СОДЕРЖАНИЕ

Введение…………………………………………………………………………...3

1 Психологические основы межличностного взаимодействия
в системе «учитель – ученик»…………………………………...…..……...…6

* 1. Категория «межличностное взаимодействие»
	в психолого- педагогической литературе…..……………........................6
	2. Психологические механизмы межличностного общения……..…….....11
	3. Психология педагогических конфликтов
	в системе «учитель – ученик»……………………………….……......….16

2 Педагогические основы межличностного взаимодействия
в системе «учитель – ученик»…………………………….………………….24

2.1 Педагогические стили общения…………….…………………………...24

2.2 Приёмы конструктивного общения
в авторских системах………………………………………………...…...30

2.3 Служба медиации как способ развития
межличностного взаимодействия……………………………………..…35

Заключение………………………………………………………...…….…...…..41

Список используемой литературы………………………………..………...…..42

ВВЕДЕНИЕ

В современном обществе большое внимание уделяется школьному
периоду жизни человека, так как в это время происходит становление и
развитие личности, а также её социализация. Эффективность обучения и
 воспитания школьника во многом зависит от межличностных отношений
учителя и учащихся. На многих картинках можно заметить, что учитель
всегда смотрит на своего ученика сверху вниз. Именно поэтому и появляется множество причин для нарушения отношений между ними. Многие
психологи и педагоги дают такой совет: если вы хотите установить
дружеские отношения с ребёнком, держите свои глаза на уровне его глаз. Отношения с учителем занимают важное место в жизни детей, и дети очень переживают, если они не складываются. На учителе лежит задача создать и поддерживать доброжелательность и взаимопонимание. Учитель – это тот, кто делится знаниями, мудростью и опытом, а ученик их перенимает.

В отечественной психологии проблемы, связанные с повышением
эффективности психолого-педагогического взаимодействия, уже
неоднократно рассматривались с разных точек зрения, например, с точки зрения анализа индивидуальности учителя при взаимодействии с детьми (А.Г. Исмагилова). Также неоднократно оценивались роль педагогических убеждений и самооценки профессионально значимых качеств,
социально-этических установок общества и педагога (A.A. Бодалев,
Н.В. Кузьмина, Л.Ф. Обухова, П.В. Симонов), зависимость между манерой поведения учителя в общении с учащимися и характером переживаний, возникающих при этом у школьников (A.A. Бодалев, И.С. Кон,
JI.B. Путляева), были также выделены критерии, положенные в основу классификации типологий взаимодействия учителя (Г.М. Андреева,
И.А. Зимняя, В.А. Кан-Калик, Я.Л. Коломинский, А.К. Маркова др.).

В работе «Гуманно-личностный подход к детям» Ш.А. Амонашвили рассматривает исходные педагогические позиции, которые предопределяют установление гуманных отношений между педагогом и учащимися. Только в атмосфере любви, доброжелательности, доверия, сопереживания, уважения школьник охотно и легко принимает то, что даёт ему учитель. В отношении педагога с классом постоянно должно присутствовать ощущение, что с
учениками советуются, считаются с их мнением, им доверяют.

Данная работа посвящена исследованиям, лежащим в области
педагогики и психологии, и касается изучения основ межличностного
взаимодействия в системе «учитель – ученик».

**Актуальность исследования** обусловлена потребностью учителя
начальных классов в выявлении психолого-педагогических основ
межличностного взаимодействия в системе «учитель – ученик»,
определением эффективных способов межличностного взаимодействия в системе «учитель – ученик».

**Проблема исследования** обусловлена противоречием между
необходимостью развития межличностного взаимодействия младших
школьников и недостаток внимания современной школы к данной проблеме.

**Объект исследования:** процесс межличностного взаимодействия.

**Предмет** **исследования:** психологические и педагогические
особенности взаимодействия учителя и ученика.

**Цель исследования:** выявить и описать психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия в системе «учитель – ученик».

Для осуществления обозначенной цели служат следующие **задачи**:

1. Проанализировать педагогическую и психологическую
литературу по теме исследования.
2. Рассмотреть основные психолого-педагогические определения межличностного взаимодействия.
3. Исследовать возможные педагогические конфликты
в учебном процессе.
4. Выявить психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия в системе «учитель – ученик».

При написании курсовой работы использовались такие **методы
исследования**, как теоретический анализ источников и обобщение,
полученной информации.

1 Психологические основы межличностного взаимодействия
в системе «учитель – ученик»

1.1 Категория «межличностное взаимодействие»
в психолого-педагогической литературе

Человеческие взаимоотношения всегда играли важную роль в жизни общества, они основаны на взаимопонимании между людьми.
Образовательный процесс не исключение, ведь он представляет собой
многоплановую сферу взаимодействия: ученика и учителя, учеников и
учителей между собой. Прежде чем приступить к рассмотрению сущности педагогического и межличностного взаимодействия, рассмотрим различные подходы к понятию «взаимодействие».

С.В. Хребина рассматривает взаимодействие как феномен связи,
воздействия, перехода, развития разных объектов под влиянием взаимного действия друг на друга, на другие объекты. Взаимодействие, предполагая действие друг на друга как минимум двух объектов, в то же время означает, что каждый из них также находится во взаимном действии с другими.

А.Н. Леонтьев, рассматривая категорию взаимодействия, подчеркивает его специфику в органическом мире, в мире живой материи. «Жизнь есть процесс особого взаимодействия особым образом организованных тел». Чем выше организация «тел», тем сложнее это взаимодействие. Также, он считал, что в любой сфере взаимодействия воздействие одного объекта приводит к разрушению другого, так как один из них находится в пассивной позиции.

Взаимодействие – это понятие, принятое для обозначения воздействия вещей друг на друга, для отображения взаимосвязей между различными
объектами, для характеристики форм человеческого события, человеческой деятельности и познания (В. Е. Кемеров).

Являясь самостоятельным существом, наделенным свободой выбора, творческим потенциалом, личность не может развиваться вне социальной среды, вне взаимодействия с другими индивидуумами. В современной
научной литературе под взаимодействием понимают действия
индивидуумов, направленные друг на друга; совокупность способов, которые применяет личность в процессе достижения определенных целей, решения практических задач.

Изучение ряда психологических источников позволяет прийти к
выводу о том, что в современной психологии категория «взаимодействие» рассматривается и как самостоятельная категория (А.А. Брудный,
А.А. Бодалев, Л.П. Буева, М.С. Каган, Я.Л. Коломинский, И.Б. Котова,
 Е.С. Кузьмина, А.Н. Леонтьев, А.В. Петровский), и как интерактивная
сторона общения (Г.М. Андреева), и как вариант деятельности индивида, и как вид человеческой активности в целом.

Теперь рассмотрим основные виды взаимодействия:

1. межличностное;
2. культурное;
3. социальное;
4. социально-политическое;
5. экономическое.

Психология педагогического взаимодействия – важнейший раздел
педагогической психологии, в рамках которого изучаются психологические особенности межличностных отношений, общения, совместной деятельности субъектов образовательного процесса. Педагогическое взаимодействие
является частным видом межличностного взаимодействия.

Далее подробнее изучим межличностное взаимодействие, которое
по-разному может возбуждать учебно-педагогическое взаимодействие. Межличностное взаимодействии – субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах
взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе
совместной деятельности и общения (М.В. Гамезо).

