**Тема: Конфликт и конфликтные ситуации.**

План.

1. Понятие конфликтной ситуации.

2. Понятие конфликта; динамика его развития.

3. Стили поведения педагога в конфликтной ситуации.

Способы разрешения конфликтов.

4. Управление конфликтными ситуациями.

5.

6.

Литература.

1. Гребенюк О.С. Общая педагогика.- Калининград.:1996, с77-105.

2. Питюков В.Ю. Основы педагогической технологии.-М.:2001,

с.106-118.

3. Щуркова Н.Е. Практикум по педагогической технологии.

-с. 164-169.

4. Белкин А.С. Основы возрастной педагогики.- М.: 2000.,

-с.90-99.

5. Чернышов А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций.- М.: 1999.

6. Корнелиус Х., Фэйер Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликт.- М.: 1992.

7. Питюков В.Ю. Основы педагогической технологии.- М.:2001., с.1006-119.

8. Сергеева В.П. Классное руководство: планирование и организация работы от А до Я.- стр.56-58.

9. Самоукина Н.В. Игры, в которые играют… .- стр.64-90.

10. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе.-

М.: 2004.

**1. Понятие конфликтной ситуации.**

**«Конфликтная ситуация –** это ситуация, в которой *участники (оппоненты)* отстаивают свои, не совпадающие с другими, цели и интересы, касающиеся  *объекта* конфликта».

*Оппоненты* (участники, субъекты конфликта- противники в споре)- отличаются друг от друга позицией, «силой», рангом (т.е. социальными характеристиками). Каждый оппонент имеет свои цели и интересы. У каждого – свои мотивы и своё отношение к объекту конфликта и друг к другу. У них уже сложены определённые отношения друг с другом.

*Объект конфликта*- это элемент конфликта, вызывающий к жизни конфликтную ситуацию; это то, по поводу чего возникло(ли) непонимание или раздражение.

*Конфликтная ситуация:*

-Цели - **ОП-** ОБ КОН -**ОП- -**Цели

-Мотивы **ПО-** ЪЕ ФЛИ -**ПО-** -Мотивы

-Интересы **НЕ-** КТ КТА  **-НЕ-** -Интересы

**НТ-1 -НТ-2**

*О Т Н О Ш Е Н И Я.*

Среди потенциально конфликтных ситуаций выделяют-

(виды потенциально конфликтных ситуаций):

- ситуации  *деятельности;*

- ситуации *поведения;*

- ситуации *отношений.*

Ситуации *ДЕЯТЕЛЬНОСТИ*  (конфликтные) - возникают по поводу выполнения школьником тех или иных заданий, успеваемости, учебной и не учебной деятельности. Конфликтные ситуации здесь могут возникать в случае отказа учащегося выполнить задание. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудности в усвоении учебного материала, неудачное замечание учителя, и пр.

Ситуации *ПОВЕДЕНИЯ* (конфликтные) – возникают в связи с нарушением правил поведения при условии, когда учитель, не выяснив мотивов и не вникнув в ситуацию, делает поспешный и ошибочный вывод о поступках кого-либо из учащихся.

Ситуации *ОТНОШЕНИЙ* (конфликтные) – возникают тогда, когда затрагиваются эмоции и интересы учащихся и учителей в процессе общения или деятельности; когда деловые отношения подменяются межличностными; когда даются отрицательные оценки не поступку, а личности ученика.

Возможно ли работать с учащимися без конфликтных ситуаций? –НЕТ! Конфликтные ситуации *имманентно* (т.е. внутренне, объективно) присущи всему процессу обучения и воспитания.

Сама должность учителя предполагает возможность конфликтных ситуаций, где объектом могут выступать, например, право учителя требовать от учащихся выполнения учебных заданий; право учащихся распоряжаться своим свободным временем; право и учащихся и учителей на чувство собственного достоинства, и т.п. Другими словами, возможность конфликтных ситуаций заложена … в должностных функциях учителя (!).

Конфликтная ситуация может существовать долго, НЕ переходя в открытый конфликт.

В то же время, конфликтная ситуация – это своеобразный сигнал (звонок, набат) какого-то непонимания или нарушения. Поэтому, не замечать этот сигнал – конфликтную ситуацию – нельзя!

Надо стремиться ПРОЖИВАТЬ конфликтную ситуацию НЕ доводя её до конфликта.

