**Лекция 7. Конфликты: сущность и общая характеристика**

1. Конфликт — общая характеристика.

2. Причины конфликта.

3. Признаки конфликта: личностный смысл для конфликтующего, конфликтная ситуация, инцидент.

3. Разновидности конфликтов.

**Конфликт** (от лат. conflictus — столкновение) — это столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей. При конфликте человек пребывает в состоянии напряженной готовности, его слуховое и зрительное восприятие обостряются, надпочечные железы вырабатывают дополнительную энергию. Направленный в определенное русло, стресс такого рода может стимулировать человека к приложению дополнительных усилий. Известно, что в условиях жесткой конкуренции или компании отдельные люди демонстрируют рост и преуспевание, т.е. конфликт в определенной ситуации может положительно воздействовать на физическое и психическое здоровье активных, творческих людей.

В то же время затянувшийся конфликт может быть губителен, если люди не могут расслабиться и перейти к нормальному режиму деятельности (давление повышается, мышцы сводит судорога, качество суждений ухудшается). Многообразные и затяжные конфликты создают неблагоприятный морально-психологический климат в коллективе, отвлекают внимание людей от непосредственной деятельности на «выяснение отношений», что тяжело отражается на их нервно-психическом состоянии. Исследование проблем в области менеджмента, проведенное в различных организациях США, показало, что 25 % времени, затраченного руководителями высшего звена на управление, уходит на улаживание конфликтов, а у руководителей низшего звена на улаживание конфликтов уходит 30% времени, затраченного на управление. Вместе с тем во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения и позиций,  
определить существующие проблемы и степень их понимания разными людьми, внедрить инновации. В общении конфликтное взаимодействие достаточно распространено и связано, как правило, с особенностями ситуации, включающей либо противоречивые позиции сторон по какому- либо поводу, противоположные цели или средства их достижения, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т.д., а также с характеристиками участников общения, спецификой групп, коллективов. По некоторым оценкам, более 65 % проблем в организациях связаны с нарушением отношений между сотрудниками, а не с недостатком навыков или мотивами поведения отдельных работников. Конфликт разрастается, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя (пусть даже неумышленно) интересы другой стороны.

Для анализа конфликтов важно знать, каковы их структурные элементы. К основным структурным элементам конфликта относятся:

стороны конфликта — те субъекты социального взаимодействия (участники), которые находятся в состоянии конфликта; предмет конфликта — то, по поводу чего возник конфликт. Он может быть материальным и психологическим, достаточно значим для участников столкновения, являться фактором, определяющим поведение;

мотивы конфликта — внутренние побудительные силы, провоцирующие участие в конфликте; позиции конфликтующих сторон — то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта;

конфликтогены, т.е. слова («красные флажки»), действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту. Однако сам по себе «конфликтоген-одиночка» не способен привести к конфликту. Для этого должна возникнуть целая цепочка таких конфликтогенов — их эскалация (от англ. escalation — восхождение по лестнице, постепенное увеличение, углубление, расширение чего-либо), т.е. когда на негативное действие в адрес партнера тот старается ответить более сильным контрдействием, часто выбирая наиболее скрытый из них. Исследователи выделяют такие типы конфликтогенов, как стремление к превосходству, проявление агрессии, проявление эгоизма.

Типы социального конфликта: внутриличностный — ролевой конфликт, возникает из-за состояния неудовлетворенного человека какими-либообстоятельствами его жизни, связанными с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей, низкой самооценкой и стрессов. Чаще всего такой конфликт разрешается самостоятельно или с помощью консультанта-психолога;

межличностный (интерперсональный) — наиболее распространенный тип конфликта из-за несовместимости взглядов, интересов, целей, направленности и потребностей участников взаимодействия, преследующих свои конкретные цели. Встречаются межличностные конфликты вертикальные (учитель-ученик), горизонтальные (коллега-коллега) и смешанные. Эти конфликты обычно разрешаются руководителем — фасилитатором (от англ. facilitate — облегчать, помогать, способствовать); между личностью и группой — проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения; межгрупповой — происходит вследствие столкновения интересов различных групп. Для анализа и разрешения двух последних видов конфликтов зачастую приглашают специалистов со стороны — конфликтолога (консультанта) или модератора (от ит. Moderare — сдерживание, обуздывание, смягчение).