Н.Е. Дружинин рассматривает межличностное взаимодействие в
широком и узком смысле. 1) в широком смысле – случайный или
преднамеренный, частный или публичный, длительный или
кратковременный, вербальный или невербальный личный контакт двух и
более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения,
деятельности, отношений, установок; 2) в узком смысле – система взаимно обусловленных индивидуальных действий, связанных циклической
причинной зависимостью, при которой поведение каждого из участников
выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных.

А.Н. Леонтьев, В.Н. Мясищев, Б.Г. Ананьева, А.А. Бодалев отмечали, что межличностное взаимодействие – это система избирательных связей
человека с другими людьми. Я.Л. Коломинский, А.В. Петровский
рассматривали межличностные отношения как взаимоотражение.

Система межличностного взаимодействия выражается в таких
категориях, как дружба, товарищество, любовь, ненависть, отчуждённость. Связь учителя и ученика, или же учеников между собой может принимать различные формы:

1. простое соприсутствие;
2. обмен информацией;
3. совместная деятельность;

Все виды взаимодействия традиционно разделяют на две группы:

сотрудничество и соперничество. Петренко М.В. выделила другие виды

межличностного взаимодействия:

1. По модальности:
2. позитивные;
3. негативные;
4. амбивалентные.
5. По целям:
6. деловые;
7. личные.
8. По направленности:
9. вертикальные (различные иерархические уровни);
10. горизонтальные (один уровень).

Примером таких отношений могут являться рабочие контакты, в случае общения учеников с учителем, направленность будет вертикальной, при
разговорах учеников друг с другом – горизонтальной.

Межличностное взаимодействие является очень сложным
социально-психологическим явлением, так как взаимодействие это не только общение, но и отношения, и совместная деятельность.

Межличностное взаимодействие представляет собой сложную
трехуровневую систему, представленную на рисунке 1. Внешний слой (страта) представляет собой межличностное общение, внутреннее кольцо на модели иллюстрирует совместную деятельность, а сердцевина, круг в центре, есть отношения в структуре межличностного взаимодействия.

Рисунок 1 – Система межличностных отношений

В межличностном взаимодействии внешней стороной является
общение между людьми. Так, как мы в первую очередь воспринимаем
внешнюю сторону взаимодействия, поэтому мы по общению судим о людях, об их развитии, их личностных качествах. Общение может быть вербальным и невербальным.

Второй слой (страту) образует общение, которое обеспечивает
выполнение совместной деятельности, которая представляет собой
**внутреннюю и внешнюю активность личности, направленную на получение результатов значимых для всех её участников.**

Третий слой (страта) образует общение, которое направлено на
совершенствование отношений, в том числе и межличностных (повышение статуса, достижения определенной социальной роли и т.п.).

Выше было рассмотрено много разных трактовок понятия
«взаимодействие», но всех их объединяет то, что «взаимодействие –
воздействие и взаимосвязь между различными объектами».

1.2 Психологические механизмы межличностного общения

Педагогическая коммуникация – способ организации
учебно-воспитательной деятельности на основе приема, усвоения, переработки и передачи информации. Общение – высший
порядок коммуникации.
Взаимодействие субъектов на основе психического отражения, в
следовательно трудно представить его без общения. Если мы сможем
успешно общаться с людьми, сможем общаться и доносить наши мысли и идеи другому человеку. За последние десятилетия изучение проблемы
общения стало одним из ведущих на­правлений исследований в
психологической науке, и особенно в социальной психоло­гии.
А.С. Золотнякова понимала общение как социально и
личностно-ориентированный процесс, в котором реализуются не только личностные отношения, но и установки на социальные нормы. Для нее общение было коммуникативно-регулятивным процессом, в котором осуществляется передача социальных ценностей с одновременным регулированием их усвоения социальной системой. Е.В. Шорохова и
М.И. Бобнева в общении видят «систему межличностного
взаимодействия», ограничивая феномен общения только
непосредственным контактом между индивидами.

В соответствии с этими определениями, межличностное общение –
это процесс взаимодействия по крайней мере двух лиц, направленный на взаимное познание, установление и развитие взаимоотношений и предполагающий взаимовлияние на состояния, взгляды, поведение и регуляцию
совместной деятельности участников этого процесса.

При взаимодействии люди подсознательно фиксируют и анализируют поведение собеседника. Познание одним человеком другого всегда
сопровождается эмоциональной оценкой партнера. В процессе общения
участвуют как минимум 2 человека и каждый из них является активным субъектом, который должен учитывать мотивы и потребности другого.
Механизм межличностного общения – это способ, посредством которого
человек интерпретирует и оценивает другого. Таких способов может быть довольно много. Сегодня мы с вами рассмотрим основные: идентификацию, эмпатию и рефлексию.

Первым и основным механизмом межличностного восприятия является идентификация человека человеком. С точки зрения социальной психологии она подтверждает тот факт, что простейшим способом понимания партнера является уподобление себя ему. Идентификация – частично осознаваемый психический процесс уподобления себя другому человеку или группе людей. В ряде случаев может относиться к [механизмам психологической защиты](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D1%89%D0%B8%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BC%D0%B5%D1%85%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%BC). Также есть и другие толкования понятия идентификация: отождествление себя с другим индивидом, основанное на эмоциональной связи; усвоение ценностей, ролей и моральных качеств другого человека; копирование
мыслей, чувств или поступков другого человека.

Второй механизм межличностного восприятия тесно связан с первым. В большом психологическом словаре эмпатия (от греч. empatheia –
сопереживание).

1. Внерациональное познание человеком внутреннего мира др. людей (вчувствование). Способность к Э. – необходимое условие для развития
такого профессионального качества, как проницательность, у практического психолога (консультанта, психотерапевта).

2. Эстетическая Э. **–** в чувствование в художественный объект,
источник эстетического наслаждения.

3. Эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого, разновидность социальных (нравственных) эмоций. Э. как эмоциональный отклик осуществляется в элементарных (рефлекторных) и в высших
личностных формах (сочувствия, сопереживания, сорадования).

Человека, склонного к эмпатии, можно узнать по таким признакам: терпим к эмоциям других людей, способен вникнуть во внутренний мир
собеседника, адаптируется к мировосприятию другого человека с целью
достижения взаимопонимания.

Виды эмпатии:

1. Эмоциональная. Основывается на механизме проекции и подражания эффективным и моторным реакциям собеседника.

2. Когнитивная. Базируется на интеллектуальных процессах.

3. Предиактивная. Выражает способность человека к предсказыванию реакций собеседника в той или иной ситуации.

 Важной формой эмпатии выступает сопереживание – переживание
одним индивидом чувств, эмоций и состояний, которые испытывает другой. Происходит это через отождествление с собеседником и сочувствие ему.

Третий механизм межличностного восприятия, в отличие от двух
предыдущих, усложняет познание индивидами друг друга, а не облегчает его. Эгоцентризм – это сосредоточение человека на своих личных переживаниях и интересах, которое приводит к тому, что он теряет способность к
пониманию людей с иным мировосприятием.

Виды эгоцентризма:

1. Познавательный. Проявляется в процессе мышления и восприятия.

2. Моральный. Иллюстрирует неспособность человека к пониманию причин поведения окружающих.

3. Коммуникативный. Выражается неуважением к смысловым
понятиям собеседника.

