

Учреждение образования
«Гомельский государственный университет имени Франциска Скорины»

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин

СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой
И.А.Мазурок
27.03 2020

СОГЛАСОВАНО
Директор ИИК и П
Ю.В.Кравченко
27.05 2020

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

для специальности переподготовки
1-08 01 71 «Педагогическая деятельность специалистов»

Составитель:
Пылишева И.А.

Рассмотрено
на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин
27.03.2020., протокол № 8

Рассмотрено и утверждено
на заседании научно-методического
совета университета 15.04.2020
протокол № 5

Гомель, 2020

Содержание

- Введение
- 1 Теоретический раздел
 - 1.1 Конспект лекций
- 2 Практический раздел
 - 2.1 Практические занятия
 - 2.2 Семинарские занятия
- 3 Раздел контроля знаний
 - 3.1 Материалы для текущей итоговой аттестации
- 4 Вспомогательный раздел
 - 4.1 Учебная программа по дисциплине «Педагогическая конфликтология»
 - 4.2 Список рекомендуемой литературы

Пояснительная записка

Изучение учебной дисциплины «Педагогическая конфликтология» слушателями Института повышения квалификации и переподготовки является необходимым условием их профессиональной подготовки.

Знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы слушателям, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек – человек», чтобы уметь строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Педагог обязан владеть знаниями профилактики, решения конфликтов в педагогическом коллективе и предупреждения их отрицательных последствий. Педагогу в своей профессиональной деятельности необходимо решать широкий круг проблем, связанных с конфликтами, трудностями развития и адаптации личности к различным условиям, дисгармонией межличностных отношений.

Основная цель учебной дисциплины состоит в том, чтобы ознакомить слушателей с важнейшими теоретическими положениями, понятиями конфликтологии, основными техниками и процедурами конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в деловом и межличностном общении.

Максимальное внимание в программе «Педагогическая конфликтология» уделяется освещению наиболее актуальных проблем: обучение слушателей необходимым практическим навыкам в осуществлении конструктивного взаимодействия и эффективного разрешения конфликтов и противоречий в профессиональной деятельности в сфере учреждения образования.

Целью электронного учебно-методического комплекса по дисциплине «Педагогическая конфликтология» является оказание помощи слушателям в овладении теоретическими знаниями и в применении этих знаний в практической деятельности.

Электронный учебно-методический комплекс включает основные теоретические базовые положения по темам курса, практические и семинарские занятия, вопросы для самоконтроля и адресован слушателям ИПК и П.

Электронный учебно-методический комплекс соответствует требованиям, предъявляемым к учебным публикациям данного рода, и может быть использован слушателями, как на практических занятиях, так и во время самостоятельной работы.

1 Теоретический раздел

1.1 Конспект лекций

Тема 1 Предмет и задачи педагогической конфликтологии

1 Исторические аспекты возникновения конфликтологии

2 Основные понятия педагогической конфликтологии

Возникновению конфликтологии как относительно самостоятельной теории и практики в конце 50-х годов предшествовал длительный период формирования, накопления и развития конфликтологических идей и взглядов, сначала в рамках философии, а позднее — социологии, психологии и других наук. В связи с этим важно проанализировать эволюцию научных воззрений на конфликт, выделяя следующие периоды.

Древнейшие времена. В этом периоде заслуживают внимания воззрения древнекитайских мыслителей. Особое место среди них принадлежит Конфуцию (551-479 гг. до н. э.), одному из первых китайских философов. Его философские, в том числе и конфликтологические, идеи развивались другими китайскими мыслителями на протяжении многих веков. Взгляды на проблему конфликта мы находим в многочисленных нравственных заповедях Конфуция. Вот одна из них: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье к тебе не будут чувствовать вражды». Источник конфликтов мыслитель усматривал в делении людей на «благородных мужей» (образованных, грамотных и воспитанных людей) и простолюдинов («малых людей»). Необразованность и невоспитанность простолюдинов ведет к нарушению норм человеческих взаимоотношений, к нарушению справедливости. Для благородных мужей основу взаимоотношений составляет порядок, а для малых людей — выгода.

Для уяснения предыстории конфликтологии существенное значение имеет обращение к античной философии, в рамках которой впервые была предпринята попытка рационального постижения мира. Античные взгляды на конфликт строились на основе философского учения о противоположностях. Столкновение и единство противоположностей, например, согласно Гераклиту (ок. 520-460 гг. до н. э.), является всеобщим и универсальным способом развития. По его словам, «противоположное соглашается, а из несогласного появляется самая прекрасная гармония» (История философии в кратком изложении, 1991, с. 81).

Анализируя античные взгляды на проблему конфликта, важно обратить внимание на то, что многие мыслители того периода соотносят их с контекстом социальных явлений, не только выявляя причины различных столкновений (конфликтов), но и давая им оценку с точки зрения социальных

последствий. Так, например, у Гераклита мы находим: «Война — отец всего и всего царь. Одним она определила быть богатыми, другим — простыми людьми, одних сделала рабами, других — свободными» (там же). В отличие от Гераклита, по сути дела оправдывавшего войну, Платон (ок. 427-347 гг. до н. э.) осуждал ее, рассматривая как величайшее зло. Аналогичной оценки войны как самого острого социального конфликта придерживался и другой великий мыслитель Древней Греции — Демокрит (ок. 460-370 гг. до н. э.). Он говорил: «Гражданская война есть бедствие для той и другой враждующей стороны...». Но не только война как социальный конфликт попадает в поле зрения античных мыслителей. Интересные конфликтологические идеи, связанные с государственным устройством, можно найти, например, у Аристотеля (384-322 гг. до н. э.), который утверждал, что государство является инструментом примирения людей. Человек вне государства, по его мнению, агрессивен и опасен. Не меньший интерес представляют социально-этические и правовые идеи Демокрита, который указывал, что «законы не запрещали бы каждому жить по своему вкусу, если бы каждый не вредил один другому, ибо зависть способствует началу вражды».