**2. Понятие конфликта; динамика его развития.**

Чтобы возник конфликт, одной конфликтной ситуации недостаточно. Нужны действия со стороны оппонентов, направленные на достижение собственных целей. Такие действия называются  *ИНЦИДЕНТОМ.*

«**Конфликт** есть столкновение противоположных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов (субъектов конфликтной ситуации) по поводу объекта конфликта, сопровождаемое *инцидентом* (т.е.действиями оппонентов)».

«**Конфликт = конфл.ситуация + инцидент».**

В динамике конфликта психологи выделяют 4 этапа:

**1 этап:** - возникновение объективных противоречий.

В основе любого конфликта лежит противоречие. Но, противоречие – есть двигатель прогресса, источник любого развития. Поэтому, важно не избегать, не гасить противоречия, а разрешать, преодолевать, поднимаясь при этом на более высокий уровень понимания проблемы, отношений, деятельности.

**2 этап:** - осознание и развитие конфликтной ситуации.

На этом этапе проявляется вся педагогическая мудрость:

А) если конфликт *эмоциональный,* где нет объекта конфликта, а есть личная неприязнь, то нужно позаботиться о том, чтобы сработали механизмы психической защиты (т.н. «стражи душевного здоровья»): мудрость, понимание другого, свобода и право выбора переживаний;

Б) если конфликт *пустой*, в основе которого лежит неустойчивое (плохое) психическое самочувствие человека, его особое состояние на данный момент, не позволяющее ему адекватно оценить происходящее, то лучше всего уйти от конфликта, избежать его, не дать ему развиться, что и будет наилучшим способом его разрешения;

В) если конфликт *содержательный*, т.е. в нём есть объект конфликта, в котором педагог видит воспитательный потенциал, - важно переходить к *конструктивному конфликтному поведению*, и тогда развитие конфликтной ситуации пройдёт все 4 этапа – от возникновения противоречий до разрешения конфликта,- и оппоненты в результате перейдут на иной уровень взаимоотношений (предпочтительно – более позитивный). Содержательный конфликт нельзя избегать, его нужно проживать, конструктивно разрешая возникшее противоречие.

Эти **2 этапа** описывают собственно конфликтную ситуацию. При этом педагогу важно вовремя распознавать внешние признаки надвигающегося конфликта:

\*недовольство (взглядом, мимикой, позой, «мычанием» и пр.); \*разногласие (несогласованность мнений, встреча «в штыки» иного мнения, резкие высказывания и пр.);

\*противодействие (оппонент настойчиво стоит на своём); \*противостояние (каждый стоит на своём, оба «выжидают»); \*противоборство (конфронтация взаимоотношений, когда открыто проявляют неприязнь);

\*разрыв отношений; либо принуждение (это уже переход к 3 этапу).

**3 этап:** - переход к конфликтным действиям (инцидент).

«Конфликтное поведение» со стороны педагога – это не агрессия и не взаимное давление, а целенаправленное педагогическое *воздействие*  педагога на воспитанника, переходящее во *взаимодействие*.

На этом этапе важно:

- проанализировать конфликтную ситуацию;

- выделить объект конфликта;

- сформулировать основную и сопутствующие педагогические задачи;

- наметить систему действий в соответствии с тем или иным стилем поведения в ситуациях разногласия;

- и начать действовать.

Таким образом, на этом этапе конфликтная ситуация переходит в конфликт. Будет ли этот конфликт иметь конструктивное или деструктивное воздействие на школьника, - зависит от правильно оценённого учителем противоречия (объекта конфликта), и от оптимально выбранного стиля собственного поведения в конфликте

**4 этап:** разрешение конфликта.

Для успешного разрешения конфликтных ситуаций и конфликтов необходимо учитывать следующие положения:

А)- учителю следует понять и принять неизбежность встречи с конфликтными ситуациями в своей работе, не бояться их и не отворачиваться от них;

Б)- постараться вычленить наиболее вероятные для своего коллектива конфликтные ситуации и заранее научиться способам их разрешения;

В)- осознать реальные причины вероятных конфликтных ситуаций, увидеть трудности их разрешения и необходимость овладения способами их предупреждения;

Г)- помнить, что при разрешении конфликтов профессиональная ответственность за педагогически правильное разрешение ситуации лежит на учителе;

Д)- участники конфликта имеют различный статус и ранг, чем и определяется их разное поведение в конфликте;

Е)- помнить и понимать, что разница возраста и жизненного опыта оппонентов разводит их позиции в конфликте;

Ж)- что понимание оппонентами событий, их причин, того, что стало источником разногласий – различно; поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребёнка, а ученику – справиться со своими эмоциями, подчинить их разуму;

З)- присутствие других школьников при конфликте превращает их из свидетелей в участников, и конфликт тогда приобретает коллективный характер. Выливается это либо в мощную поддержку конфликтующего, либо- в публичное обсуждение его личных качеств, что травмирует ребёнка. Поэтому, не следует привлекать других детей к конфликту, не выносить всё на обсуждение коллектива.

Профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении, и на первое место поставить интересы ребёнка. Всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются новые участники. И конфликт разрастается как снежный ком. Поэтому, в педагогической деятельности конфликты легче предупреждать, чем разрешать; а точнее – учиться проживать конфликтные ситуации, не доводя их до конфликта. Здесь- общая закономерность: чем напряжённее отношения между субъектами, тем сложнее разрешить конфликт, и наоборот: чем оно слабее,- тем проще способы выхода из конфликта.

И ещё: конфликт – это И разрушение, И созидание одновременно, поскольку противоречие, лежащее в его основе, должно быть осмыслено субъектами, устранено, и взамен его должны быть созданы новые, более высокие и конструктивные взаимоотношения.

Тем более, что педагогический конфликт имеет свою профессиональную специфику: там, где интересы ребёнка сталкиваются с интересами педагога, на самом деле … нет столкновения: ведь интересы педагога лежат в сфере интересов ребёнка !!! Парадокс, о котором нельзя забывать.

**3. Стили поведения педагога в конфликтных ситуациях.**

**Способы разрешения конфликтов.**

Исследователи выделяют 5 основных стилей поведения с ситуациях разногласия:

1. Сотрудничество

Этот стиль оптимален почти всегда. Он мудро и по-дружески удовлетворяет интересы обеих сторон. Но он требует достаточного количества времени, умения сторон объяснить свои желания и скрытые потребности, способности выслушать друг друга, а затем выработать совместно приемлемое решение проблемы. Такой стиль желателен в ситуациях, когда:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет от него устраниться;

- существуют тесные, длительные и взаимозависимые отношения между сторонами;

- имеется достаточно времени, чтобы поработать над проблемой;

- оба партнёра готовы и способны обсуждать не только свои интересы, но и интересы другой стороны;

- обе стороны обладают равной властью/статусом, либо готовы пренебречь имеющейся разностью для того, чтобы «на равных» искать решение проблемы.

В итоге – устраняются не только противоречия, но и его причины; оппоненты лучше узнают друг друга; взаимоотношения переходят на более оптимальный уровень; происходит профилактика других конфликтов.

2. Компромисс.

Этот стиль вполне приемлем в ряде случаев. Уступая друг другу в чём-то, оппоненты приходят к общему решению, которое устраивает обе стороны. Однако, желания и интересы каждой стороны удовлетворяются частично (в этом – отличие от сотрудничества). Такой стиль эффективен, когда:

-обе стороны обладают одинаковой властью, и имеют взаимоисключающие интересы;

- вы хотите получить решение быстро, считая, что это более экономичный и эффективный путь;

- одну из сторон может устроить временное решение, либо кратковременные выгоды;

- другие подходы к решению проблемы оказались не эффективными;

- удовлетворение вашего желания не имеет слишком большого значения;

- компромисс позволит сохранить взаимоотношения: лучше получить что-то, чем всё потерять.

Общая логика компромисса: прояснение интересов и желаний сторон; определение границ совпадения интересов; выдвижение и выслушивание предложений обеими сторонами; готовность каждой стороны идти на уступки и т.п.,- переговоры продолжаются до тех пор, пока не будет выработан приемлемый вариант взаимных уступок.

3. Избегание (уклонение, уход).

Этот стиль не всегда есть бегство от проблемы. Иногда он может быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию. К нему можно прибегнуть, когда:

- исход не очень важен для вас, и на решение проблемы не стоит тратить силы;

- напряжённость слишком велика, и вы хотите её ослабить;

- у вас был трудный день, и вы хотите взять тайм-аут, чтобы не увеличивать неприятности;

- вы знаете, что не можете решить конфликт в свою пользу;

- у вас мало власти для решения проблемы;

- вы не хотите продолжать отношения с оппонентом;

- проблема слишком серьёзна, и её надо дополнительно обдумать;

- конфликт пустой, эмоциональной, и нужно просто успокоиться, и проблема решится сама собой.