Выше перечислены основные механизмы межличностного общения, но также существуют и другие:

Межличностная аттракция – дружелюбные отношения между людьми и выражение симпатии друг к другу. Развитие привязанности одного
субъекта к другому возникает как следствие эмоционального отношения, оценка которого вызывает целый ряд чувств и выражается как социальная установка на другого человека.

Рефлексия – осознание человеком того, как его оценивают и
воспринимают другие индивиды. Это элемент социального познания,
который с одной стороны познает собеседника, а с другой – самого себя. Чем шире круг общения, тем больше человек знает о себе и окружающих.

Стереотип – процесс формирования мнения о человеке, на основе
личных предубеждений (стереотипов). Это очень важный и довольно емкий механизм межличностного восприятия. В 1922 году для обозначения
представлений, связанных с неточностью и ложью, В. Лимпан ввел такой термин, как «социальный стереотип». Как правило, формирование
устойчивых образцов какого-либо социального объекта, происходит
незаметно даже для самого индивида. Благодаря стереотипам человек
упрощает социальное окружение, «подгоняя» других под определенные
эталоны и категории. Стереотипы являются регуляторами общественных
отношений. Их главными признаками являются: экономия мышления,
оправдание собственного поведения, удовлетворение агрессивных
тенденций, устойчивость и выход группового напряжения.

Классификация стереотипов по А. Реану:

1. антропологические (оценка зависит от особенностей внешнего вида);
2. этнонациональные (оценка зависит от принадлежности к той или иной этнической группе);
3. социально – статусные (оценка зависит от социального статуса);
4. социально – ролевые (оценка личности подчинена социальной роли);
5. экспрессивно – эстетические (психологическая оценка личности опосредована внешней привлекательностью человека);
6. вербально – поведенческие (оценка зависит от внешних
особенностей: мимики, пантомимики, языка).

Казуальная атрибуция – не зная или недостаточно понимая истинные мотивы поведения другого индивида, люди, оказавшись в условиях дефицита информации, могут приписывать ему недостоверные причины поведения.

Г. Келли выделил три типа атрибуции:

1. личностную. Причина приписывается тому, кто совершил поступок;
2. объективную. Причина приписывается объекту, на которой
направляется действие;
3. атрибуцию, связанную с обстоятельствами. Причина
происходящего приписывается обстоятельствам.

Важным вопросом в рассмотрении каузальной атрибуции является
вопрос установки, сопровождающей процесс восприятия человека
человеком, особенно в формировании впечатления о неизвестном человеке. Это было выявлено А. Бодылевым с помощью экспериментов, в которых разным группам людей демонстрировали фото одного и того же человека, сопровождая его характеристиками типа «писатель», «герой», «преступник» и так далее. При срабатывании установки словесные портреты одного и того же человека отличались.

С помощью данных механизмов, мы способны не только понимать как происходит процесс общения, но и способны научиться познавать себя и
окружающих нас людей. Все эти механизмы так или иначе дополняют друг друга, но необходимо понимать с кем какой механизм применять.

1.3 Психология педагогических конфликтов в системе
«учитель – ученик»

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. В последнее время конфликты между
учителями и учениками становятся более частыми, более напряженными и более сложными. Без сомнения, каждый конфликт носит неповторимый,
индивидуальный характер, что обуславливает необходимость подготовки
будущих учителей к разрешению потенциальных конфликтов в системе «учитель – ученик».

Чтобы углубиться в суть данной проблемы, для начала постараемся
разобраться, что же такое «конфликт». Конфликт – актуализированное
противоречие, столкновение противоположно направленных интересов,
целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов и даже столкновения самих оппонентов (Большой психологический словарь).

А. Г. Здравомыслов пишет, что «конфликт – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями».

Конфликты возникают во всякой социальной и развивающейся
системе, не является исключением и образовательная среда. В ней
происходят два независимых относительно друг друга процесса: обучение и подготовка учащихся к самостоятельной жизни. Конфликты в
педагогической деятельности надолго нарушают систему взаимоотношений между учителем и учениками, вызывают у учителя глубокое стрессовое
состояние, неудовлетворенность своей работой.

Все конфликты имеют общую структуру, однако разные исследователи рассматривают различные структурные компоненты конфликта.
А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов выделили структуру конфликтов:

1. конфликтная ситуация – совокупность объективных и
субъективных условий, которые предшествуют конфликту и обусловливают несовместимые, взаимно отрицаемые требования сторон,
вовлеченных в конфликт;
2. участники конфликта – лица, которые непосредственно
совершают активные действия друг против друга;
3. протекание конфликтной ситуации может быть производственным, семейным, детско-родительским;
4. конфликтное взаимодействие состоит из противоположно
направленных действий участников конфликта, в которых реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы, происходящие в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов;
5. условия конфликта – объективные характеристики ситуации,
которые считаются существенными для возникновения конфликта и
включают в себя условия возникновения и особенности протекания;
6. причины возникновения конфликта – конкретные действия
участников ситуации или возникшие обстоятельства;
7. предмет конфликта – это то, что становится объектом
переговоров или борьбы участников взаимодействия и связан с целями
конфликтующих сторон;
8. действия участников конфликта;
9. исход конфликта.

В зависимости от того, какие структурные элементы конфликта
рассматривались, Ф. Е. Василюк, Н. В. Гришина, М. Дойч, Дж. Доллард,
А. А. Ершов, К. Левин, Н. Д. Левитов, А. Р. Лурия, Н. Миллер и другие
ученые создавали свои классификации конфликтов, представленных
в таблице 1.

Таблица 1– Классификация конфликтов

|  |  |
| --- | --- |
| Автор (авторы) | Виды конфликтов |
| К. Боулдинг | 1. конфликты между отдельными личностями;
2. между личностью и группой;
3. между группой и организацией;
4. между личностью и организацией;
5. конфликты между разными типами групп и организаций
 |
| С. Чейз | 1. конфликтные явления внутриличностного и межличностного уровня;
2. конфликты между государствами, нациями и т.д.
 |
| А.Г. Здравомыслов | 1. межиндивидуальные конфликты;
2. межгрупповые конфликты;
3. конфликты между ассоциациями (партиями);
4. внутри и межинституциональные конфликты;
5. конфликты между секторами общественного труда;
6. конфликты между государственными образованиями;
7. конфликты между культурами или типами культур
 |
| А.Я. Анцупов,А.И. Шипилов | 1. внутриличностные конфликты;
2. социальные конфликты: межличностные конфликты, конфликты между малыми, средними и большими социальными группами;
3. международные конфликты между отдельными государствами и их коалициями
 |

В течение рабочего дня учитель включается в широкий диапазон
взаимоотношений с коллегами, учениками, родителями по разным поводам.
И, естественно, в общении возможны недоразумения, ссоры, обиды,
проявления агрессии, смена настроений. И ситуация может перейти в
конфликт. Конфликт в педагогической деятельности часто выражается в
стремлении учителя утвердить свою позицию и протесте ученика против
несправедливого наказания, неправильной оценке его деятельности,
поступка. Ученику трудно каждый день соблюдать правила поведения в школе и требования учителей на уроках и переменах, поэтому
незначительные нарушения общественного порядка естественны: возможны ссоры, обиды, перемены настроения и т.п. В. А. Сухомлинский так пишет о конфликтах в школе: «Конфликт между педагогом и ребенком, между
учителем и родителями, педагогом и коллективом – большая беда школы. Чаще всего конфликт возникает тогда, когда учитель думает о ребенке
несправедливо. Думайте о ребенке справедливо – и конфликтов не будет. Умение избежать конфликта – одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только охраняет, но и создает воспитательную силу коллектива».

