



Информационно-просветительский материал преподавателям: «Педагогический конфликт и тактика его разрешения»

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

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

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

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

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

социально-педагогическом процессе возникают между системой образования и обществом (Козырев Г.И.)

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



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

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

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

Для преподавательских коллективов наиболее характерными являются следующие причины конфликтов:

- нетактичное отношение друг к другу;
- неудобное расписание занятий;
- непродуманные нововведения в учебном заведении;
- перекладывание чужих обязанностей на конкретного преподавателя;
- неравномерное распределение педагогической нагрузки;
- административные и финансовые злоупотребления;
- незащищённость преподавателя от несправедливых обвинений со стороны других участников социально-педагогического процесса (администрации образовательного учреждения, работников вышестоящих органов образования, родителей студентов и их самих).

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

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

Причины педагогических конфликтов

К таким причинам традиционно можно отнести:

- малую возможность преподавателя прогнозировать на учебном занятии поведение студентов;
- стремление педагога в конфликтной ситуации сохранить свой социальный статус любыми средствами, поскольку есть свидетели, другие студенты, и недопустимо уронить честь мундира;
- оценку преподавателем конфликтного действия студента, которая нередко строится на субъективном восприятии его поступка, малой информированности о его мотивах, особенностях личности;
- характер отношений между преподавателем и отдельными студентами;
- учебно-дисциплинарную модель общения, основанную на лозунге «Строгость не повредит»;
- личностные качества педагога (раздражительность, мстительность, человек настроения);
- низкий педагогический уровень общения.

В качестве причин конфликта называют также (Акимова Е.Е.):

- противоречие между теорией и практикой;
- столкновение противоположных мнений на представленную информацию;
- существование негативной констатации, выраженной во влиянии отрицательного опыта на усвоение информации;
- искажённое усвоение информации.



В связи с этим педагогические конфликты могут быть:

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

- намеренно создаваемыми. Они провоцируются также в сфере отношений или с определённой целью моделируются в рамках конкретного учебного предмета;

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

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

Виды педагогических ситуаций

Основные:

- **ситуация деятельности** возникает по поводу выполнения студентом учебных заданий;

- **ситуация поведения (поступков)** возникает как следствие нарушения студентом правил поведения в учебном заведении, дома, в общественном месте;

- **ситуация отношений** возникает в сфере эмоционально-личностных отношений между преподавателем и студентами или между студентами.



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

- **иллюзия собственного благородства**. Человек считает, что он является жертвой злобного противника и с точки зрения морали ведёт себя образцово;

- **поиск соломинки в глазу другого**. Преподаватель, конфликтующий со студентом, как правило, в деталях рассказывает, как тот грубо разговаривал, держал руки в карманах, ехидно улыбался. Он замечает малейшие нюансы в поведении подопечного. А на невинный вопрос: «А как вели себя вы?» - нередко возмущённо отвечает: «А при чём здесь я? Ведь мы разбираем не моё поведение!» В конфликте чрезвычайно важно контролировать каждое своё слово, каждый поступок;

- **двойная этика**. Человеку свойственно приукрашать собственное поведение даже перед самим собой. Собственные действия мы всегда стараемся представить, как

разумные, уважительные по отношению к сопернику, а чужие – как недопустимые, нечестные.

Существует четыре вида отношения преподавателя к конфликтной ситуации:

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

2. Реалистическое отношение к действительности. Преподаватель терпеливо, трезво относится к тому, что происходит. Он приспособливается к требованиям конфликтующих, т.е. идёт на поводу у них, стремясь смягчить конфликтные отношения уговорами, увещеваниями. Ведёт себя так, чтобы, с одной стороны, не будоражить педагогический коллектив и администрацию, а с другой – не портить отношения со студентами. Но уговоры, побряжки приводят к тому, что старшего перестают уважать и над ним даже смеются.

