли так грубо разговаривать с товарищем (с девушкой)?» или «В народе говорят, что из двух спорящих виноват тот, кто умнее. А вы ведь действительно более развиты, значительно способнее большинства студентов группы. Вот и делайте сами выводы». Нередко этого бывает достаточно, чтобы вызвать желание пойти на мировую.**

***Раскрытие «секрета» рефери (судьей).*Когда ссора зашла слишком далеко и оппоненты предельно взвинчены, не доверяют друг другу, желательно, чтобы авторитетный для обеих сторон нейтральный человек в разговоре сначала с одним, а затем с другим конфликтующим сказал об их общей точке зрения по какому-либо вопросу, а лучше (если, конечно, это имело место в действительности) сообщил одному из спорящих, как «соперник» за что-либо его похвалил. Причем объект обращения не должен почувствовать, что его ведут к примирению. Для этого большая часть беседы посвящается какой-либо интересной и далекой от проблемы конфликта теме, и только вскользь, походя, рефери касается цели своей беседы. Обиженный студент, узнав о хорошем отзыве о нем конфликтующего с ним товарища, невольно задумывается о компромиссе.**

***Воспроизведение сказанного противником.*Старший просит одного из участников конфликта повторить две-три последние фразы оппонента. Невольно вникая в смысл слов «противника», спорщик задумывается о справедливости, правильности своей точки зрения. А кроме того, этот прием уменьшает накал страстей. Целесообразно также поменять спорящих местами. Один использует в споре аргументы другого, встав на его позицию, и наоборот. Сделать это непросто. Но если авторитетному преподавателю такой прием удается, то взгляд на ссору глазами соперника быстро утихомиривает конфликтующих. Однако, если серьезный конфликт длится долго или педагог недостаточно авторитетен, оскорбление не позволяет обиженному даже временно встать на позицию оппонента.**

***Опора на духовность и интеллект конфликтующих.*Используют технические средства (киноаппарат, магнитофон, видеомагнитофон), фиксируют выражение лиц и содержание аргументации конфликтующих. Затем в присутствии обеих сторон старший жестко, без снисхождения показывает гримасы на лицах и ошибки в аргументации спорящих, а иногда и их недобросовестность, если она имела место.**

### Технология педагогического разрешения конфликта

**Конфликт – особое состояние субъектов отношений 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 (А.С. Белкин).**

**Конфликт – это противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни. В конфликте одна из сторон требует, ждет изменения поведения, мыслей либо чувств партнера. Однако не всякое противоречие можно назвать конфликтом: люди могут иметь различные взгляды, суждения о какой-либо проблеме, и это не мешает их слаженной работе. Но противоречия, затрагивающие интересы, статус, моральное достоинство личности или группы, ведут к возникновению конфликта. Конфликты создают напряженные отношения, переключают внимание на «выяснение отношений», тяжело сказываются на нервно-психическом состоянии.**

**Положительное влияние конфликта на его участников может выражаться в росте их самосознания, если конфликт преследует социально значимую цель; нередко конфликт способствует формированию и утверждению определенных ценностей, объединению единомышленников, играет роль предохранительного клапана для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций (Л.К. Аверченко и др.).**

**Конфликт – это противоречие в межличностных отношениях между субъектами, носителями противоположных интересов, проявляющееся при определенном стечении обстоятельств в столкновении двух субъектов.**

**В конфликте всегда присутствует объект интереса двух субъектов, а столкновение разворачивается вокруг этого объекта. Формула конфликта: S1 → О ← S2 дает возможность проводить его анализ и давать характеристики противоречиям, рождающимся в межличностном взаимодействии (Н.Е. Щуркова).**

**В процессе социализации человек вступает в сложную систему отношений, развитие которых неминуемо сопровождается конфликтами. Они бывают разными по форме, содержанию, своим последствиям. Конфликты могут обладать как разрушительной, так и созидательной силой. Это зависит от того, насколько эффективно социальный педагог умеет управлять конфликтом «ребенок – родитель», «педагог – учащиеся», «педагог – подросток», «группа – ребенок», переводить его на уровень педагогической ситуации и разрешать таким образом, чтобы способствовать развитию личности, ее успешной социализации.**

**Виды и причины конфликтов**

# Педагогический конфликт. Технология разрешения педагогического конфликта

* **Автор:**

**Исаева Анна Геннадьевна**

* **Хиты:**

**14731**

**Образовательная среда – это огромный пласт для изучения, исследований и экспериментов. Самые интересные психологические разработки в этой сфере связаны с ее участниками: учителями, учащимися, родителями и администрацией. Например, запрет на применение телесных наказаний в школе. Главным аргументом против них стали исследования, показавшие неэффективность такого[воспитательного процесса](https://www.rastut-goda.ru/junior-student/5183-vospitanie-detej-mladshego-i-srednego-shkolnogo-vozrasta.html%22%20%5Co%20%22%D0%92%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B4%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%B9%20%D0%BC%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D1%88%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%20%D1%81%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B2%D0%BE%D0%B7%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B0). Предполагается, что [телесные наказания](https://www.rastut-goda.ru/family-council/7252-sovety-po-vospitaniju-detej.html%22%20%5Co%20%22%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82%D1%8B%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B2%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%D0%B4%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%B9) приводят к разным неблагоприятным последствиям: [повышенной агрессивности](https://www.rastut-goda.ru/teenager/4049-podrostkovaja-agressija-i-metody-ee-preodolenija-v-seme.html%22%20%5Co%20%22%D0%9F%D0%BE%D0%B4%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D0%B0%D0%B3%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D1%8F%20%D0%B8%20%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D1%8B%20%D0%B5%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B2%20%D1%81%D0%B5%D0%BC%D1%8C%D0%B5), [девиантному поведению](https://www.rastut-goda.ru/teenager/6570-deviantnoe-povedenie-podrostkov.html%22%20%5Co%20%22%D0%94%D0%B5%D0%B2%D0%B8%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BA%D0%BE%D0%B2), страху школы, [низкой самооценке](https://www.rastut-goda.ru/teenager/4117-kak-pomoch-podrostku-s-nizkoj-samootsenkoj.html%22%20%5Co%20%22%D0%9A%D0%B0%D0%BA%20%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%87%D1%8C%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BA%D1%83%20%D1%81%20%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%BA%D0%BE%D0%B9%20%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B9), [суициду](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/4843-rol-pedagoga-v-dele-profilaktiki-podrostkovogo-suitsida-v-uchrezhdenijah-obrazovanija.html%22%20%5Co%20%22%D0%A0%D0%BE%D0%BB%D1%8C%20%D0%BF%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D0%B0%20%D0%B2%20%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B8%D0%BB%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%81%D1%83%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B4%D0%B0%20%D0%B2%20%D1%83%D1%87%D1%80%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D1%85%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F) и к острому [конфликту с учителем](https://www.rastut-goda.ru/junior-student/4989-konflikt-s-uchitelem-nachalnyh-klassov-ischem-konstruktivnoe-reshenie.html%22%20%5Co%20%22%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%20%D1%81%20%D1%83%D1%87%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BC%20%D0%BD%D0%B0%D1%87%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D1%85%20%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BE%D0%B2%3A%20%D0%B8%D1%89%D0%B5%D0%BC%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D1%80%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5).**