Конфликт как процесс имеет три стадии: латентная стадия
(предконфликтная ситуация); стадия открытого конфликта; стадия
разрешения (завершения) конфликта. А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов в
динамике конфликта выделили ряд периодов и этапов:

1. Латентный период – предконфликтная ситуация.
2. возникновение объективной проблемной ситуации (причины);
3. осознание объективной проблемной ситуации;
4. попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами;
5. возникновение предконфликтной ситуации;
6. Открытый период – собственно конфликт.
7. инцидент – первое столкновение сторон, попытка одной стороны решить проблему в свою пользу;
8. эскалация – открытое конфликтное взаимодействие;
9. сбалансированное противодействие – снижение
интенсивности противостояния;
10. Завершение конфликта.

Далее рассмотрим особенности педагогических конфликтов в системе «учитель – ученик», которыми занималась отечественный педагог и
исследователь М.М. Рыбакова. Среди наиболее важных она
отметила следующие:

1. профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: ведь школа – модель общества,
где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;
2. участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель – ученик), чем и определяется разное поведение в конфликте;
3. разница возраста и жизненного опыта участников разводит их
позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их решении;
4. различное понимание событий и их причин участниками
(конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по–разному),
поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка,
а ученику – справиться со своими эмоциями, подчинить разуму;
5. присутствие других учеников при конфликте делает их из
свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
6. профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь
поставить интересы ученика как формирующейся личности;
7. всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;

Конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем
успешно разрешить, но не всегда это возможно. Рыбакова М.М. выделила следующие причины:

1. В последние годы учащиеся сильно изменились, тогда как
некоторые учителя видят их такими, какими были учащиеся десять –
 пятнадцать лет назад, поэтому отношения с учениками
складываются напряженные.
2. Отсутствие взаимопонимания между педагогами и учащимися, вызванное, прежде всего, незнанием возрастных психологических
особенностей воспитанников. Так, повышенная критичность, свойственная подростковому возрасту, зачастую воспринимается учителями как
негативное отношение к их личности.
3. Консерватизм и стереотипность в выборе воспитательных
методов и средств.
4. Учителем, как правило, оценивается не отдельный поступок
ученика, а его личность. Такая оценка часто определяет отношение к
ученику других учителей.
5. Оценка ученика нередко строится на субъективном восприятии его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье.
6. Учитель затрудняется провести анализ возникшей ситуации,
торопится строго наказать ученика.
7. Немаловажное значение имеет характер отношений, которые сложились между учителем и отдельными учениками; личностные
качества и нестандартное поведение этих учеников являются причиной
постоянных конфликтов с ними.
8. Личностные качества учителя (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность); настроение учителя при взаимодействии с учениками; жизненное неблагополучие учителя.
9. Общий климат и организация работы в педагогическом
коллективе.

К. У. Томасом и Р. Х. Килменном разработали стили поведения в
конфликтной ситуации:

1. стиль конкуренции (может использовать педагог, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень
заинтересованный в сотрудничестве с учащимся и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы);
2. стиль сотрудничества (можно использовать, если, отстаивая
собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и
желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения – разработка долгосрочного взаимовыгодного решения.);
3. стиль компромисса (стороны стремятся урегулировать
разногласия при взаимных уступках);
4. стиль уклонения (реализуется обычно, когда затрагиваемая
проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не
сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение);
5. стиль приспособления (важнейшая задача – восстановление
спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта, считаете, что
лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать
собственную точку зрения);

Необходимо помнить, что нельзя выделить какой- то из этих стилей как лучший и универсальный, главное научиться подбирать нужный стиль под ситуацию. Также, основным звеном при разрешении педагогических
ситуаций является проведение ее психологического анализа. В этом случае учитель может раскрыть причины ситуации, не допустить ее перехода в
длительный конфликт, то есть в какой-то мере научиться владеть
ситуацией, используя ее познавательные и воспитательные функции.

Можно сделать вывод о том, что причиной многих конфликтов в
системе «учитель – ученик» является низкий уровень педагогического
общения учителей, которые не могут вовремя остановиться, избежать резких слов, не упрекать за неблагополучие в семье, не подчёркивать отрицательных качеств, не высмеивать перед сверстниками. Это общеизвестные положения, но их часто нарушают многие учителя. Ведь предупредить конфликт,
разрешить его на уровне педагогической ситуации – это наиболее
оптимальный, «бескровный» для обеих сторон вариант выхода из ситуации.

2 Педагогические основы межличностного взаимодействия в системе «учитель – ученик»

2.1 Педагогические стили общения учителя и класса

В общении складывается важная система воспитательных
взаимоотношений, способствующих эффективности воспитания и обучения. В педагогической деятельности общение приобретает функциональный и профессионально значимый характер. Оно выступает в ней как инструмент воздействия, и обычные условия и функции общения получают здесь
дополнительную «нагрузку», так как из аспектов общечеловеческих
перерастают в компоненты профессионально-творческие.

На сегодняшний день продуктивно организованный процесс
педагогического общения призван обеспечить в педагогической
деятельности реальный психологический контакт, который должен
возникнуть между педагогом и детьми. Педагогическое общение – это
профессиональное общение преподавателя с учащимися на уроке и вне его, имеющее определенные педагогические функции и направленное на
создание благоприятного психологического климата, а также на другого рода психологическую оптимизацию учебной деятельности и отношений между педагогом и учащимся (А.А. Леонтьев). Как отмечает В.А. Толочек,
педагогическое общение, в частности, проблема отношений
«учитель – ученик» была предметом изучения еще в прошлом веке.

В зарубежной психологии проблема стиля взаимодействия берёт
начало в трудах К. Левина в 30-е г. XX века, которым было предложено
понятие «стиля лидерства». Одной из причин непродуктивности стиля
взаимодействия в зарубежной педагогической психологии провозглашается
чувство неполноценности у педагога, отсутствие у него самоуважения,
любви к самому себе, чувства собственного достоинства (Р. Бернс,
Дж. Колеман, Г.Моррис, А. Глассер). В отечественной же психологии
систематическое, целенаправленное изучение стиля началось позже, в 50-60х г. XX века В.С. Мерлиным, Е.А.Климовым в рамках материалистического подхода, на основе психологической теории деятельности. В последних
работах В.С. Мерлина выделяется стиль общения как отдельный феномен, хотя он и оказывается частным случаем индивидуального стиля деятельности и наследует от него все его составляющие. Постепенно понятие стиля
приобретает междисциплинарное значение, т.к. изучается различными
науками в разных аспектах. Исследователи выделяют: эмоциональные стили, стили взаимодействия, стили управления и другие стили. В.А. Толочек
классифицирует выделенные авторами стили по 4 направлениям:
«когнитивные стили», «индивидуальные стили деятельности», «стили
руководства (лидерства)», «стили жизни (поведения, общения, активности, саморегуляции). Ряд исследователей усматривают родство стиля
педагогического общения со стилем деятельности. Так, например,
И.А. Зимняя считает, что стиль педагогического общения – есть компонент стиля педагогической деятельности, включающего также стиль управления, стиль саморегуляции и когнитивный стиль педагога.