Важным профессиональным качеством модератора является способность преодолевать фрустрации — обман, тщетное ожидание, т.е. психическое состояние переживания неудач, возникающее при наличии реальных или мнимых трудностей. Как правило, фрустрации возникают и в ситуациях конфликта, когда, например, удовлетворение потребности наталкивается на непреодолимые преграды. Именно частота возникновения фрустраций ведет к формированию таких отрицательных черт, как агрессивность, повышенная возбудимость. Поэтому одна из задач модератора при анализе конфликтов в группах — устранение напряжения в группе, профессиональных неврозов, предрассудков, сплетен и слухов, а также содействие поступлению адресной информации к оппонентам и поддержание интерактивной деятельности.

Первый тип поведения в конфликте — агрессор. Такое поведение свойственно людям, эмоционально неустойчивым, тревожным, которые стремятся компенсировать эти свои качества демонстрацией решительности, выраженной нередко в грубости, бесцеремонности, подчеркивании своей значимости.

Второй тип поведения — жертва. Такой человек провоцирует возникновение напряженности в отношениях между людьми.

Конфликты могут и должны приводить к позитивным изменениям и взаимной выгоде сторон, а не превращаться в борьбу амбиций сильных и унижение слабых. Даже такая не всегда эффективная стратегия, как компромисс (от лат. compromiss — соглашение путем уступок) может стать первым шагом к сотрудничеству, так как в результате компромисса отношения между вчерашними врагами хоть и не превращаются в дружеские, но становятся менее враждебными. Кроме того, необходимо помнить, что в процессе конфликта у людей доминирует не разум, а эмоции. Эмоции могут приводить порой к аффекту (от лат. Affectus — душевное волнение, страсть), т.е. к относительно кратковременному, бурно протекающему эмоциональному переживанию, которое проявляется в ярости, отчаянии, и зачастую сопровождается резкими движениями, криком и плачем. В такой момент человек, как правило, не контролирует свои эмоции, не отвечает за слова и жесты. Персидский мыслитель Саади по этому поводу советовал: разгневан — потерпи, немного охладев, рассудку уступи, смени на милость гнев. Разбить любой рубин недолго и несложно, но вновь соединить осколки невозможно.

Психологи считают, что наиболее приемлемой формой поведения в конфликтных ситуациях является толерантность, т. е. терпимость, снисходительность к участникам конфликта. Толерантность проявляется в трех формах:

1. спокойствие, рассудительность, извлечение урока;

2. напряжение, усилия, направленные на сдерживание аффектации;

3. бравирование с подчеркнутым равнодушием, которое маскирует истинное эмоциональное состояние.

Практика анализа конфликтных ситуаций показывает, что при проявлении указанных форм поведения состояние разочарования, как правило, отсутствует.

Толерантность, таким образом, можно рассматривать как устойчивость против фрустрации, как способность в ситуации напряжения «не терять голову», контролировать свое эмоциональное состояние. Организация совместной деятельности и взаимоотношений вызывает необходимость рассматривать все стороны общения в единстве.

Для того чтобы общение было диалогическим, двусторонним, в реальной практике взаимодействия необходимо соблюдать следующие условия:

- равенство психологических позиций участников конфликта независимо от их социального статуса и возраста;

- равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга;

- равенство в психологической взаимной поддержке.

Педагогические конфликты имеют свои особенности. В чем они заключаются? В основе педагогического конфликта лежит противоречие, возникшее, как правило, в учебно-воспитательном процессе.

Учитель и ученик как участники конфликта имеют разный возраст, различный социальный статус, жизненный опыт, что изначально определяет их поведение, или влияет на него. Именно поэтому просматривается различие в понимании взаимодействующими сторонами причин действий, событий, т.е. конфликт «глазами учителя» и конфликт «глазами ученика» видится по-разному.

Учитель обязан брать на себя инициативу в разрешении конфликта, при этом он должен исходить, прежде всего, из интересов учащихся. Конфликт «учитель-ученик» в присутствии других учащихся приобретает особый воспитательный смысл, действия учителя воспринимаются как «допустимая модель поведения». Когда же речь заходит о конфликтах взрослых и детей, то возникает ряд принципиальных особенностей, на которые необходимо обратить внимание. Прежде всего, эти особенности связаны с существенным неравенством субъектов такого конфликта. Взрослый (учитель, директор или родитель) обладает большим, нежели ребенок, жизненным опытом, его поведение более стабильно, он в меньшей мере подвержен импульсивным действиям и в большей степени способен к осмыслению складывающейся конфликтной ситуации. В отличие от взрослого у ребенка значительно меньший жизненный опыт, его поведение более импульсивно, а способность к аналитической деятельности довольно невысокая. Другая особенность конфликтов взрослых и детей связана с предметом их конфликта. Если при конфликтных столкновениях взрослых людей каждый из субъектов имеет свой предмет интереса, что вынуждает стороны действовать вопреки намерениям друг друга, то в конфликтах педагогов и воспитанников ситуация складывается иначе. Поскольку конфликты в школе часто инициируются учащимися. Они проявляют непослушание, дерзость, грубость, несогласие с действиями, оценками учителя, игнорируют требования, уклоняются от контактов. Учащиеся совершают провокационные действия (пробка в замочном отверстии в кабинет, натертая маслом доска, карта «вверх ногами» и др.). Все это приводит к рассогласованию отношений, к противостоянию, противодействию, порой к протесту.