**Всегда интересно наблюдать за эмоциями человека и анализировать его поведение в той или иной ситуации. Человеческое мировоззрение так устроено, что вникает оно больше в сложные процессы, а легкие оставляет без внимания. Если учесть, что возникновение конфликта – это сложнейший процесс в жизни, значит ее изучение человечеству сверх интересно.**

## Конфликты в педагогической деятельности

**Объединяя участников образовательной среды и конфликт, получаем понятие «педагогический конфликт». Возникновение ситуации противостояний, несовпадения взглядов, связанных с элементами образовательной деятельности. В зависимости от объектов, вступивших в конфликт, можно выделить четыре главных блока рассмотрения темы: конфликт «[учитель-ученик](https://www.rastut-goda.ru/junior-student/963-the-qbadq-student-qunfairq-teacher.html%22%20%5Co%20%22%5C%C2%AB%D0%9F%D0%BB%D0%BE%D1%85%D0%BE%D0%B9%5C%C2%BB%20%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%5C%C2%AB%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%BB%D0%B8%D0%B2%D1%8B%D0%B9%5C%C2%BB%20%D1%83%D1%87%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C)», «[учитель-родитель](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/4246-pravila-pedagogicheskoj-etiki-vo-vzaimootnoshenijah-s-roditeljami.html%22%20%5Co%20%22%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9%20%D1%8D%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D0%B2%D0%BE%20%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D1%85%20%D1%81%20%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F%D0%BC%D0%B8)», «учитель-администрация», «учитель-учитель».**

**Конфликт несет разрушительную силу. Если он произошел [между учителем и учеником](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/4701-razdory-mezhdu-uchitelem-i-uchenikom-pochemu-voznikajut-konfliktnye-situatsii-i-kak-ih-razreshat.html%22%20%5Co%20%22%D0%A0%D0%B0%D0%B7%D0%B4%D0%BE%D1%80%D1%8B%20%D0%BC%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D1%83%20%D1%83%D1%87%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BC%20%D0%B8%20%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BC.%20%D0%9F%D0%BE%D1%87%D0%B5%D0%BC%D1%83%20%D0%B2%D0%BE%D0%B7%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%8E%D1%82%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D1%81%D0%B8%D1%82%D1%83%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%B8%20%D0%BA%D0%B0%D0%BA%20%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%B0%D0%B7%D1%80%D0%B5%D1%88%D0%B0%D1%82%D1%8C), то приведет к [снижению успеваемости](https://www.rastut-goda.ru/family-council/5047-kak-kontrolirovat-uspevaemost-rebenka-v-shkole.html%22%20%5Co%20%22%D0%9A%D0%B0%D0%BA%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D1%8C%20%D1%83%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B0%20%D0%B2%20%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B5) и значительно ухудшит результаты воспитательного процесса. Противоречие «учитель-родитель» способно навредить третьему лицу – учащемуся. Острая ситуация в структуре «Учитель –учитель-администрация» не редко приводит к [профессиональному выгоранию педагога](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/4461-emotsionalnoe-i-professionalnoe-vygoranie-pedagoga-simptomy-vozniknovenija-i-profilaktika.html%22%20%5Co%20%22%D0%AD%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%B2%D1%8B%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D0%B0.%20%D0%A1%D0%B8%D0%BC%D0%BF%D1%82%D0%BE%D0%BC%D1%8B%20%D0%B2%D0%BE%D0%B7%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B8%D0%BB%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0.).**

## Особенности педагогических конфликтов

* **Разные социальные статусы сторон. Соответственно, процесс поиска продуктивной формы выхода из конфликта значительно затрудняется.**
* **Разный взгляд на ситуацию. Зачастую учителю не всегда удается понять оппонента, а тому, в свою очередь, не удается справиться с эмоциями.**
* **Наличие сторонних наблюдателей. [Школа](https://www.rastut-goda.ru/junior-student/4698-shkola--vtoroj-dom-kak-pomoch-mladshemu-shkolniku-poljubit-shkolu.html%22%20%5Co%20%22%D0%A8%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B0%20%E2%80%93%20%D0%B2%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B9%20%D0%B4%D0%BE%D0%BC.%20%D0%9A%D0%B0%D0%BA%20%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%87%D1%8C%20%D0%BC%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D1%88%D0%B5%D0%BC%D1%83%20%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D1%83%20%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%8E%D0%B1%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%83) – это общественное место. И любая ситуация становится наглядным примером для учеников. Учитель всегда должен об этом помнить, вступая в конфликт. Педагог при любых условиях должен вести воспитательный процесс.**
* **Школа - это модель общества! Учитель в этой модели главный показатель [норм поведения в обществе](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/8001-pravovoe-vospitanie-mladshix-shkolnikov.html%22%20%5Co%20%22%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B5%20%D0%B2%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BC%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D1%88%D0%B8%D1%85%20%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2).**
* **Невозможность допускать ошибки. Любая оплошность педагога в решении конфликта неизбежно может вызвать новые проблемы и столкновения.**

## Конфликты в педагогическом коллективе

**Сложным вариантов конфликтной ситуации является несовпадение взглядов между представителями педагогического коллектива. Чаще здесь конфликт складывается из двух составляющих: конфликтной ситуации и инцидента. Педагоги, как принято считать, люди высококультурные, организованные и дисциплинированные. Поэтому наличие противоположных мнений еще не ведет к острой ситуации. Для развития конфликта необходимо наличие накопившихся противоречий (конфликтная ситуация) и, внезапно возникшая, точка кипения (инцидент).**

**При определенном стечении обстоятельств, являющихся поводом для конфликта, и возникает конфликт в педагогическом коллективе.**

## Пример педагогического конфликта

**Опытный Учитель 1 обладает своим видением [преподавания литературы](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/4295-literatura-uroki-nravstvennosti.html%22%20%5Co%20%22%D0%9B%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0.%20%D0%A3%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%20%D0%BD%D1%80%D0%B0%D0%B2%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8.), которое абсолютно не совпадает с мнением молодого специалиста Учителя 2. Однажды, Учитель 1 позволил себе строго покритиковать [открытый урок](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/7041-kak-provesti-otkrytyj-urok-v-shkole.html%22%20%5Co%20%22%D0%9A%D0%B0%D0%BA%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%D0%BA%D1%80%D1%8B%D1%82%D1%8B%D0%B9%20%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%BA%20%D0%B2%20%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B5) Учителя 2 в присутствии учеников.**