3. Активное отношение к случившемуся. Педагог признаёт наличие критической ситуации и не скрывает конфликта от коллег. Он не игнорирует случившееся, не пытается угодить и нашим и вашим, а действует в соответствии с собственными моральными принципами и убеждениями, не учитывая индивидуальные особенности конфликтующих, ситуацию в коллективе, причины конфликта. В результате складывается ситуация внешнего благополучия, прекращения ссор, нарушений дисциплины, однако это не всегда означает, что конфликт исчерпан.

4. Творческое отношение к конфликту. Старший ведёт себя в соответствии с ситуацией и разрешает конфликт с наименьшими потерями. В этом случае он сознательно и целеустремлённо, с учётом всех сопутствующих явлений находит выход из конфликтной ситуации. Он учитывает объективные и субъективные причины конфликта, не принимает скороспелого решения. Творческое отношение, тщательный анализ случившегося особенно необходимы для восприятия критики.



Разрешение педагогического конфликта

Это самая сложная для любого преподавателя процедура.

Стратегия и тактика решения педагогического конфликта находятся в прямой зависимости от его особенностей:

- профессиональная ответственность преподавателя за педагогически правильное решение конфликтной ситуации, так как образовательное учреждение является моделью социума;

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

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

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

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

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

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



При выборе способов позитивного решения конфликта следует руководствоваться тремя непреложными правилами:

1. ***Погасить конфликт***, т.е. перевести отношение его участников на уровень, взаимоприемлемый для обеих сторон, переключить внимание с аффективно-напряженных отношений в сферу деловых, учебных.

2. Конфликт в педагогической деятельности ***легче предупредить***, чем успешно разрешить.

3. Конфликты надо решать ***без задержек***, пусть и на частично приемлемой платформе, но открывающей дорогу совместным позитивным действиям.

В связи с реализацией этих правил встаёт вопрос о педагогическом риске, который представляет собой деятельность педагога по снятию неопределённости в ситуации неизбежного, т.е. обязательного выбора по принятию конкретного решения для реализации педагогической цели (Абрамова И.Г.). Риск возникает, когда проблема принятия решения

встаёт особо остро. Задача педагога – упредить возникновение кризисных, конфликтных ситуаций на основе выбора альтернатив и принять конкретный вариант их разрешения.

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

Принципы разрешения конфликтов

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

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



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

2. Принцип системности и глубинности при анализе причин конфликта. Он подразумевает использование следующих уровней анализа: начального, кульминационного, заключительного, и также понимание соотношения объективных деловых и субъективных личностных факторов в возникновении конфликта.

3. Принцип исключения односторонней ответственности за возникновение конфликта. Участвуют две стороны, каждая вносит свой «вклад» в развитие конфликта и поэтому несёт ответственность за его последствия.

4. Принцип нейтралитета посредника. Нейтральная позиция по отношению к враждующим сторонам совершенно необходима для разрешения (притом эффективного) конфликтной ситуации.

5. Принцип профилактики конфликтов. Реализация данного принципа возможна при соблюдении таких рекомендаций:

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

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

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

Существует несколько типов реагирования педагогов на конфликты:

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

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

- ролевое воздействие – намерение разрешить конфликт в рамках ролевого воздействия;

- выяснение мотивов – ряд действий по уточнению, пониманию мотивов поведения обучающегося;

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

- рефлексия – высказывания о переживаемых чувствах, возникающих размышлениях.



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

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

- погашение лишь внешних проявлений конфликтной ситуации;

- арбитражная модель;
- невозможность преподавателя выйти за пределы социальной роли;
- отсутствие знания алгоритмов и навыков анализа педагогических конфликтов, приводящее к нарушению логической последовательности при разрешении конфликтной ситуации;
- недооценка того, насколько решён конфликт (полностью или частично), что приводит к неумению отслеживать его возможное дальнейшее проявление.