Общепринятой классификацией стилей педагогического общения
является их деление на авторитарный, демократический и попустительский.
При авторитарном стиле общения педагог единолично решает все вопросы, касающиеся жизнедеятельности как классного коллектива, так и каждого учащегося. Исходя из собственных установок, он определяет положение и цели взаимодействия, субъективно оценивает результаты деятельности. В наиболее ярко выраженной форме этот стиль проявляется при
автократическом подходе к воспитанию, когда учащиеся не участвуют в
обсуждении проблем, имеющих к ним прямое отношение, а их инициатива оценивается отрицательно и отвергается. Авторитарный стиль общения
реализуется с помощью тактики диктата и опеки. Противодействие
школьников властному давлению педагога чаще всего приводит к
возникновению устойчивых конфликтных ситуаций. Их отличает
непонимание детей, неадекватность оценок, основанных лишь на показателях успеваемости. Авторитарный педагог акцентирует внимание на негативных поступках школьника, но при этом не принимает во внимание его мотивы. Авторитарный стиль общения порождает неадекватную самооценку
учащихся, прививает культ силы, формирует невротиков, вызывает
неадекватный уровень притязаний в общении с окружающими людьми.

Попустительский (анархический, игнорирующий) стиль общения
характеризуется стремлением педагога минимально включаться в
деятельность, что объясняется снятием с себя ответственности за ее
результаты. Такие педагоги формально выполняют свои функциональные обязанности, ограничиваясь лишь преподаванием. Попустительский стиль общения реализует тактику невмешательства, основу которой составляют равнодушие и незаинтересованность проблемами как школы, так и учащихся. Следствием подобной тактики является отсутствие контроля за
деятельностью школьников и динамикой развития их личности.
Успеваемость и дисциплина в классах таких педагогов, как правило,
неудовлетворительны. Общими особенностями попустительского и
авторитарного стилей общения, несмотря на кажущуюся
противоположность, являются дистантные отношения, отсутствие доверия, явная обособленность, отчужденность, демонстративное подчеркивание
своего доминирующего положения.

Альтернативой этим стилям общения является стиль сотрудничества участников педагогического взаимодействия, чаще называемый
демократическим. При таком стиле общения педагог ориентирован на
повышение субъектной роли учащегося во взаимодействии, на привлечение каждого к решению общих дел. Демократический стиль общения педагога с учащимися – единственный реальный способ организации их
сотрудничества. Для педагогов, придерживающихся этого стиля, характерны активно-положительное отношение к учащимся, адекватная оценка их
возможностей, успехов и неудач. Им свойственны глубокое понимание школьника, целей и мотивов его поведения, умение прогнозировать развитие его личности. По внешним показателям своей деятельности педагоги
демократического стиля общения уступают своим авторитарным коллегам, но социально-психологический климат в их классах всегда более
благополучен. Межличностные отношения в них отличаются доверием и
высокой требовательностью к себе и другим. При демократическом стиле
общения педагог стимулирует учащихся к творчеству, инициативе,
организует условия для самореализации, что создает возможности для
взаимной персонализации педагога и школьников.

Характеристика приведенных выше стилей педагогического общения в реальной педагогической практике чаще всего имеют место смешанные
стили общения. Педагог не может абсолютно исключить из своего арсенала некоторые частные приемы авторитарного стиля общения. Как показали
исследования, они оказываются иногда достаточно эффективными, особенно при работе с классами и отдельными учащимися относительно низкого
уровня социально-психологического и личностного развития. Но и в этом случае педагог должен быть в целом ориентирован на демократический стиль общения, диалог и сотрудничество с учащимися, так как этот стиль общения позволяет максимально реализовать личностно-развивающую стратегию
педагогического взаимодействия.

Наряду с вышерассмотренными стилями педагогического общения есть и иные подходы. Так, Л.Б. Ительсон, выделил между авторитарным и
демократическим стилями целый ряд промежуточных:

1. эмоциональный, основанный на взаимной любви и симпатиях;
2. деловой, опирающийся на полезность деятельности и достижение задач, которые стоят перед учащимися;
3. направляющий, предполагающий незаметное управление
поведением и деятельностью;
4. требовательный, когда задачи ставятся прямо перед воспитанникам;
5. побуждающий, опирающийся на привлечение, специальное
создание ситуаций;
6. принуждающий, основанный на давлении.

Если в отношении авторитарного и демократического стилей общения их оценка однозначна, то в отношении промежуточных следует исходить из того, что воспитательные силы всегда порождаются личностными
отношениями, т.е. всецело зависят от личности педагога.

В.А. Кан-Калик установил и охарактеризовал такие стили
педагогического общения, как:

1. общение на основе увлеченности совместной творческой
деятельностью (увлеченность совместным с учащимися творческим поиском – результат не только коммуникативной деятельности учителя, но в большей степени его отношения к педагогической деятельности в целом);
2. общение на основе дружеского расположения (дружественность должна быть педагогически целесообразной, не противоречить общей
системе взаимоотношений педагога с детьми);
3. общение – дистанция (в системе взаимоотношений педагога и учащихся в качестве ограничителя выступает дистанция, главное соблюдать меру). Важно помнить, что авторитет должен завоевываться не через
механическое установление дистанции, а через взаимопонимание, в процессе совместной творческой деятельности. И здесь чрезвычайно важно найти как общий стиль общения, так и ситуативный подход к человеку;
4. общение – устрашение (связан в, основном с неумением
организовать продуктивное общение на основе увлеченности совместной деятельностью, оно не только не создает коммуникативной атмосферы,
обеспечивающей творческую деятельность, но, наоборот, регламентирует ее, так как ориентирует детей не на то, что надо делать, а на то, чего делать);
5. общение – заигрывание (этот тип общения отвечает стремлению завоевать ложный, дешевый авторитет у детей, что противоречит
требованиям педагогической этики);

По другой классификации можно выделить следующие стили
педагогического общения: ситуативный, операциональный и ценностный.

Ситуативный проявляется в том, что ученик выступает для учителя как средство решения педагогических задач. Общая педагогическая позиция
сводится к управлению поведением ученика в конкретной ситуации. В
общем виде этот стиль взаимоотношений можно охарактеризовать как
«делай то же самое, что я».

Операциональный стиль характеризуется взаимоотношениями учителя и ученика, построенными по принципу «делай таким же способом, как я». Взрослый раскрывает способы действия, показывает возможности их
обобщения и применения в самых разных ситуациях, показывает содержание (прежде всего операциональное) действий контроля, оценки, планирования, т.е. учит ребенка строить свою деятельность с учетом условий действия.

Ценностный стиль общения в общем виде может быть выражен так: «Человек – мера всего». Он строится на общности смыслообразующих
механизмов разных видов деятельности. Это обоснование действий не только с точки зрения их объективного строения, но и с точки зрения
взаимозависимости в плане человеческой деятельности в целом. Проявление этого стиля возможно в разных формах, но всегда он регулируется
нравственными требованиями организации деятельности.

Итак, на основе вышесказанного можно сделать выводы, что в ходе
педагогической деятельности между педагогом и ребёнком возникает особое общение, которое определяется стилем педагогического общения, как мы увидели существует несколько классификаций. Чаще всего в педагогической практике наблюдается сочетание стилей в той или иной пропорции, когда доминирует один из них. Наиболее эффективным в педагогическом общении, в большинстве случаев, оказывается демократический стиль. Следствием его применения является повышение интереса к работе, позитивная внутренняя мотивация деятельности, повышение групповой сплоченности, появление чувства гордости общими успехами, взаимопомощи и дружелюбия во
взаимоотношениях.