**Возможно, ситуация закончилась бы обычной обидой молодого специалиста, если бы не случилось продолжения. Один из учеников рассказал родителям о некомпетентности недавнего студента-педагога. Бдительные родители добрались до администрации школы с жалобой на непрофессионализм молодого педагога.**

**Очевидный конфликт. При чем, это пример многогранного конфликта. Участниками его являются все субъекты образования: ученик, 2 учителя, администрация, родители. Сторонними наблюдателями является [целый класс](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/6505-portfolio-klassa.html%22%20%5Co%20%22%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%82%D1%84%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D0%BE%20%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B0%20-%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B0).**

**Структура данного конфликта: наличие давнего несовпадения взглядов учителей + конфликтная ситуация с открытым уроком + инцидент с родителями.**

**Последствия неразрешенного конфликта: падение рейтинга учителя, снижение его самооценки, эмоциональное и профессиональное выгорание, увольнение.**

**Эффективный способ решения конфликта. Грамотный руководитель, разобравшись и проанализировав ситуацию, предлагает обоим педагогам разработать и провести совместный [открытый урок](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/3814-rekomendatsii-po-provedeniju-otkrytogo-uroka-v-shkole.html%22%20%5Co%20%22%D0%A0%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%D0%BE%D1%82%D0%BA%D1%80%D1%8B%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B0%20%D0%B2%20%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B5) в том же классе, с присутствием желающих родителей. Совместная деятельность поможет: во-первых, скрепить союз учителей; во-вторых, произведет [обмен опытом](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/4226-obobschenie-pedagogicheskogo-opyta-v-shkole.html%22%20%5Co%20%22%D0%9E%D0%B1%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BE%D0%BF%D1%8B%D1%82%D0%B0%20%D0%B2%20%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B5) (это может поменять категоричную позицию зрелого педагога). Есть важное условие! Во время проведения урока, Учитель 1 должен завуалированно дать понять всем присутствующим, что горд и рад взаимодействию с таким талантливым молодым педагогом как Учитель 2.**

**Задача урока: повысить авторитет Учителя 2 в глазах учеников.**

**Таким образом, и конфликт будет исчерпан, и извинения принесены за доставленные переживания молодому педагогу. Эта ситуация станет хорошим опытом и закалит будущего мастера педагогического искусства.**

## Алгоритм разрешения педагогического конфликта

* **Определить суть конфликта: его причины, участников, последствия.**
* **Создать команду по разбору ситуации и разрешению конфликта: в нее могут входить только одни непосредственные оппоненты, либо еще и свидетели, коллеги, [классный коллектив](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/4228-kak-splotit-klassnyj-kollektiv.html%22%20%5Co%20%22%D0%9A%D0%B0%D0%BA%20%D1%81%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2). Главное, чтобы соотношение сил было равное.**
* **Определить роль ведущего в разборе конфликта.**
* **Определить время и место. Важно, не приступать к разрешению ситуации в самый разгар противостояния. Необходимо, чтобы все успокоились и настроились на конструктивную беседу.**
* **Установить правила: не перебивать, не оскорблять, не врать.**
* **Выслушать позицию обеих сторон. В ходе разговора ответить на вопросы. Что произошло? Почему это произошло? Какие чувства вызвал конфликт у оппонентов? Как быть дальше?**
* **Собрать предложения по урегулированию ситуации. Провести, например, «мозговой штурм». Выбрать из общего списка, предложение удовлетворяющее обе стороны.**

**Это общий алгоритм урегулирования конфликтной ситуации. Но, в зависимости от многих критериев конфликта, этот алгоритм можно провести в форме [ролевой игры](https://www.rastut-goda.ru/questions-of-pedagogy/5867-rolevye-igry-v-shkole.html%22%20%5Co%20%22%D0%A0%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D0%B5%20%D0%B8%D0%B3%D1%80%D1%8B%20%D0%B2%20%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B5), деловой встречи, неформальной беседы. А в рамках психологии, возможно включить в [методику сказкотерапии](https://www.rastut-goda.ru/junior-student/8210-skazkoterapiya-dlya-mladshikh-shkolnikov.html%22%20%5Co%20%22%D0%A1%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%BA%D0%BE%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%8F%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BC%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D1%88%D0%B8%D1%85%20%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2) или драмотерапии. Фантазия педагога не знает границ. Поэтому даже скучный алгоритм можно превратить в интересный процесс. Главное, чтобы участники ситуации приобрели бесценный опыт и применяли его в жизни.**

**Важно осознавать, что хорошие взаимоотношения с окружающими представляют собой большую общественную ценность.**

### Школьная служба медиации. Технологии разрешения педагогических конфликтов

 **Дидактикалық технологиялар**

**Әлемдік педагогикалық тәжірбиеде «технология» ұғымының ену тарихына көз жіберсек, бұдан 25 жыл бұрын отандық педагогикада технология ұғымы мүлдем дерлік қолданылған жоқ. Дәстүрлі педагогика өкілдері «технология» терминіне үрке қарады, себебі, оған дейінгі түсінік бойынша технология деп белгілі бір объектінің өзгерісін айтатын еді, яғни технологияның барлық шарты орындалған кезде нәтижеге кепілдік берілетін. Бірақ педагогтар бұл категорияны педагогикалық құбылыс ретінде қарастыруды қажет деп таппады. Жалпы технология идеясы жаңа ұғым емес. Оқыту үдерісін технологияландыру туралы ойды осыдан 400 жыл бұрын Я.А. Коменский айтқан болатын. Оның ойынша, оқыту «техникалық» болуы қажет, яғни нені үйретсе де, нені оқытса да табыссыз болмауы керек. Оқытудың мұндай тетігін, яғни, нәтижеге қол жеткізетін оқу үдерісін Я.А. Коменский «дидактикалық машина» деп атады. Оған мақсат қою, осы мақсатқа жетудің құралдарын іздестіру, бұл құралдарды қолданудың ережелерін табу маңызды болды.**

**Сөйтіп, мақсат-құрал оны қолдану ережелері - нәтиже модулі шықты. Бұл - білім берудегі кез-келген технологияның өзегі. Я.А. Коменскийден кейін педагогикалық технология элементтерін Г. Песталоцци еңбектерінен табуға болады.**

**Замануи психологиялық және педагогикалық әдебиеттерде «технология» ұғымы кеңінен пайдаланыла бастады. Бұл термин өмірге компьютерлік техниканың келуімен және білім беру саласында «жаңа компьютерлік технологияның» енуімен сипатталды. Ғылымда дамудың жаңа бағыты - технологиялық бағыт өмірге келді. Ғылымдағы осы технологиялық бағыттың пайда болуы және оның педагогикада тереңірек зерттеле басталуы кездейсоқтық емес. Себебі, педагогика ғылымы ежелден-ақ білім беру, тәрбиелеу, оқыту саласындағы ең тиімді әдіс-тәсілдерді табуға, оны өмірде пайдалануға, жоғары нәтиже алуға талпынады, оқытудың жаңа формалары мен әдістерін табуға ұмтылады.**