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

- восприятие конфликта как свершившегося факта;
- отношение к конфликту как к педагогической проблеме, которая может быть решена;
- рассматривание конфликта как ценного источника информации о личности;
- проявление инициативы преподавателем;
- принятие педагогом ответственности на себя за происходящее в данной ситуации;
- использование эффекта «трёх Д»: доброжелательности, добросовестности, доступности;
- грамотное поведение конфронтации с целью предотвращения асоциального поведения;
- определение и использование оптимальной продуктивной стратегии поведения в конфликте;



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

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

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

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



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

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

- что сказать, т.е. уточняет содержание диалога со студентом;
- как сказать, т.е. продумывает так называемое эмоциональное сопровождение разговора;
- когда сказать, т.е. определяет время и место выяснения конфликтной ситуации;
- при ком сказать, т.е. анализирует возможную реакцию невольных свидетелей конфликта;
- зачем сказать, т.е. выстраивает систему общения, чтобы быть уверенным в конечном результате.

2. Отбор невербальных средств общения и приёмов техники активного слушателя. Юношество часто воспринимает взрослого так называемым эмоциональным слухом, т.е. не только расшифровывает содержание, смысл сказанных слов, а ориентируется на отношение к нему взрослых. Поэтому преподавателю следует продумать способы выражения своего умения слушать, обратить внимание на мимику, тон, интонацию речи.

3. Возврат эмоций. Выход педагога из плена собственных эмоций и возможность откликнуться на переживания студента.

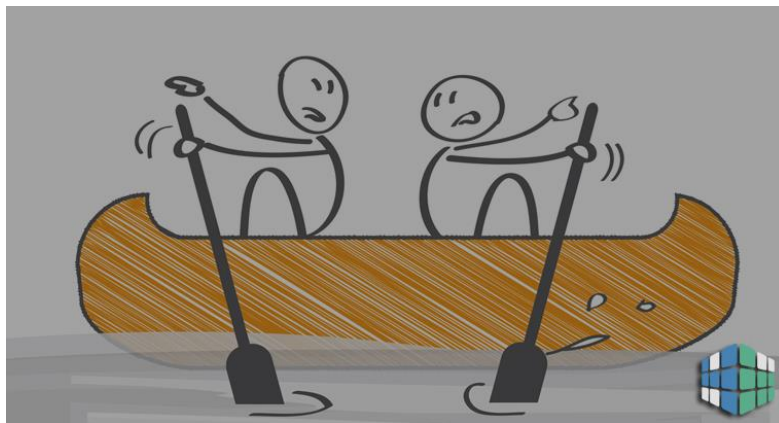
4. Наказание. Преподаватель, который стремится к конструктивному разрешению конфликта, должен руководствоваться мудрым советом, что наказание должно уничтожить отдельный конфликт и не создавать новых конфликтов (Макаренко А.С.). Система наказания в студенческой аудитории должна быть продумана, чтобы не нанести ущерб личности студента.

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

Для этого необходимо проделать ряд последовательных операций:

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

- не отвечать на агрессию агрессией;
- не оскорблять и не унижать оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;



- давать возможность оппоненту высказаться, внимательно выслушав его претензии;
- стараться выразить своё понимание и соучастие в связи с возникшими у оппонента трудностями;

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

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

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

- соблюдение педагогического такта, корректности по отношению к оппоненту. Это должен быть разговор равного с равным; не перебивать без надобности, сначала слушать, а потом говорить; не навязывать свою точку зрения, искать истину вместе;

- отстаивать свои позиции, но не быть категоричным, уметь сомневаться в самом себе; в своих доводах опираться на факты, а не на слухи и чужие мнения;

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

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

В ходе диалога «преподаватель – конфликтующий студент» оппоненты уточняют отношения, позиции, намерения, цели друг друга. Они становятся более информированными и лучше представляют сложившуюся конфликтную ситуацию. И

если удалось выявить и обозначить конкретные источники и причины спора, то можно переходить к завершающему этапу урегулирования конфликта.