2.2 Приёмы конструктивного общения в авторских системах

Общаясь с кем-либо, мы можем переживать отрицательные или
положительные эмоции. С позиции научной психологии, общение является конструктивным, если его участники достигают своих целей, а сам процесс коммуникации сопровождается переживанием положительных эмоций.
Способность к конструктивному общению – результат психологического здоровья и высокого уровня психологической культуры. Формы
реагирования на поведение других людей, кризисные ситуации и конфликты основаны на специфике самовосприятия, восприятия им окружающего мира и людей. Самим человеком внутренний диалог осознается как поток мыслей. Исследователи выделяют следующие типы внутреннего диалога, представленного на рисунке 2.

Рисунок 2 – Типы внутреннего диалога

Деструктивный внутренний диалог ухудшает качество жизни
человека – его самоотношение и взаимодействие с окружающими людьми.
Нейтральный не помогает решить возникающие проблемы и задачи.
Конструктивный улучшает качество общения и способствует разрешению проблем, именно его мы и изучим более подробно.

Конструктивное общение – это способность донести до собеседника свои мысли объективно, без каких-либо оценочных суждений, с уважением к чужой точке зрения. Проще говоря, это умение говорить, слушать, а главное – слышать своего оппонента. При этом важно управлять своими эмоциями, не проявляя бурной реакции на сказанное собеседником. Конструктивное общение – это не так сложно, как может показаться. Тем не менее, люди
могут создавать препятствия для содержательного диалога:

1. оценочное суждение о ситуации или личности. Вы никогда не можете быть до конца уверены в том, что собеседник полностью разделяет ваши взгляды, поэтому не нужно в беседе говорить свою четкую позицию «за» или «против»;
2. слова «ты должен…». Этими словами, вы автоматически
настраиваете человека против себя;
3. назойливые вопросы. Если человек не хочет раскрывать вам
какую-то информацию, не надо устраивать ему «допрос», это может стать поводом для конфликта;
4. переход на другую тему. Возможно, тема беседы Вам не
интересна, но меня тему не стоит, это не тактично, и может не понравится вашему собеседнику;
5. приказной тон. Такие слова как, «принеси», «сделай» и т.п.
настраивают собеседника против вас, если Вам что-то нужно от собеседника, то форма обращения должна быть в виде просьбы, а не приказа.

Конструктивное общение не всегда может складываться, так как
существуют барьеры в общении. Психологи выделяют 5 таких барьеров:

1. Барьер избегания – уклонение от контактов по причине того, что собеседник может оказать негативное воздействие. Это чувство может быть основано как на личной неприязни, так и на объективных факторах.
2. Барьер авторитета связан с тем, что к некоторым людям есть
безоговорочное доверие в силу их социального статуса или личных
особенностей. Все остальные лишены такой благосклонности.
3. Фонетический барьер – это банальное невосприятие речи
собеседника. Это может быть связано со скоростью говорения, громкостью, дефектами речи или тембром голоса.
4. Семантический барьер связан с лексиконом, который говорящий использует в своем монологе. Даже если человек повествует о серьезной проблеме, использование сленговых терминов или жаргонных выражений может отвернуть слушателя.
5. Барьер стыда и вины возникает из-за неуверенности в себе.
Человек стесняется выражать свои мысли, из-за чего с ним просто
невозможно выстроить конструктивный диалог.

Жизнедеятельность человека неразрывно связана с коммуникациями.
С их помощью мы передаем и получаем важную информацию, решаем
вопросы разной степени важности и сложности. Чтобы извлекать из
взаимодействия с людьми только пользу и положительные эмоции,
необходима культура общения. Она подразумевает следующее:

1. Своего собеседника нужно воспринимать как равного.
Независимо от того, чей социальный статус выше, за кем правильная точка зрения, нужно держаться уважительно и достойно.
2. Нужно уважать право другого человека на собственную точку зрения. Даже если вы считаете ее в корне неправильной, вы не имеете права принуждать собеседника переходить на свою сторону.
3. Нельзя недооценивать важность личности и действий
собеседника. То, что он делает, – это его жизненный опыт и моральные
ценности. Эти категории требуют уважения.

Существуют приёмы конструктивного общения, которые помогают нам воспринимать и воспроизводить речь, чтобы общение с людьми было
приятным и полезным. Выделяют 4 приёмы конструктивного общения:

1. Активное слушание (подразумевает постоянное отражение
информации). Существуют приёмы активного слушания: пересказ
(дословное повторение ключевых слов собеседника), уточняющие вопросы, отражение чувств собеседника, умение держать паузу, подтекст
(проговаривание того, о чем хотел бы сказать собеседник).
2. Навыки описательного поведения. Предполагают объективное изложение ситуации, за которым следует описание ее последствий,
выражение пожелания, рекомендация что-либо изменить или одобрение. Важно умение описывать ситуацию безоценочно.
3. Конструктивная критика. Критика имеет смысл в том случае,
если отношение к человеку, которому она высказывается, позитивное, есть вера в силы и способности критикуемого улучшить ситуацию или качество, которые стали объектом критики. Целью здесь является помочь улучшить ситуацию, решить вопрос. Алгоритм конструктивной критики: 1) описание того, что сделано человеком хорошо, положительная оценка этого действия; 2) безоценочное описание того, что необходимо изменить, с аргументацией причин необходимости изменений; 3) конструктивное предложение: как и какие изменения лучше внести?
4. Комплимент как способ выразить одобрение. В процессе
общения очень важно выражать одобрение, положительную оценку качеств или поступков человека, если Вы действительно обратили на них внимание. Для этого можно применить комплимент. Самое важное правило
комплимента, которое отличает его от лести, – искренность. Поэтому важно, чтобы комплимент был основан на описании фактов, вызвавших желание
его высказать.

По мере того как вчерашние малыши начинают взрослеть, они
начинают бунтовать, а потому с ними становится все сложнее найти общий язык. Конструктивное общение детей и взрослых должно базироваться на следующих основных правилах:

1. Четко установите границы дозволенного. Об этом нужно
постоянно напоминать.
2. Ищите причину ненадлежащего поведения не в характере
ребенка, а в ваших взаимоотношениях. Как правило, непослушание, бунт и прочие негативные проявления возникают тогда, когда взаимопонимание
со взрослыми дало трещину.
3. Установленные вами границы не должны противоречить
интересам и возрастным потребностям ребенка. По мере взросления правила нужно менять, иначе реакция будет очень резкой.
4. Хвалите ребенка за малейшие достижения и успехи. Это будет вселять ему веру в себя и даст стимул к новым свершениям.
5. Правила общения с ребенком должны быть строго согласованы между всеми людьми, которые принимают участие
в воспитательном процессе.
6. Наказание должно вытекать непосредственно из провинности. Также оно должно быть соразмерно проступку. В противном случае у
ребенка будут формироваться мстительные намерения по отношению
к родителям.

Современному человеку просто необходимо знать и применять на практике основы конструктивного общения. Это значительно облегчит
взаимоотношения с друзьями, родственниками, коллегами, начальством и просто посторонними людьми. Если вы постоянно попадаете в конфликтные ситуации, стоит задуматься над тем, обладаете ли вы навыками
конструктивного общения. Возможно, переосмыслив значение
коммуникаций в своей жизни, вы будете иначе строить диалог с
окружающим миром.