**Қазіргі педагогикалық теорияда «педагогикалық технология» ұғымына бірдей көзқарас жоқ, оны біреулер мектепті техникаландыру десе, енді біреулер оқытуды аудиовизуалды құралдармен қамтамасыз етіп, компьютерлендіру, ал келесі бір көзқарас бойынша дидактикалық жобалар мен педагогикалық жүйені, оны практикада қолданудың дәрежесін көтеру болып табылады. Осының бәрі бұл құбылыстың көп қырлылығын сипаттайды, яғни, оны зерттеудің әдіснамалық бағыт-бағдарын негіздеуді қажет етеді. Мұндай бағыт-бағдарға жүйелілік, іс-әрекеттік көзқарас тән. Түсіндірме сөздікте «технология – бұл қандайда болсын істе, шеберлікте, өнерде қолданылатын амалдардың жиынтығы» делінсе, Б.Т. Лихачев педагогикалық технологияны оқу үдерісіне белгілі бір мақсат көздей әсер ететін педагогикалық ықпал деп түсіндірді. Ал, технологиялық үдерісті нақты педагогикалық нәтижеге жетелейтін белгілі бір жүйе ретінде көрсетеді.**

**ЮНЕСКО-ның анықтамасы бойынша «педагогикалық технология – бүкіл оқыту үдерісі мен білімді техникалық және адам ресурстарының бір біріне өзара әсерін, білім берудегі формасын оңтайландыру міндеттерін ескере отырып, меңгеруді жүзеге асырудың жүйелі әдісі». Ғалымдардың пікірінше, педагогикалық технология үш түрлі өрісте көрінуі мүмкін: ғылыми, бейнелік және нақты. Бірінші жағдайда, ол педагогика ғылымының оқытудың мақсатын, мазмұнын және оқыту әдістерін зерттеп, педагогикалық үдерісті жобалаушы бөлігі, аймағы болып табылады.**

**Екінші жағдайда, ол үдерістің жүру алгоритмі, жоспарланған нәтижеге жетудің мақсат, мазмұны, әдістер мен құралдарының бірлігі, ал үшіншіден, барлық жеке, заттық және әдіснамалық құралдардың жұмысы істеп, жүзеге асуы ретінде. Сөйтіп, педагогикалық технологияны оқытудың барынша ұтымды жолдарын іздейтін ғылым ретінде де, оқытуда қолданылатын тәсілдер мен принциптердің түсіндірме жүйесі ретінде де және нақты жүзеге асатын оқыту үрдісі ретінде де түсінуге болады. Зерттеушілер: «педагогикалық технология – бұл педагогиканың мақсатқа қол жеткізу жолындағы қолданылатын барлық қисынды ілім-амалдары мен әдіснамалық құралдарының жүйелі жиынтығы және жұмыс істеу реті» деп жазды. Біздің пікірімізше, педагогикалық үрдіс дегеніміз – мақсат пен мүддені анықтаудың жалпы әдіснамасы негізінде мемлекеттің қазіргі таңда білім беру саласына қойып отырған талаптарына сәйкес анықталып, іріктеліп, реттелген оқытудың мазмұн, түр, әдіс-амалдарының, дидактикалық талаптарының педагогикалық-психологиялық нұсқауларының жиыны.**

**Ғалымдардың пайымдауынша, технология дегеніміз - әдістемелік жүйемен сәйкесті дидактикалық үдерістер кешенінің тәжірибиеде жүзеге асырылатын жобасы, ал педагогикалық жағдаяттарға сай қолданылатын әдіс-тәсілдер оның құрамды бөлігі ғана. Оның үстіне қолданылатын әдістер нәтижеге жетуге кепілдік бере алмайды.**

**Берілген анықтамалардан технология мұғалім мен оқушының іс-әрекетінің құрылымымен, құралдары, әдістері және түрлерімен тығыз байланысты екені көрінеді. Сол себептен, педагогикалық технологияның құрылымына төмендегідей бөліктер кіреді:**

**1) тұжырымдамалық негіз;**

**2) мазмұндық бөлім: оқытудың жалпы және нақты мақсаттары, оқу материалдарының мазмұны;**

**3) үдерістік бөлім - технологиялық үдеріс: оқу үдерісін ұйымдастыру; оқушылардың оқу әрекетінің әдістері мен түрлері; мұғалімнің материалды игеру үдерісін басқарудағы іс-әрекеті; оқыту үдерісінің диагностикасы.**

**Қазіргі заманғы педагогикалық технология төмендегідей негізгі әдістемелік талаптарға сай болуы тиіс:**

**1. Технологиялық сызба - технологиялық үдерісті оны жеке қызметтік бөліктерге бөлу және олардың арасындағы логикалық байланыстарды белгілеу арқылы көрсететін шартты белгісі;**

**2. Әр педагогикалық технология тәжірибе игерудің белгілі бір ғылыми тұжырымдамасына негізделуі тиіс: білім беру мақсаттарына жету үдерісінің ғылыми негіздемесі болуы керек.**

**3. Педагогикалық технологияның барлық жүйелік сипаттары: үдерістің логикасы, барлық бөліктерінің өзара байланысы, тұтастығы.**

**4. Оқыту үдерісін жобалау, жоспарлау, мақсатын анықтау мүмкіндіктері ескерілуі керек; кезеңді диагностика, нәтижелерді түзету мақсатында әдістер мен құралдарды түрлендіру мүмкіндігі қаралуы қажет. Педагогикалық технологияның осы сапалары оған басқарушылық сипат береді.**

**5. Қазіргі заманғы педагогикалық технологиялар бәсекелестік жағдайында қызмет етеді. Сондықтан, технологиялар белгілі білім беру стандартына сай оқу жетістіктері сапасының кепілдігін беріп, нәтижесі тиімді, шығыны аз болуы керек.**

**6. Педагогикалық технологияны басқа білім беру ұйымында басқа субьектілердің де қолдану мүмкіндіктері ескерілуі керек, яғни, ол қайта қолданылатындай болуы тиіс.**

**Педагогикалық технологияның өзіндік ерекшелігі оқыту үдерісінің қойылған мақсатқа жетуге кепілдік беретіндігінде. Мақсатқа жетудің негізгі бағдары - кері байланыс. Осыған сәйкес, оқытуға технологиялық қатынаста мыналарды атап өтуге болады: мақсат қою және нақтылай, мақсатты нәтижеде табысқа жетуге орай айқындау; оқытудың барлық барысын және оқу материалын оқу мақсатына сәйкес дайындау, ағымдағы нәтижені бағалау, қойылған мақсатқа жету жолында оқытуды өзгерту; нәтиженің қорытынды бағасы.**