4. Приспособление.

Этот стиль возможен в тех случаях, когда вы понимаете, что оппонент действительно прав. Либо он имеет больше власти, и вы не в состоянии настоять на своём. Или вы понимаете, что итог важнее для вашего оппонента, чем для вас. Или вас не особо волнует случившееся.

И тогда, жертвуя своими интересами, вы смягчаете ситуацию, приспосабливаясь, и сохраняя отношения.

5. Соперничество (конкуренция).

Этот стиль наименее эффективен. Он может разрушить отношения. Однако он приемлем, когда решение нужно принимать срочно, и у вас достаточно для этого власти. Когда вам нечего терять, либо наоборот решение проблемы очень важно для вас , и т.д.

Однако, педагогично ли соперничать с детьми?!.

**Разрешение конфликта** является творческим актом, и здесь не может быть единственного уникального рецепта.

Среди используемых способов и приёмов исследователи выделяют:

- использование юмора;

- «психологическое поглаживание»;

- компромисс;

- совместный анализ ситуации;

- «третейский суд»;

- ультиматум;

- подавление и принуждение;

- разрыв связи.

Нарисуем условную «лестницу» используемых способов и приёмов разрешения конфликтов. При этом, заметим, что мера напряжённости отношений будет непременно возрастать, если педагог решит «подниматься по этой лестнице». Поэтому, не будем этого советовать, а поразмышляем над педагогическим потенциалом каждой «ступеньки»:

ЮМОР

«ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ПОГЛАЖИВАНИЕ»

АНАЛИЗ СИТУАЦИИ

«ТРЕТЕЙСКИЙ СУД»

УЛЬТИМАТУМ

ПОДАВЛЕНИЕ ПАРТНЕРА

РАЗРЫВ СВЯЗИ

Мера напряженности отношений

КОМПРОМИСС

На этой условной «лестнице» лишь 2 первые ступеньки безупречны и безусловны.

Не исключаются и последующие две.

К «третейскому суду» обращаются крайне редко.

Последние три ступени – скорее шаги к ухудшению отношений, чем к их обогащению.

1. Использование юмора.

Юмор позволяет возвыситься над ситуацией, обнаружить в противоречии какие-то смешные стороны, и, огласив их, - снять психологическое напряжение. В результате стороны – субъекты конфликтной ситуации- приобретают прежнюю способность к осмысленному взаимодействию друг с другом.

Пример:

Дети: -Не будем делать!...Сколько можно! Такие большие задания!...

Учитель с улыбкой: - Петушки распетушились… но подраться не решились. Если будешь петушиться… можно пёрышек лишиться…

Дети: -Да уж…- вымолвил кто-то один, и все рассмеялись.

2. «Психологическое поглаживание».

(нежность, ласка, одобрение, выражение любви…).

Оно вселяет уверенность в ребёнка, показывая, что уважение к нему сохранено, не смотря ни на что. Иногда достаточно употребить ласковое обращение: «милая», «дорогой», «лапушка моя», «детки мои хорошие», - и противоречие затухает, принимает мягкую форму. И тогда разум легко справляется с задачей.

Пример:

Ребёнок: -Я считаю, что я правильно оформил лабораторную работу. Прост Вы придираетесь ко мне…

Учитель: –Голубчик мой, дорогой мой человек, я бы с радостью приняла твою работы, ты ведь светлого ума, но посмотри… (3 раза похвалила, 1замечание сделала).

Пример:

Учитель: -Сними головной убор!

Ребёнок: -Не сниму, мне и так хорошо.

Учитель: -Но тогда среди нас на одну умную головку станет меньше… (назвали умной головой, как после этого спорить?).

Конечно, шутка и ласка – это ещё не разрешение противоречия, но УЖЕ разрешение конфликта в начальной его стадии: напряжение снимается, отношения смягчаются, - и можно дальше спокойно и разумно обсуждать и разрешать противоречие.

3. Компромисс.

Хороший способ разрешения конфликта. Оба субъекта идут на уступки, и это обоюдное согласие решает исход дела, одновременно возвышая отношения между партнёрами, понявшими и принявшими интересы друг друга в границах общего согласия.

Пример:

Дети сообщают, что не сделали домашнее задание, так как вчера был вечер.

Учитель, чтобы разрешить противоречие между педагогическим требованием и неумением детей справиться с осложнившимися обстоятельствами, а также,- чтобы не обострять отношения, предлагает ребятам на выбор: или остаться на дополнительный урок, чтобы сделать не сделанное, или увеличить объём следующего домашнего задания.