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



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

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

Первый вариант включает:

- описание возникшей ситуации, конфликта, поступка (участники, место возникновения, деятельность участников и т.д.);
- выявление причин возникновения ситуации;
- определение возрастных и индивидуальных особенностей участников, проявившихся в их поведении, ситуации, поступке;
- взгляд на ситуацию глазами студента и преподавателя;
- личностную позицию преподавателя в возникшей ситуации (отношение его к студенту), реальные цели педагога во взаимодействии со студентом (чего он хочет: избавиться от студента, помочь ему – или же он безразличен к нему);
- новую информацию, полученную преподавателем о студентах из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации для преподавателя); основные причины её возникновения и содержания (конфликт деятельности, поведения и отношений);
- предполагаемые варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации; корректировка поведения студента;
- выбор средств и приёмов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу. Второй вариант включает:
- описание ситуации и её участников;
- определение в ситуации момента, когда педагог мог бы предупредить её переход в конфликт;

- выявление того, что помешало преподавателю сделать это (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность и др.);
- определение приёмов воздействия, которые мог бы использовать преподаватель в ситуации, и то, как он их использовал; их оценка;
- анализ информации, которую получил педагог о своих педагогических успехах и просчётах; анализ своего поведения в ситуации и допущенных ошибок;
- варианты отношений со студентом после конфликта.

Ещё один вариант включает:

- описание ситуации и конфликта;
- выявление причин возникновения ситуации (внутренние и внешние условия её возникновения) и повод её перехода в конфликт; его динамика;
- понимание смысла конфликта для каждого из его участников;
- психологический анализ отношений между участниками ситуации;
- определение перспективных воспитательных и познавательных целей при разных вариантах разрешения ситуации.

Конечно, реальные ситуации из жизни образовательного учреждения, собственного опыта преподавателей могут не укладываться в предложенные схемы, однако выделенные вопросы помогут определить значимый момент в ситуации, использовать психологические знания для её осмысления и построить собственное рассуждение.

Схема решения педагогической ситуации:

- встать на позицию партнёра;
- использовать опыт и интересы студента (ребёнка); избегать прямых вопросов, официального тона; поменьше длинных речей, побольше заинтересованности.



Схема решения ситуации педагогического риска (Абрамова И.Г.):

- определение типа ситуации, которая бывает информационной, требующей ответа на вопросы: «Что актуально?», «Что достоверно?»; оперативной, требующей быстрого реагирования и действий;
- при выборе решения следует помнить о том, что риск – специфическая форма отношения педагога к категориям «цель» и «выбор»; он связан с креативной деятельностью педагога, в основу которой положены категории «инициатива», «инновация», «импровизация»; в риске всегда присутствуют категории «вероятность», «ценность», «польза»; его можно подвергнуть оценке; риск позволяет оптимизировать

профессиональное поведение педагога и связан с категориями «мотив», «самооценка», «тревожность»;

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

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

Косвенные пути ликвидации конфликта преподавателем в ситуации «студент - студент»

Объективизация конфликта. Следует рассмотреть причины столкновения, разложив их по пунктам. Обе стороны поочередно участвуют в обсуждении каждого пункта. При этом конфликт утрачивает эмоциональное напряжение, его легче урегулировать.



Погашение эмоционального возбуждения. Поочередно приглашая к себе всех участников конфликта, преподаватель даёт им возможность полностью выговориться. Здесь необходимо не торопить и не перебивать говорящего. Желательно и эмоционально его поддержать, причём такая поддержка (сочувственное выражение лица старшего, как будто случайно вырвавшееся участливое междометие, соболезнующая односложная реплика, жест) совсем не говорит о согласии с поведением студента. Сочувствие и согласие не одно и то же. Выговорившись полностью, обиженный чаще всего самостоятельно вспоминает, что у его «противника» есть и хорошие стороны характера и что, хотя он и чувствует себя пострадавшим, он мог бы и сам вести себя умнее, мягче. Умиротворённый разрядкой студент принимает доводы старшего. Латинская пословица гласит: «Сказал – и облегчил себе душу». Рассказ о переживаниях ведёт к разрядке эмоционального напряжения. Этому способствует и приём выхода из стрессовых состояний. Для их нейтрализации используют разнообразные варианты музыкальной

терапии и изотерапии; аутотренинг (дыхательная гимнастика; методика «исцеляющих настроев»); комплекс психомоторных разрядок; релаксационные упражнения; разговоры о домашних животных, которые живут у участников; оценку причин стрессовых переживаний и т.д.

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

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

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

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

Подготовила директор Мишакина Н.Ю.

(использована информация из Интернет-источников)