**Педагогикалық технология оқушының оқу-танымдық әрекетінің құрылымы мен мазмұнынан көрінеді. Сонысымен де, ол әдістемеден ерекшелінеді, оқыту технологиясы» мен «әдістемелік жүйенің» негізгі айырмашылықтары әрбір белгінің байқалу дәрежесімен анықталады.**

**Оқытудың ұстанымдары туралы көзқарасты талдай келіп, ғалымдар жаңа педагогикалық технологияны жобалаудың төмендегідей ұстанымдарын жүйелеген.**

**1. *Аяқталу ұстанымы* немесе оқытуда жоғары түпкі нәтижеге ұмтылу. Бұл ұстаным оқытудың мынадай мәнінен туындайды: оқыту аяқсыз қалмау керек, оқушы өтілген материал бойынша белгілі бір білім мен білікті игеруі тиіс.**

**2. *Білімді перманенттік және синхронды тасымалдау*.**

**3*. Жалпыға бірдей ынтымақтастық және өзара көмек ұстанымы*. Бұл жағдайда оқушы іс-әрекеті барлығы әр адамның әр адам барлығының мүддесін ойлау тұрғысынан ұйымдастырылады.**

**4. *Ұжым құрамының әртүрлі жас және әртүрлі деңгейде болу ұстанымы.* Ұжымдағылардың жас ерекшеліктерінің әртүрлі болуы, ондағы әлеуметтік-психологиялық ахуалға игі әсер етеді.**

**5. *Оқыту үдерісіне қатысушының қабілетіне қарай жекелік ұстанымы*. Әр адамда белгілі бір табиғи шығармашылық болады тек жаңа педагогикалық технологияға көшу арқылы ғана әр оқушының бойындағы қабілет ашылуына мүмкіндік туады.**

**6. *Оқу тапсырмаларының әртүрлі болу ұстанымы.* Жаңа педагогикалық технология еңбекті әркімнің қабілетіне қарай бөлмей жоғары тиімділікке жету мүмкін емес[290].**

**Біртұтас педагогикалық үдеріс барысында педагогикалық технологияларды қолдану және оған мұғалімдердің даярлығын қалыптастырудың теориялық, әдіснамалық, әдістемелік мәселелерімен Ғ.М. Құсайынов (Жаңа педагогикалық технологияның болжаушылық моделінің теориялық-әдіснамалық негіздері), Ж.У.Кобдикова (Мектепте білім берудің педагогикалық жүйесін технологиялық амал негізінде модернизациялаудың теориясы мен практикасы), С.Н.Лактионова (Жалпы білім беретін мектептер мұғалімдерінің ақпараттық мәдениетінің негіздерін қалыптастыру), Ә.Қ.Мыңбаева (Студенттерге білім берудің ақпараттық технологиясының дидактикалық негіздері), Б.Т.Барсай (Бастауыш сынып математикасын оқытуда қазіргі технологияларды қолдануға болашақ мұғалімдердің даярлығын қалыптастыру), Б.Қ.Төлбасова (Оқытудың ақпараттық технологияларын қолдана білуге мұғалімдердің біліктілігін арттыру институтында даярлаудың дидактикалық жағдайлары), Б.Т.Абықанова (Компьютерлік технологияны пайдалану арқылы оқушылардың танымдық белсенділігін арттырудың дидактикалық шарттары) т.б. ғалымдар айналысты.**

**ХХІ ғасырда білімнің құнды капиталға айналуын және қоғамның өзгерісіне сай оның сұранысын қанағаттандыратын білім беру қажеттілігі туындауда. Қазақстан Республикасында білім беруді дамытудың басым бағыттарының бірі – педагогтің ғылыми зерттеуге даярлығын қалыптастыру.**

**ХХ ғасырдың екінші жартысында педагогикалық әдебиеттерде «білім беру технологиясы» термині пайда болды. Білім беру технологияларының пайда болуы мен қалыптасуы туралы шетел авторларының (Б. Блум, Д. Брунер, Г. Гейс, Дж. Кэрролл, Д. Хамблин және т.б.) және отандық ғалымдардың (С.И. Архангельский, Ю.К.Бабанский, В.В. Беспалько, П.Я. Гальперин, Х.К. Жампейісова, М.В. Кларин, Қ.Қ. Қабдықайыров, Ж.А. Қараев, В.А. Сластенин, Н.Ф. Талызина, П.М. Эрдниев және т.б.) еңбектерінде талданған.**

**Қазіргі кезде үздіксіз білім беру үдерісінде білім беру технологияларын қолдану ең өзекті мәселеге айналды. Кәсіби білім беру технологияларының өзектілігін анықтайтын факторларға төмендегілерді жатқызуға болады. *Біріншіден,* білімді меңгеруде қажеттілерін таңдауда ақпарат көлемінің өте ауқымдылығы. *Екіншіден,* қазіргі кездегі өркениеттің дамуының техногендік бағытының сапасыз кәсіби маман дайындаудың шығыны туралы ойлауға мәжбүр етуі. Осындай себептер маман дайындаудың сапасын арттыру үшін тиімді білім беру технологияларын іздеуге мәжбүрлеп отыр. Өкінішке орай, дәстүрлі лекциялық-аудиториялық жүйеде оқыту барысында білім беру сапасын арттыру мүмкін емес.**

**Қазақстан Республикасының Білім туралы Заңында: «Білім беру жүйесінің басты міндеті – ұлттық және жалпы адамзаттық құндылықтар, ғылым мен практика жетістіктері негізінде жеке адамды қалыптастыруға және кәсіби шыңдауға бағытталған білім алу үшін қажетті жағдайлар жасау, оқытудың жаңа технологияларын енгізу, білім беруді ақпараттандыру, халықаралық ғаламдық коммуникациялық желілерге шығу», - делінген.**

**Білім беру технологиялары әлеуметтік психология, психодидактика, кибернетика, менеджмент және басқару ғылымы сияқты теорияларға сүйенеді және оқытудың мазмұны мен әдістерін жетілдіруге мүмкіндік жасайды. Білім беру технологиясын оқытудың тиімділігін қамтамасыз ететін білім саласы; оқытуға ықпал ететін барлық факторларды есепке алу мен іріктеу негізінде оқытуда мейлінше жоғары жетістікке жету мүмкіндіктерін іздеуге бағытталған ғылыми білім саласы; білімді меңгерудің барлық аспектілерін қамтитын жоспарлаудың, қамтамасыз етудің, басқару мен бағалаудың кешенді, кіріктірілген үдерісі; қойылған білімдік мақсаттарды табысты іске асырудағы оқыту мен тәрбие үдерісінің әдістері мен құралдарының жиынтығы түрінде тұжырымдау кең тараған. «Білім беру технологиясы» ұғымынан басқа «педагогикалық технология», «оқыту технологиясы» (дидактикалық технология), «тәрбиелеу технологиясы», «тұтас педагогикалық үдеріс технологиясы», «педагогикалық үдерісті жобалау технологиясы», «педагогикалық үдерісті жүзеге асыру технологиясы», «педагогикалық және өзара мақсаттас қарым-қатынас технологиясы» және басқалар қазіргі кезде педагогикалық лексионда жиі қолданылады..**