4. Совместный анализ ситуации.

Часто трактуется как самый простой способ. «Давай поговорим»,- говорит учитель. Однако, говорит именно он, т.к. дети как раз и не умеют анализировать обстоятельства и себя в них. Здесь нужны особые условия: \*нейтральная территория, \*продуманные и логичные вопросы, \*полная доверительность, \*состояние психологического равновесия, \*активное и уважительное слушанье друг друга, \*расположение «глаза в глаза» и пр.

5. «Третейский суд».

Когда дети и педагог называют лицо, заслуживающее безоговорочного признания,- обращаются к нему, - и его решение считается окончательным. Либо создаётся группа (спорный совет), которая и решает проблему.

Приостановим здесь рассмотрение способов разрешения конфликтов.

Ультиматум – применим лишь к учащимся старшего возраста при одновременном взывании к разума и к объективному оцениванию ситуации.

Подавление или принуждение используется в экстраординарных случаях, в условиях опасности.

Разрыв связи (или временное расставание) - крайне редкая мера. И возможна лишь в коллективе на высокой ступени его развития, когда коллектив значим для оппонентов.

Почему же при всей очевидности, что способы «нижних ступенек» наиболее эффективны, почему же они плохо срабатывают ?

Дело в том, что конфликт не возникает на пустом месте и разом. Он зарождается и пребывает в своих слабых, еле заметных формах. И долго не разрешается, ибо ему не придают значения. Или не видят.

Замечают же противоречие тогда, когда форма и глубина конфликта достигает своих крайних проявлений.

То есть, нужно вовремя замечать назревающий конфликт, его внешние проявления (недовольство, разногласия, противодействие и пр.).

Конфликты надо разрешать когда они только зарождаются, тогда юмор и шутка, ласка и нежность будут действительно высокоэффективны.

**4. Управление конфликтными ситуациями.**

Общий подход к управлению конфликтными ситуациями:

1. Анализ конфликтной ситуации с целью НЕ доведения её до инцидента и открытого конфликта.

2. Перевод конфликтной ситуации в педагогическую задачу с последующим решением.

3. Одновременно – моделирование познавательных проблемных конфликтных ситуаций в учебно-воспитательных целях.

4. При переходе конфликтной ситуации в конфликт – для начала определиться: пустой это конфликт, или содержательный.

5. Выделит объект конфликта, а также- цели, мотивы и интересы оппонентов.

6. Педагогу – взять на СЕБЯ управление разрешением конфликта:

- проявите инициативу в поиске консенсуса: кто делает первый шаг,- тот и выигрывает. Однако, если вы чувствуете, что не правы,- признайте это сразу;

- в начале переговоров используйте «Я-сообщение» и «Активное слушание»;

- дайте почувствовать своему оппоненту его значимость, проявите уважение к его мнению, позиции (или хотя бы признайте за ним это право);

- не выдвигайте сразу свои требования и условия, подчеркните точки соприкосновения, взаимные интересы, совпадающие взгляды;

- обосновывайте, аргументируйте свои доводы; ищите альтернативу, демонстрируя свою заинтересованность человеком и его проблемами.

*СРС: законспектируйте главу «Технология управления конфликтными ситуациями» - Гребенюк О.С. ( 1; стр. 89-104 ). Составьте тематику*

*5-7 классных часов, обучающих учащихся поведению в конфликтных ситуациях. Подберите тренинговые упражнения.*

Приёмы (способы), позволяющие эффективно управлять конфликтными ситуациями:

1. Активное слушание.

2. «Я- сообщение».

3. Сбор возможных решений: «Как же нам быть?».

4. Оценка предложенных решений и выбор наилучшего.

5. Детализация принятого решения.

6. Выполнение принятого решения. Контроль.

7. Анализ осуществлённых действий.

*СРС: проиллюстрируйте эти приёмы примерами из практики.*

В отдельных случаях педагог в целях воспитания и развития учащихся и коллектива, педагог *может создавать конфликт.*

*СРС:*  *законспектируйте материалы, связанные с возможностью создания конфликта:* Питюков В.Ю. ( 2, стр. 116- 118.).

Педагогу желательно владеть диагностическими методиками, дающими возможность изучать учащихся в конфликтных ситуациях.

*СРС: подберите методики: см. Чернышов А.С. ( 5 ).*