В литературе по конфликтологии, в психолого-педагогических исследованиях отмечается, что инициатором конфликта может быть и сам педагог, провоцирующий агрессивные реакции учащихся. Причины конфликтов разнообразны: бестактность, грубость со стороны учителя, унижение достоинства воспитанников. Диктат, невыполнимые требования, вторжение в личную жизнь воспитанников, бесконечные назидания, нравоучения, придирчивость, запугивание, месть — прямое или косвенное сведение счетов также могут стать причинами конфликтов.

Конфликгогенные действия учителей являются нарушением профессиональной этики, свидетельствуют о несовершенстве педагогического общения, культурной «скудости педагога», неумении взаимодействовать с другими людьми на гуманистической, ненасильственной основе.

В практической педагогической деятельности негативно-позитивная природа конфликта определяется оценкой учителями и учащимися возникших противоречий. Учителя считают, что конфликты с учениками возникают редко, а, по мнению, учащихся, конфликты — частое явление в их общении с учителями.

Выделяют две основные группы конфликтов, соответствующие двум видам общения, — деловые и личные. Деловые конфликты возникают в результате столкновений, барьеров в совместной предметной деятельности, а личностные обусловлены трудностями нравственно-психологического характера. В реальном учебно-воспитательном процессе деловые и личные конфликты переплетаются. У вас в школе возникали конфликты с учителями?

Конфликт между педагогом и ребенком В.А. Сухомлинский назвал большой бедой школы. Подчеркнем, что не каждая сложная педагогическая ситуация трансформируется в конфликт. Ситуация приобретает конфликтный характер, если учитель допустил ошибки в общении, в оценке, действиях, анализе поступка, сделал поспешный необоснованный вывод.

В педагогической деятельности учителю важно обдуманно, творчески решать возникающие трудные ситуации Урок в V классе. Серьезная тема. Слышится писк и между рядами парт бежит котенок. Класс в восторге. Все внимание на пушистый комочек. Необычная эмоциональная ситуация. Как поступить учителю? Выяснить, кто принес котенка, кто пустил его по классу. Нет. Чтобы продолжить урок, предупредить развитие конфликта, учитель избирает другой вариант. — «Какое чудо! Он тоже пришел учиться», — с улыбкой говорит педагог и продолжает: «Надюша, возьми его на руки, ему холодно. Вот так. Мы продолжаем урок, еще раз повторяем трудное правило».

Восьмиклассник явно разочарован тройкой, полученной за устный ответ. Свою обиду он решил высказать учителю: «Вы всегда занижаете мне отметки». Реакция педагога: «Меня, Сережа, радует твоя неудовлетворенность. Ты действительно можешь учиться лучше. Давай договоримся: на следующем уроке ты получишь шанс показать свои знания. Готовься. Оценивать будут ребята, и ты сам, договорились?».

Обе ситуации содержат противоречия, несовместимость целей, действий несут в себе угрозу для одной из сторон взаимодействия, но неблагоприятные ситуации, конструктивно разрешенные учителем, перевели их в свою противоположность благодаря доброжелательности, выдержке, продуманным речевым реакциям, умению понять мир чувств и переживаний и пятиклассников, и восьмиклассника. Возникновение и развитие конфликта в этих случаях регулируется этическими нормами, нравственно-психологическими особенностями педагога.

На уроке в спину преподавателя, писавшего на доске, угодил бумажный шарик, один, затем другой. «Кто это безобразничает?» — крикнул возмущенный учитель и тут же обрушил свой гнев на одного из недисциплинированных учеников класса Вадима Б. «Это опять ты срываешь урок?» — «Что вы, это совсем не я», — оправдывался Вадик. — «Неси свой дневник». — «Это же не я, не надо зря наговаривать!» — уже грубо выкрикивает ученик. -- «Как ты со мной разговариваешь?» — «А вы?.. Как что, так все я, да я», — с разочарованием отвечает подросток. В классе шум. Разгневанный учитель, несмотря на протесты, берет дневник и пишет замечание: «Систематически нарушает дисциплину на уроке, грубит учителю».