**Педагогикалық технологиялар В.П. Беспальконың, М.В. Клариннің, Б.Т. Лихачевтың, Г.К. Селевконың және т.б. еңбектерінде зерттеліп, анықтамалар берілген. Ғалымдар В.А. Сластенин, И.Ф. Исаев және басқалар «Педагогика» оқулығында педагогтың алдын-ала жоспарланған, ретімен жүзеге асырылатын педагогикалық міндеттерді шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттердің жүйесі ретінде қарастырылған «педагогикалық технология» ұғымын енгізді. Сол сияқты К.Х. Закирьянов, Б.Т. Лихачев, А.П. Сейтешев және басқалар оқыту технологиясын әлеуметтік мәдени тұрғыдан зерттеген. Оқытудың ойындық технологиясының теориясы мен тәжірибесіне байланысты мәселелер М.Ж. Арыстанов, Н.К. Ахметов, Б.А. Қойшыбаев, П.И. Пидкасистый, Ж.С. Хайдаров және басқалардың еңбектерінде терең зерттелуде.**

**Ғалымдардың пікірінше, педагогикалық технология үш түрлі өрісте көрінуі мүмкін : ғылыми, бейнелік және нақты. *Бірінші жағдайда* ол педагогика ғылымының оқытудың мақсатын, мазмұнын және оқыту әдістерін зерттеп, педагогикалық үдерісті жобалаушы бөлігі, аймағы болып табылады. *Екінші орайда* ол үдерістің жүру алгоритмі, жоспарланған нәтижеге жетудің мақсат, мазмұн, әдістер мен құралдарының бірлігі, ал *үшіншіде*н, барлық жеке, заттық және әдіснамалық құралдардың жұмыс істеп, жүзеге асуы ретінде қарастырылады.**

**Сөйтіп, педагогикалық технологияны оқытудың барынша ұтымды жолдарын іздейтін ғылым ретінде де, оқытуда қолданылатын тәсілдер мен принциптердің түсіндірме жүйесі ретінде де және нақты жүзеге асатын оқыту үдерісі ретінде де түсінуге болады. Педагогикалық технологияның мәні - шығармашылық қабілеттің дамуы үшін қажетті жағдай туғызу. Педагогикалық технологияның елеулі белгілері – ол педагогтың нақты түпкі ойынан туындайды, оның негізі автордың әдіснамалық, философиялық көзқарасы; педагогикалық әрекеттердің технологиялық тізбегі белгілі бір нәтиже күтетін мақсатпен құрылады; адами және техникалық мүмкіндіктерді даралау және саралау, диалогтық қарым - қатынас ұстанымдары негізінде тиімді пайдаланудағы білім алушы мен мұғалім арасындағы өзара әрекеті көздейді.**

**Барлық келтірілген анықтамаларға сүйенсек, педагогикалық үдеріс обьективті заңдылыққа бағынады және бұл заңдылық оқу үдерісінде неғұрлым кеңірек байқалса, солғұрлым мұғалімнің қойылған мақсатқа жету мүмкіндігі көбейеді. Ғалымдардың пікірінше, оқу үдерісін технологияландырудың негізгі критерийлері төмендегідей:**

***-заңдылығы* (осы технологияның негізі болып табылатын белгілі бір ғылыми тұжырымдамаға сүйенуі);**

**-*тұтастығы* (технологияның сапасын анықтайтын педагогикалық құрылымдық бөліктерінің өзара байланыстылығы);**

**-*басқарылымдығы* (диагностикалық мақсат қою, оқу үдерісіне мониторинг жүргізу, қажетті түзету енгізу);**

***-тиімділігі* (білім беру стандарттарымен сәйкестігі, мақсатқа жетудің мүмкіндігі, уақыттың және экономикалық шығындардың үнемделуі);**

**-*өзгелердің де қолдануға мүмкіндігінің болуы*.**

**Оқытудың қызметі (функциясы) адами, технологиялық және ізгіліктілік. Оқытудың технологиялық қызметі – бұл «өмір сүру үшін база жасау»; еңбекте, кәсіби қызметте, қоғамдық өмірде, шаруашылықта білік, дағды қалыптастыру; адамдармен қарым –қатынас мәдениетін дамыту т.б. Кәсіби педагогикалық мәдениет аксиологиялық, технологиялық, эвристикалық және тұлғалық компоненттердің жиынтығы ретінде қарастырылады. Кәсіби педагогикалық шеберлік педагогикалық қызметтің жоғары дәрежеде дамуы, педагогикалық технологияларды қолдана білуі, педагогтың адами тұлғасы, тәжірибесі, азаматтық және кәсіби көзқарасы арқылы анықталады. Педагогикалық шеберлік арнайы білім, дағды, әдет, өз қызметінде әртүрлі негізгі әдіс-тәсілдер, амалдарды меңгеруі арқылы қалыптасады. Мұғалім қандай мәселеде болса да ұйымдастырушы, ұстаз, педагогтік қарым-қатынас шебері. Сондықтан, оның бойында мынадай төрт элемент болу керек. Олар: балалардың ұжымдық және жеке әрекеттерін ұйымдастыра білу шеберлігі, сендіре алу шеберлігі, білім беру және қызметінде тәжірибе жинау шеберлігі және педагогикалық техниканы меңгеру шеберлігі. Әсіресе, педагогикалық техниканы, яғни біліктер мен дағдылар жиынтығы – оқушылармен қарым - қатынаста дұрыс жолды таңдай білу, өзінің сезімін, назарын басқара білу, педагогтік тактіні сақтау, әр адамның өзіндік «менімен» санаса білу т.б. Болашақ мұғалім осының бәрін жоғары оқу орны қабырғасында меңгеруі керек.**

**Ғалымдардың зерттеулеріне сүйене отырып, біз төменде жоғары оқу орнында (оның ішінде біздің де болашақ маман дайындау тәжірибеміздегі) жиі қолданылатын білім беру технологияларын анықтадық.**

***Проблемалық – әрекеттік оқыту* технологиясының мәні алдына тек кәсіби білімді меңгеру компонентін ғана емес, оны жүзеге асыру икемділіктерін де меңгеруге бағытталған мақсат қою.**