2.3 Служба медиации как способ развития
межличностного взаимодействия

Конфликты в современном мире касаются самых разных сфер
человеческой жизни, умея мобилизовать и энергетически восполнять себя, можно урегулировать конфликт. В нашем мире глобализации споры
приравниваются к конфликтам, и конфликты становятся более сложными.
Огромную роль играет качество решения спора – договоренность между сторон, от которой будет зависеть весь последующий исход отношений. На этом фоне медиация становится одним из наиболее востребованных способов решения конфликтных ситуаций.

При изучении медиации как формы решения школьных конфликтов необходимо сначала подробно рассмотреть само понятие, так как оно
является новым для практики образовательных учреждений. Термин
«медиация» происходит от латинского «mediare» (посредничать, выступать в роли лица, при участии которого ведутся переговоры) и активно
используется в зарубежных странах. Существует два подхода к определению понятия «медиация»: концептуальный и описательный. Концептуальный подход определяет понятие «медиация» – как добровольную
конфиденциальную процедуру примирения, в которой медиатор
(нейтральное лицо) способствует участникам во взаимодействии с целью
заключения договоренности. Описательный подход определяет понятие
медиация как «процедуру «урегулирования конфликта, при которой
спорящие стороны встречаются с медиатором и разговаривают, после чего делают попытку разрешить противоречие». Такое определение позволяет «раскрыть содержание медиации определенного вида или модели».

Исходя из вышесказанного «Медиация – это процесс разрешения
кон­фликта**,** в котором нейтральная третья сторона, называемая медиатором, или посредником, способст­вует выработке добровольного взаимовыгодного соглашения между конфликтующими сторонами». Медиатор облегчает
процесс общения между конфликтующими сторонами, способствует
пони­манию позиций и мнений, акцентирует стороны на их интересах и ищет продуктивное решение про­блемы, предоставляя возможность сторонам
совместно прийти к общему соглашению. Ключевое отличие медиации,
состоящее в отсутствии у медиатора права на вынесение вердикта и в
максимальной ориентированности процедуры на интересы и потребности сторон, делает ее наиболее предпочтительным способом разрешения споров в современных условиях.

Давыденко Д.Л. выделил основные принципы медиации:

1. Добровольность. Все стороны, включая медиатора, должны
желать разрешения конфликта таким образом.
2. Нейтральность.
3. Беспристрастность медиатора.
4. Равноправие сторон. Отношения между конфликтующими
должны строиться исключительно деловые, подразумевающие
идеальное равенство.
5. Конфиденциальность. Медиатор не должен разглашать
содержание конфликта, а также его решение при условии, что обе стороны не дали согласия на это.
6. Полный контроль сторон над результатами процедуры.

Калашник С. И. приводит классификацию принципов медиации в
зависимости от их функционального значения:

1. Организационные принципы – характеризующие проведение
медиации и статус ее участников. К ним относится добровольность и
нейтральность медиатора, конфиденциальность, самостоятельность,
сотрудничество и равноправие сторон.
2. Процедурные принципы – характеризующие порядок
проведения медиации.

В образовательной сфере важно применять медиацию не только как процедуру примирения, но и как воспитательный подход. Такой подход
позволяет вернуть участников к нормальному пониманию ситуации и к
возможности изменить свое поведение в соответствии с нормами принятыми в обществе, стать полноценной частью этого общества. В ходе обучения
детей–медиаторов реализуется воспитательный и обучающий эффекты,
проводятся просветительские мероприятия. Для того чтобы развитие этого опыта пошло в более интенсивном русле его необходимо изучить и
систематизировать. Для этого и существуют виды медиации:

1. Классическая (традиционная) – обсуждается переход от позиций к «подлинным» интересам человека и выработка в процессе переговоров «взаимовыгодного решения».
2. Расчётная – вариант позиционных переговоров и направлена на урегулирование спора путем справедливого распределения ресурсов.
3. Оценочная – медиатор влияет на процесс медиации, оценивая происходящее, а при определенных обстоятельствах и оказывает влияние на результат диалога, при необходимости предлагая свои варианты
разрешения конфликта.
4. Терапевтическая – применяется в тех случаях, когда конфликт основан на эмоциональных переживаниях, личностных чувствах.
5. Восстановительная – медиатор создает условия для
восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться.

Существует огромное количество частных и государственных служб, предоставляющих услуги посредничества между конфликтующими
сторонами. К ведомственным учреждениям могут быть причислены
социальные службы, а к частным – организации, специализирующиеся на медиации. Тем не менее, посредниками могут выступать и представители других профессий, не связанных с юриспруденцией или социальной работой. Так, уже ранее говорилось, что на определенных видах посредничества
акцентирует свое внимание психолог, регулирующий семейные отношения. Еще одним интересным видом является школьная медиация, которая
появилась относительно недавно и уже показала свою эффективность в
разрешении школьных конфликтов. На ней следует остановиться подробнее.

Хотелось бы отметить, что существует два уровня разрешения
конфликта: соглашение и примирение. Возможны варианты решения
конфликтов: соглашение без примирения, примирение без соглашения, и
соглашение с примирением. Примирившиеся стороны получают следующий ценный опыт: находясь в состоянии конфликта между собой, они в то же время проявили заботу об оппоненте. Этот опыт важен и цене для обеих
сторон, и они смогут использовать его в будущем. Сама восстановительная программа это такая процедура, при которой, акцент делается на
восстановлении отношений между участниками конфликта, устранении
вреда причиненного обидчиком, и предотвращения противоправного
поведения в дальнейшем. В этом случае ребенок, даже провинившийся,
чувствует не одиночество, как при наказании, а поддержку со стороны
ближайшего окружения. Самое важное в медиативных процедурах ценность совместной жизни людей.

Очень часто школьного психолога или социального педагога, в сферу обязанностей которых входит посредничество между конфликтующими детьми, нет. В кризисное время, которое охватило всю страну, достаточно сложно найти деньги на наем профессионала, поэтому такие функции вполне может и должен брать на себя учитель или классный руководитель.
Некоторые процесс медиации воспринимают как попытку силой успокоить дерущихся подростков с последующим вызовом родителей к директору или классному руководителю. Но ею является попытка разрешить конфликт, а не заморозить его. В первом случае родители придут и, возможно, накажут
своих детей. Но конфликт все равно останется и в один момент может вспыхнуть снова. Учитель должен обучать детей правильному поиску
компромиссов, а не устранять лишь симптомы проблемы в социальной
группе, называемой школьным классом. Также может быть школьная служба медиации, которая занимается решением проблемных вопросов. Правда, она бывает в учебных заведениях крайне редко.

При разрешении конфликтов в школе существуют разные методы. Они описаны в работе практического школьного медиатора И. Маловичко:

1. Медиация признает, что конфликты между сторонами могут быть решены только в случае, если стороны этого сами захотят (чувства нельзя отменить приказом свыше).
2. Медиация признает, что если стороны пришли для того, чтобы разрешить трения, которые между ними имеются, им необходимо
чувствовать себя комфортно, в безопасности (медиатор вызывает доверие, обеспечивает конфиденциальность).
3. Медиация признает важность поощрения доверия и уважения, открытого обмена информацией между сторонами (разрушает барьеры).
4. Медиация признает, что именно сторонам лучше всего судить о том, что же будет являться разрешением конфликта (стороны сами создают свое решение).
5. Медиация признает, что стороны скорее всего будут склонны к реализации именно тех соглашений, в создании которых они принимали
непосредственное участие.
6. Медиация защищает от клеймения и отвержения, сохраняет
конфиденциальность общения.