Решающее значение в этой конфликтной ситуации сыграла позиция педагога. Конфликт был спровоцирован необъективностью и несправедливостью педагога. Что делать, если возник конфликт в системе «учитель-ученик»? Педагоги, психологи, конфликтологи рекомендуют: не избегать, не подавлять конфликт, а управлять процессом его разрешения.

Каждый конфликт уникален. Необходим творческий подход к его управлению, «извлечение максимальной воспитательной выгоды из конфликтной ситуации». При разрешении конфликта педагогу важно оптимизировать взаимодействие с учеником: помочь ему осознать возникшее противоречие и его причину; дать возможность обосновать свои действия, суждения; не всегда реагировать на сопротивление, учитывать самооценку личности. Учителю важно брать на себя инициативу конструктивного разрешения конфликта:

- не торопиться принимать меры, а выяснить мотивы и причины тех или иных действий;

- определить стиль общения в конфликте;

- принять во внимание индивидуальные особенности, жизненный опыт, достоинства воспитанника;

- соблюдать в общении педагогический такт, «управлять собой», проявляя минимум негативных эмоций;

- быть справедливым, объективным, уметь слушать воспитанника, не повышать голос в конфликтном диалоге, стремиться к совместному преодолению противоречий;

- не бояться идти на компромисс, уметь признаться в неправоте и извиниться;

- выражать недовольство отдельными действиями, а не учеником в целом.

Предупреждение конфликта и его разрешение во многом зависят от личностных качеств педагога, от его выдержки, деликатности, эмпатии, умения принять и понять переживания воспитанников; от соблюдения взрослым нравственно-этических норм общения и поведения, от педагогического такта.

Одним из признаков конфликта является личностный смысл того или иного противоречия для конкретного субъекта, когда данное явление оказывает существенное влияние на его чувства, на его поведение. До тех пор, пока не происходит столкновения личностных смыслов субъектов, конфликта между ними не возникает. Для того, чтобы произошло столкновение личностных смыслов, необходимы определенные обстоятельства, называемые конфликтной ситуацией. Конфликтная ситуация — это сочетание обстоятельств, при которых сочетаются условия для обнаружения существенных различий во взглядах, интересах и намерениях субъектов, имеющих для них личностный смысл.

Например, в некоторых школах складывается такая практика, когда директор и его заместители требуют от учителей предоставления всевозможной информации: сведений о родителях учащихся, справок о занятости учеников во внеурочное время, различных планов по работе с неблагополучными семьями, слабоуспевающими учениками и иного характера. Подобная оперативная информация личностно значима для директора и его помощников, создает удобства для их работы, поскольку позволяет иметь под рукой необходимые сведения и довольно быстро отчитываться перед вышестоящими органами.

Однако у учителей эта практика вызывает совсем другие чувства: недовольство, возмущение, протест. Ведь это отрывает их не только от учебной работы, но довольно часто нарушает и семейные планы: вместо того чтобы провести время в кругу семьи, учитель вынужден сидеть вечером или в выходные дни над составлением отчета и справок. Поэтому для учителей личностный смысл будет заключаться в том, чтобы отказаться от поручений.

Возникновение противоположных личностных смыслов является свидетельством назревания конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация — это второй признак конфликта. Необходимо обратить внимание на то, что конфликтная ситуация может и не перерасти в конфликт. Например, если учителя будут выражать свое недовольство по поводу излишнего бумаготворчества лишь друг другу, либо членам своих семей, но не школьной администрации. Не произойдет прямого столкновения их интересов — не будет и конфликта.

Но если прямое столкновение интересов противоборствующих сторон все же произойдет, то конфликтная ситуация будет обретать вид инцидента. Здесь стороны не будут безмолвствовать, а открыто станут обнажать свои интересы, высказывая их в открытом разговоре либо путем передачи письменных сообщений. Например, на очередном педсовете учителя выразят открытый протест директору и потребуют от него искоренения подобной практики из их школы, сославшись на других коллег из других школ, которые не оформляют столько ненужных бумаг. Предъявление их требований создает инцидент, который станет своеобразным механизмом запуска конфликта. Следовательно, инцидент как момент столкновения личностных смыслов — это третий признак конфликта.