**Проблемалық – әрекеттік оқыту технологиясы оқытуда проблемалық және әрекеттік жағдайды кезең-кезеңмен жүзеге асырады. Бірінші кезең – оқытушының қойған проблемалық жағдаятын қабылдап, ой елегінен өткізу. Екінші кезең – қойылған проблемалық жағдаятты шешу әрекеттерінің мүмкіндіктерінің моделін ойластыру және негіздеу (әуелі өздерінің білетін білімдері арқылы, содан кейін жаңа ізденістер арқылы). Үшінші кезең – түзілген модельге сәйкес әрекеті (қабылданған шешімді тағы да бір сараптау). Төртінші кезең-әрекеттің және проблеманы шешудің дұрыстығын талдау. Бесінші кезең-көрсетілген әрекет барысында оқушылардың интеллектуалдық қабілетінің дамуын қамтамасыз ететін ойды талдау, дәстүрлі шешім қабылдаудан, шаблондар мен стереотиптен ойлау әрекетіне шығу**

**Қазақстан Республикасы Президенті Н.Ә. Назарбаев дәстүрлі 2007 жылғы 28 ақпандағы Қазақстан халқына жолдауында республикадағы әлеуметтік, саяси-мәдени жағдайларға кеңінен талдау жасап, елдің болашақ мамандарын дайындау үдерісінде кәсіптік білім берудің көкейкесті мәселелерін атап көрсетті. Осы бағытта қазіргі кезде қол жеткен нәтижелер келешекте Қазақстанның әлемдегі бәсекеге барынша қабілетті елу елдің қатарына қосылуына мүмкіндік туғызатыны анық. Жоғары білім беру мамандары үшін он сегізінші бағыттың маңызы ерекше. «Ақпараттық - коммуникациялық технологиялар негізінде кәсіптік білім мамандығы студенттерінің кәсіби құзыреттіліктерін қалыптастыруды практикада іске асырушылардың көпшілігі өз зерттеулерінде ақпараттық - коммуникациялық технологияларды пайдаланудың барлық кезеңдерінде, сонымен қатар оқытудың кез-келген формаларында (дәрістер, семинарлық, лабораториялық, практикалық сабақтар, аудиториядан тыс және т.б.) қолдану керек екендігін көрсетті». Педагогикалық жоғары білім беру барысында ақпараттық-коммуникациялық технологияларды қолдану ақпараттық қоғам талаптарының көкейкесті проблемаларының бірі болып табылады.**

**Осы мақсатта қазіргі кезде жоғары білім берудің қазіргі жағдайға бара-бар және қоғамның әлеуметтік-экономикалық дамуының мақсаттары мен мүдделеріне жауап беретін жаңарған үлгісі жасалуда. Студенттерді жаңа инновациялық жолмен дайындаудың тұжырымдамасы мен процессуалдық қырлары қазақстандық ғалымдар М. Құдайқұлов, А.П. Сейтешов, Д.М. Жүсіпәлиева және т.б. еңбектерінде қарастырылған. Бұл авторлардың еңбектерінде студент қазіргі жағдайда шығармашылық пен компьютерлік білім жүйесін игерген, өзінің саласында ғылымның соңғы жаңалықтарымен толығымен қамтамасыз етілген, өзінің білімділігі мен ғылыми техникалық жаңару проблемаларын өз бетімен шеше алатындай жолдарды жүйелеп қалыптастыру моделін үсынады.**

**Еліміздің білім беру саласында жаңа ақпараттық технологияларды меңгерген мамандарға деген сұраныстың артуы және оларды даярлаудағы кәсіптік, әрі ақпараттық білімділігі мен қабілеттілігі, біліктілігінің қазіргі талаптарға сай болуы өте үлкен маңызды жұмыстарды атқаруды талап етеді және болашақ педагогтардың кәсіби даярлығын білім беру стандарттарына, білім мазмұнына сай жетілдіру көкейкесті мәселе болып отыр.**

**Ақпараттық қоғамның әлеуметтік тұжырымдамасының ықпалымен өткен ғасырдың жетпісінші жылдарында ақпараттық және коммуникациялық технология дами бастады. Соңғы он-онбес жыл көлемінде ақпараттық технология тек кәсіби білім беру саласында ғана емес, адам өмірінің барлық саласына кеңінен еніп келеді. Бұл мәселе бір жағынан жоғары оқу орындарын аккредитациялау көрсеткіштерінің бірі болғандықтан да, университетте бұған мән беріледі.**

**Жаңа ақпараттық технологияларды пайдалану жоғары оқу орындарында оқытылатын білім көлемін жетілдіру үшін интерактивті іс-әрекет тәсілдерін, динамикалық және көрнекі образдық модельдерді пайдалануды, материалды беруді жетілдіруді мақсат тұтады. Мұнда негізгі қызметті компьютерлік құралдар атқарады.**

**Көптеген зерттеушілердің еңбектерінде ақпараттық ортаның даму тенденциясына көңіл бөлінеді, сонымен қатар, бірдей ақпараттық орта шекарасыз, интеллектуалды және ақпараттық адам ресурстарын бірінші ретте, ауқымды білім базасын құру қарастырылады. Бұл өзіндік білім алуға шектеусіз мүмкіндігі бар ақпараттың болуын қамтамасыз етеді.**

**Оқу үдерісін ақпараттандыру және коммуникация құралдарымен қамтамасыз ету болашақ мұғалімнің кәсіби-дидактикалық құзыреттілігін қалыптастыруда маңызды болып табылады. Оқытудың компьютерлік технологиясы педагогикалық оқыту технологиясының құрамдас бір бөлігі. Компьютерлік технология белгілі бір педагогикалық технологияның оқу үдерісіне енгізілуіне қолайлы жағдай жасап, студенттердің оқуға деген ынтасын арттыруға, оқу үдерісін тиімді басқаруға мүмкіндік береді.**

**Қазіргі кезде қай салада да маңызға ие болып отырған ақпараттық технологияның мәні, мазмұны, қолданылуы және оны оқу үрдісіне енгізу мәселелері Т.О. Балықбаев, Е.Ы. Бидайбеков, Б.С. Гершунский, Ж.А. Қараев, С.М. Кеңесбаев, В.М. Монахов, Б.Д. Сыдықов, Н.М. Шахмаев, С.Т. Мұханбетжанова және т.б. ғалымдар еңбектерінің пәніне айналып отыр.**