Некоторые считают, что медиация преимущественно направлена на устранение конфликтов между разными учениками. Но ведь учителя также люди, а потому могут ссориться с детьми. И медиатор в школе должен
устранять любые возможные конфликты, даже если ребенок поссорился с уборщицей, которая не имеет к нему никакого отношения. Причем
утверждать, что одни конфликты более серьезны, а другие пустяковые, ни в коем случае не стоит. Если обе стороны их болезненно воспринимают, то
недооценивать их негативного влияния не следует. Возраст учитывать не следует. Пострадавшие есть, а потому нужно учитывать интересы обеих
сторон, независимо от социального положения. Общение с детьми важно строить исключительно на позициях взаимоуважения, как и с любыми
взрослыми людьми.

Таким образом, медиация в школе или любой другой сфере
человеческой жизни будет существовать еще очень долго. Ведь в ситуации острого конфликта ни один из ссорящихся не сможет понять всей ситуации. И трезвый взгляд со стороны может оказать в этом случае большую услугу. Ведь основная задача медиации не в том, чтобы определить правого и
виноватого в конфликте, а в том, чтобы привести стороны к консенсусу.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе психолого-педагогического исследования по проблеме был проведён анализ теоретических основ особенностей взаимодействия учителя и ученика, были выявлены психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия системе «учитель – ученик». Была определена сущностная характеристика понятий «взаимодействие» и «межличностное взаимодействие». Проанализированы психологические механизмы (идентификация, эмпатия, эгоцентризм и т.д.) и педагогические стили общения, которые проявляются в наборе ожиданий и требований соответствующего поведения воспитанников. Также рассмотрены педагогические конфликты в системе «учитель – ученик» и пути
их решения.

Эффективность обучения и воспитания школьника зависит от межличностных отношений учителя и учащихся. Именно поэтому учителю необходимо обладать знаниями об особенностях взаимоотношений с учениками, уметь применять различные методы и приёмы для бесконфликтного общения. Также не следует забывать о возрастных особенностях учащихся.

Можно сделать вывод о том, что основой хороших взаимоотношений в системе «учитель – ученик» лежит умение учителя выстроить такой педагогический процесс, при котором общение и обучение будет интересным, продуктивным и бесконфликтным. Для успешного выполнения общения учитель должен уметь занимать эффективную коммуникативную позицию. Также немало важно, создание благоприятного климата на уроке, а благоприятным он будет тогда, когда ученик и учитель будут чувствовать себя комфортно.

Исходя из вышесказанного, мы можем сделать вывод о том, что цель исследования достигнута, задачи нашего исследования выполнены.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аракелова Т.Л., Безродных Т.В. Теория и практика
педагогических взаимодействий в современной системе образования:
коллективная монография/ Под ред. Е.В. Коротаевой.  –  Новосибирск: ЦРНС, 2010. – 172 с.
2. Асмолов А.Г. Как проектировать универсальные учебные
действия в начальной школе: Пособие для учителя / А.Г. Асмолов. –
М.: Просвещение, 2008. – 151 с. – ISBN 978-5-09-019148-7.
3. Амоношвили  Ш. А. Личностно-гуманная основа педагогического процесса. – Мн.: Университетское, 1990. – 560 с. – (Б–чка сер.
«Университет школе» ).
4. Бабанский Ю.К. Педагогика: Учеб.пособие для студентов
пед. ин-тов / Ю.К. Бабанский – М., Просвещение, 2000. – 323 с.
5. Батракова С.Н. Основы профессионально-педагогического
общения. – Ярославль, 1989.
6. Большой психологический словарь [Электронный ресурс], – https://psychological.slovaronline.com/.
7. Васильева В.Н., Учитель и ученик: проблемы взаимопонимания и взаимодействия. [Электронный ресурс], – https://nsportal.ru/ap/library/drugoe/2014/02/17/uchitel–i–uchenik–problemy–vzaimoponimaniya–i–vzaimodeystviya.
8. В.А. Сластенин, И.Ф. Исаев, А.И. Мищенко, Е.Н. Шиянов.
Педагогика. 1997.
9. Волков Б.С., Волкова Н.В. Детская психология развития /
Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – СПб.: Питер, 2009. – 576 с.
10. Грехнев В.С. Культура педагогического общения: Книга для
учителя. – М.: Просвещение, 1990. – 144с.
11. Григорович Л.А. Педагогика и психология: Учебное пособие / Л.А. Григорович – М.: Гардарики, 2003. – 480 с
12. Зимняя, И. А. Педагогическая психология. – [Текст] /
И.А. Зимняя. – Ростов-на-Дону, 1997.
13. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении. – М., 1987.
14. Леонтьев А.А. Педагогическое общение. – М., 1979.
15. Лизинский В.М. Приемы и формы в учебной деятельности.
Москва. 2001.
16. Ломов, Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы
психологии. – [Текст] / Б.Ф.Ломов. – М., –1984.
17. Мета Г., Похмелкина Г., Медиация – искусство разрешать
конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными
технологиями. М., 2011.
18. Немов Р.С. Психология: Общие основы психологии / Р.С. Немов. – В 3 кн. – М.: Владос, 2000. – Кн.1. – 691 с.
19. Палагина М.Н., Психологические проблемы взаимодействия
учителя и учащихся в конфликтной ситуации. [Электронный ресурс], – https://nsportal.ru/shkola/psikhologiya/library/2013/03/30/psikhologicheskie–problemy–vzaimodeystviya–uchitelya–i.
20. Радугина, А.А. Психология и педагогика. – [Текст] / А.А. Радугина.– М., 2000.
21. Реан. А.А. Психология и педагогика / А.А. Реан. – СПб.,
2000. – 263с.
22. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М., 1991.
23. Седова Н.В. Педагогическое общение: психологический тренинг для учителей // Педагогика. – 1994. – №1. – с.56\_59.
24. Сластенин, В.А. и др. Педагогика: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений . – [Текст] / В.А. Сластенин, И. Ф. Исаев, Е.Н. Шиянов; Под ред. В.А. Сластенина. – М.: Академия, 2002. – 576 с.
25. Столяренко, Л.Д. Педагогическое общение. – [Текст] //
 Л.Д. Столяренко Педагогическая психология для студентов вузов. –
 Ростов н/Д: Феникс, 2004.
26. Сухомлинский, В.А. Как воспитать настоящего человека /
 В.А. Сухомлинский: Учебное пособие. – М.: Педагогика, 1990. – 286 с.
27. Толочек В.А. Стили профессиональной деятельности. – [Текст] В.А. Толочек. – М.: Смысл, 2000. –199 с.
28. Толковый словарь обществоведческих терминов / сост.
 Н.Е. Яценко. – СПб.: Лань, 1999. – 524 с.
29. Фридман Л.М., Кулагина И.Ю. Психологический справочник учителя / Л.М. Фридман, И.Ю. Кулагина. – М.: Просвещение, 2001. – 173с.
30. Шейнов В. Поссорься со мной, если сможешь. Психология
бесконфликтного общения. – СПб.: Питер, 2016. – 224с.: ил. –
(Серия «Сам себе психолог»).