Инцидент — это внешнее выражение и недовольства, и накопившихся претензий и желания изменить сложившееся положение вещей в свою пользу. Таким образом, для того чтобы судить о возникновении конфликта, необходимо выделить:

- имеется ли личностный смысл для конкретных субъектов общения в том или ином противоречии;

- назревает ли конфликтная ситуация, в которой может произойти наложение противоположных личностных смыслов субъектов;

- возникает ли инцидент между этими субъектами общения?

Поскольку основные линии противоречий в социально-педагогическом процессе могут иметь различное направление и разный удельный вес, то можно говорить о вертикальных и горизонтальных конфликтах, между учителем и учеником.

Вертикальные конфликты возникают при появлении противоречий в своеобразной иерархической структуре: между обществом и системой образования, между администрацией школы и учителем и учеником.

Например, Алексей Иванов «Георгаф глобус пропил».

- Я по поводу работы, - пояснил Служкин. - Вам учителя не нужны?

- М-м?... - удивился директор и кивнул на стул. - Присаживайтесь...

Служкин с достоинством уселся у стены позади женщины, с которой беседовал директор, и то вызвало у нее видимое даже по спине раздражение.

- И какой предмет Вы можете вести? - спросил директор.

- Ботанику, зоологию, анатомию, общую биологию, органическую химию, - не торопясь, перечислил Служкин.

- Вы где-то учились? - через плечо спросила женщина.

- Биофак Уральского университета.

Спина стала еще более недоброжелательной.

- У нас уже есть учителя по всем предметам. Служкин молчал, фотогенично улыбаясь. Женщина начала нервно перебирать свои бумаги. Наконец директор засопел и раскололся.

- Географию-то у нас некому вести, Роза Борисовна (завуч)

- Почему некому? Нина Петровна дала согласие.

- Она же пенсионерка, и у нее уже полторы ставки.

- Но мы не можем брать человека, который не имеет педагогического образования и не знает предмета, - холодно заявила Роза Борисовна.

- Биология, природоведение, география — это почти одно и то же... - туманно заметил директор и смущенно потер нос.

- Нет, - твердо возразила Роза Борисовна. - Природоведение и экономическая география в девятых классах — это не одно и тоже.

- Роза Борисовна для меня не составит труда ознакомиться с этим предметом, - вкрадчиво сказал Служкин.

Красивая Роза Борисовна слегка покраснела от ярости, собрала свои листочки в идеально ровную стопку и ледяным тоном произнесла:

- Впрочем, вы директор, Антон Антонович, вам и решать.

Кроме того, имеют место и горизонтальные конфликты: «учитель–учитель», «ученик-ученик», «родитель-родитель» и т.п. Некоторые авторы обращают внимание на то, что конфликты учителей с учащимися младших, средних и старших классов имеют существенные отличия.

Например, В.И. Журавлев, описывая конфликтно-стрессовые ситуации в младших классах, выделяет конфликты дидактического характера, конфликты этики и запредельно этические конфликты. Среди конфликтно-стрессовых ситуаций в работе с подростками автор выделяет конфликты дисциплины, конфликты в сфере дидактического взаимодействия, конфликты в методике обучения и конфликты в тактике взаимодействия учителей с подростками, а также конфликты этики. В работе с учащимися старших классов имеют место конфликты, связанные с дисциплиной учеников, конфликтогенное поведение педагогов и конфликты, вызываемые бестактностью учителей.

В зависимости от содержания или предмета, вокруг которого возникает столкновение субъектов, различают разные виды конфликтов: бытовые, административные, профессиональные, идеологические, психологические, этические, амбициозные.

В бытовых конфликтах столкновение субъектов происходит вокруг каких-либо бытовых проблем: почему в классе грязно? Куда запропастился классный журнал? Почему нет мела? Кто должен стереть с доски? Когда в школе появится новая мебель в классах и сделают ремонт в учительской?

Административные конфликты возникают вокруг полномочий в системе «начальник-подчиненный». Это типичные вертикальные конфликты. Например, если директор школы вменяет в обязанности учителя дополнительные виды деятельности (например, поливать цветы в школе во время каникул), а учитель отказывается от их выполнения, то между ними может возникнуть административный конфликт.

Идеологические конфликты способны существенно развести представителей одной профессии по лагерям различных политических партий и общественных движений, превратив их из коллег в политических противников. Предметом столкновения в идеологических конфликтах выступают отношения субъектов к тому или иному явлению идеологического характера.