**Ғалымдар жоғары педагогикалық білім беруде болашақ мұғалімдерді жаңа ақпараттық технологияны пайдалана білуге даярлауды теориялық тұрғыдан негіздей және «жаңа ақпараттық технологияны пайдаланудағы мұғалім даярлығы» ұғымына анықтама бере отырып, педагогикалық қызметке даярлықтың бірнеше деңгейін қарастырады және ақпараттық технологияларды білім беру үдерісінде қолданудың негізгі мынадай артықшылықтарын атап көрсетеді: 1. тақырып шеңберінде немесе белгілі бір уақыт аралығында айтылуға тиісті мәліметтер көлемін ұлғайтады. 2. бір-бірінен үлкен ара қашықтықта отырып, білім алуға мүмкіндік береді. 3. оқыту жүйесін көпдеңгейлі жетілдіру олардың тарамдалуы мен оқу материалының сапасын арттырады. 4. компьютердің көмегімен өз бетінше және өзгелермен топтасып бірге жұмыс істеуге мүмкіндік алады.**

**«Ақпараттық білім беру технологиясы» термині педагогикалық зерттеулерде көп кездесіп, айналысқа енгенмен де ол туралы түрлі бағытта айтылады. Енді солардың кейбіреуіне тоқталып өтейік. Ақпараттық білім беру технологиясы – бұл оқытудың компьютерлік технологиясы. «Ақпараттық технология» терминінің өзі компьютерлік техниканың дамуының салдары және қазіргі байланыс жүйесі ретінде пайда болды. Сондықтан, бұл тұрғыдан ақпараттық білім беру технологиясы, біріншіден, педагогикалық технология талаптарын қанағаттандыруы, екіншіден, білімгерге компьютер арқылы ақпарат беріп, мұғалімнің дидактикалық білігін кеңейтуге мүмкіндік беретін, білімгердің тұлғалық сапасын дамытуын, өзіндік оқу әрекетінің дағдыларын, зерттеушілік икемділігін қалыптастыратын құрал ретінде қолданылуы керек. Бұл жағдайда негізгі тірек компьютерді қолдану және оның оқытудың педагогикалық – бағдарламалық құралы екендігі болып табылады.**

**Ақпараттық білім беру технологиясы – негізі ақпаратты өңдеу болып табылатын оқыту технологиясы. Бұл жағдайда оқу үдерісін жобалау және іске асыру қазіргі заманғы ақпараттық технологияларды қолдану негізінде құрылады. Ақпараттық білім беру технологиясы – оқытуда интернет жүйесін пайдалану. Жүйелік ақпараттық технологияны пайдалану ғылыми және оқу - әдістемелік мәліметтерге қол жеткізуді, ақпарат алмасуды, ұжымдық ізденіс ұйымдастыруды қамтамасыз етеді.**

**Қазіргі заманда гуманитарлық білім беруде интернетті пайдалану мүмкіндіктері Е.С. Полаттың жетекшілігімен жүргізілген ұжымдық зерттеу жұмысында қарастырылған. Олар бұл жүйенің дидактикалық сапаларын анықтап, интернетті сабақта пайдалануға, яғни мекен жайлар, сайттардың сипаттамалары, олимпиадалар, викториналар мысалдары, халықаралық білім беру жобаларын қалай пайдалану керектігі туралы әдістемелік нұсқаулар берді.**

**Сол сияқты оқу кестелері, берілген тапсырмалардың әдістемелік нұсқаулары сияқты т.б. материалдарды олар университет сайтынан таба алады.**

**Болашақ мұғалім дайындауда интернет жүйесі студенттердің өз мамандықтары туралы кеңірек мәліметтер жинауына, дүние жүзілік тәжірибелер, осы салада ел ішінде болып жатқан жаңалықтар, озық тәжірибелер т.б. мағлұматтар алуға септігін тигізеді.**

**Ақпараттық білім беру технологиясы – бұл қашықтықтан оқыту, көбіне сырттай оқыту бөлімдері студенттерімен байланыс ретінде қолданылып келеді. Қашықтықтан білім беруді дамыту коммуникация деңгейін дамыту және білім беру жүйесінің талаптарын қанағаттандыру мүмкіндіктері ретінде қарастырылады.**

**Қашықтықтан білім беру туралы ортақ пікір жоқ, біреулер оны дәстүрлі білім беруді алмастырады десе, екінші біреулер ол тек ақпарат берудің формасы деп есептейді.**

**Ғалым Д.М. Джусубалиева қашықтықтан оқыту жағдайында студенттердің ақпарат мәдениетін қалыптастырудың теориялық негіздерін зерттеп, онда студенттердің ақпараттық мәдениеті қазіргі заман маманының моделіндегі құрамдас бөлік, тұлғаның интеграциялық білім алуы деп түсіндіреді.**

**Қоғам мен білім беруді тұтас ақпараттандырудың маңызды әлеуметтік-білімдік алғы шарты жекелеп алғанда ақпараттық мәдениетті меңгеру болып табылады.**

**Технология деп кең мағынасында объектіні сапалы өзгерту немесе түрлендіруге бағытталған үдерісті жүзеге асыру құралдары мен әдістері туралы білімдер жинағын айтамыз. Педагогикалық технология дегеніміз – оқудың міндеттерін шешу мен мақсатына жетуге бағытталған әдістер мен тәсілдердің жиынтығы [44].**

**Г.К. Селевко қазіргі заманғы білім беру технологияларын талдай келе, оларға функционалдық сауаттылықты қалыптастыру мен дамытуға қажетті бірнеше өлшемді бөліп көрсетеді: 1) тұжырымдамалылық; 2) жүйелілік; 3) басқарылушылық; 4) тиімділік; 5) жаңғыртылу [45]. Олардың толық сипаттамасы кестеде көрсетілген (2-кесте).**

**2-кесте. Білім беру технологияларының өлшемдері**

|  |
| --- |
| **Білім беру технологияларының өлшемдері** |
| **Тұжырымдамалылық** | **Жүйелілік** | **Басқарылушы-лық** | **Тиімділік** | **Жаңғыртылу** |
| **Кез келген** **педагогикалық технология білім беру мақсатына жетуде философиялық, психологиялық, дидактикалық, әлеуметтік-педагогикалық тұрғыдан негізделген белгілі бір тұжырымды басшылыққа алу.** | **Педагогика-лық технология жүйеліліктің барлық сипаттарына ие болуы тиіс: үдерістің логикасы, оның барлық бөлімдерінің бірлігі, тұтастығы.** | **Нәтижені түзету мақсатында құралдар мен әдістерді түрлендіре алу, мақсатты диагностикалау, жобалау, оқу үдерісін жоспарлау мүмкіндігін білдіреді.**  | **Заманауи педагогикалық технологиялар нақты бір жағдайларды туындайды және олар нәтижесі бойынша тиімді, шығыны аз, оқытуда жетістікке жетуге кепіл болуы тиіс.** | **Педагогикалық технологияны әртүрлі аудиториялар-да, сыныптар мен жеке оқушылармен қолдана алу (қайталау, жаңғырту) мүмкіндігін білдіреді.** |