В психологических конфликтах предметом столкновения становятся конкретные особенности психических свойств и процессов одного из субъектов, вызывающие неудобства у другого субъекта общения. Так, в школьной практике встречаются примеры, когда учителя, отличающиеся быстротой мышления, крепкой памятью и холерическим темпераментом, вступают в конфликты с медлительными учениками, долго ищущими ответы на самые элементарные вопросы. Низкая скорость мыслительных процессов, слаборазвитая речь и медлительность таких учащихся вызывают раздражение у педагогов и порождают конфликты.

Предметом столкновений в этических конфликтах становятся нормы поведения, а точнее, отступления одного из субъектов от сложившихся норм, либо ориентация субъектов на различные нормы поведения. Порой в руки учителя попадает записка, которой обмениваются ученики на уроке. Учитель вправе потребовать от учащихся прекращения переписки во время урока, но он не имеет право читать не ему адресованное послание, тем более озвучивать его всему классу. Нарушение этого правила чревато возникновением этического конфликта.

Амбициозные конфликты отличаются тем, что объектом столкновения в них выступают претензии одного из субъектов на особый статус, на особое отношение к себе. «Я в этой школе проработал двадцать лет и поэтому требую, чтобы при составлении расписания мои уроки были сгруппированы в те дни, которые я указал в своей заявке!» — говорит учитель завучу школы. И если завуч не выполнит предъявленных требований учителя, то между ними может возникнуть амбициозный конфликт.

Существуют также конфликты, когда у каждого из субъектов присутствует свой предмет интереса, и каждый из них ориентируется лишь на себя, не желая считаться с партнером по общению. Например, учитель довольно бурно выражает свой протест директору школы по поводу того, что его кабинет нуждается в срочном ремонте: стены покрываются плесенью, с потолка падает штукатурка, электропроводка становится опасной для жизни учащихся, а освещение не отвечает гигиеническим нормам. Директор же обращает внимание не на содержание требований учителя, а на топ, с которым эти требования излагаются. Директор считает, что учитель разговаривает с ним слишком резко и некорректно. Получается, что для учителя предметом столкновений с директором являются бытовые вопросы, а для директора — этические. Поэтому стороны не смогут договориться до тех пор, пока не переведут разговор в одну плоскость: станут обсуждать либо бытовые проблемы школы, либо проблемы педагогической этики.

Иногда встречаются бессодержательные, пустые или беспредметные конфликты, так как между субъектами нет предмета столкновения. Причиной такого конфликта может быть плохое самочувствие одного из субъектов общения или, напротив, его особый эмоциональный подъем по поводу какого-то значимого для него события. Например, один ученик может не работать на уроке математики из-за элементарного заболевания гриппом или из-за переутомления на предыдущем уроке физической культуры. Другой — «выпадает» из урока, так как получил известие о том, что ему предстоит поездка на важный для него конкурс музыкантов или на спортивные соревнования федерального уровня. Поэтому он никак не может отвлечься от этого существенного для себя события и настроиться на урок. А учитель не обращает внимания ни на болезнь одного, ни на радость другого и «награждает» обоих «двойками», создавая конфликтную ситуацию и с этими учениками, и с их родителями, и с классом.

По числу субъектов различают внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты.

Во внутриличностном конфликте противоречие возникает между двумя внутренними противоположно направленными мотивами, интересами или потребностями одного человека. В современной жизни каждому из нас довольно часто приходится делать выбор: встать утром пораньше и сделать зарядку на свежем воздухе или же понежиться лишний часочек в теплой постели. Выбор высказать в лицо своему начальнику все, что думаешь о его интеллектуальных и организаторских способностях, или же не говорить, чтобы не портить отношений с ним и не наживать неприятностей.

В межличностном конфликте происходит столкновение интересов двух личностей, которые заявляют о своем праве на предмет спорной ситуации. Например, такой конфликт может возникнуть, когда учитель отказывается выполнить просьбу директора школы о том, чтобы повысить итоговую отметку ученику, не отличающемуся ни способностями, ни прилежанием, ни уважением к этому учителю.

Межличностные конфликты довольно часто возникают между всеми субъектами общения в школе: учителем и учеником, директором и учителем, учителем и родителем ученика, между двумя учениками и учителями.

Межгрупповой конфликт представляет собой столкновение интересов двух групп как совокупных субъектов общения. Примером такого конфликта может быть противостояние двух микрогрупп одного класса в борьбе за право навязать свои нормы взаимоотношений.