Средние века. Важнейшей особенностью конфликтологических идей, получивших свое развитие во взглядах средневековых мыслителей, явилось то, что в основном они носили религиозный характер. Для подтверждения данного тезиса можно обратиться к мысли Аврелия Августина (354-430 гг. н. э.) о единстве человеческой и божественной истории, протекающей одновременно в противоположных и неразделимых сферах. Эта противоположная и неразделенная история представляет собой вечную битву двух царств (градов) — Божьего и земного. Во многом схожи со взглядами Августина конфликтологические идеи другого известного мыслителя Средневековья — Фомы Аквинского (1225-1274). Эти взгляды можно обнаружить в его рассуждениях о царстве философского познания и богословия, о светской и духовной власти, о человеческом бытии и Боге и многих других.

Эпоха Возрождения. Существенной особенностью взглядов мыслителей эпохи Возрождения на проблему конфликта является то, что они сформировались в результате развития на более высоком уровне идеи древнегреческой философии о величии человеческого разума, о его роли в познании окружающего мира. Освобождая восприятие человеческих проблем от власти религиозного сознания, философы этой эпохи придавали подобным проблемам земной смысл. Анализируя взгляды выдающихся мыслителей этого периода — Николая Кузанского (1401-1464), Николая Коперника (1473-1574), Джордано Бруно (1548-1600), Никколо Макиавелли (1469-1527), важно обратить внимание на то, что многие из них подвергались репрессиям со стороны церкви, находились с ней в состоянии острейшего конфликта. Вместе с тем они верили в силу человека, его разум и гармонию, способность преодолеть социальные конфликты.

Новое время и эпоха Просвещения. При анализе конфликтологических взглядов мыслителей Нового времени и эпохи Просвещения важно уяснить социально-культурные условия и общественный уклад того периода. Прежде всего это была эпоха не только мощного экономического, но и исключительного культурного подъема европейских стран. Все это создавало предпосылки к системному подходу в познании явлений окружающего мира и в том числе в изучении конфликтов. Наиболее характерные для рассматриваемого периода взгляды на конфликт содержались в работах Фрэнсиса Бэкона (1561-1626), Томаса Гоббса (1588-1679), Жан-Жака Руссо (1712-1778), Адама Смита (1723-1790) и др. В частности, Ф. Бэкон один из первых применил системный подход к анализу причин социальных конфликтов внутри страны. Интересна в этом смысле концепция Т. Гоббса о естественном состоянии общества как «войне всех против всех».

Первая половина XIX века. На этом этапе развития конфликтологической мысли особую ценность представляют взгляды представителей классической немецкой философии — Иммануила Канта (1724-1804), Георга Гегеля (1770-1831), Людвига Фейербаха (1804-1872) и др. Обращаясь к взглядам выдающихся мыслителей первой половины XIX века, важно акцентировать внимание на их глубоких философских рассуждениях о самых острых социальных проблемах того времени. В частности, таковой являлась проблема войны и мира. Интересными в этом плане представляются идеи И. Канта («О вечном мире»), Г. Гегеля («О войне как средстве нравственного очищения народов») и др.

Вторая половина XIX - начало XX века. Обращаясь к указанному периоду эволюции конфликтологической мысли, важно понять, что он занимает исключительное место в становлении конфликтологии как относительно самостоятельной теории, которое обусловлено следующими факторами:

1 К этому времени был накоплен достаточно большой объем информации по проблеме конфликта. Она содержалась во взглядах выдающихся мыслителей прошлых эпох.

2 Это время характеризовалось сильнейшими социальными потрясениями — войнами, экономическими кризисами, социальными революциями и т. п. Все это требовало глубокого научного анализа, новых теоретических подходов к исследованию социальных проблем.

3 В этот период возникает целый ряд новых наук и концепций, коренным образом изменивших человеческие возможности социального познания. Среди этих наук — марксистская философия, основы которой заложили Карл Маркс (1818-1883) и Фридрих-Энгельс (1820-1895); социология, ведущая свое начало с работ Огюста Конта (1798-1857); психология, у истоков которой стоял Вильгельм Вундт (1832-1920). Особо следует отметить работу немецкого теоретика Карла Клаузевица (1780-1831) «О войне», а также работы Георга Зиммеля (1858-1918), Питирима Сорокина (1889-1968) в области социологии, работы Зигмунда Фрейда (1856-1939) и его учеников в области психологии.

Раскрывая связи конфликтологии с другими науками, важно показать не только их роль и место в становлении ее как относительно самостоятельной теории, но и то, каким образом каждая из наук выполняет свою методологическую функцию по отношению к конфликтологии. Прежде всего конфликтология обнаруживает такую связь с философией, социологией, психологией, политологией, историей, экономикой. Особо следует подчеркнуть методологическую функцию философии, которая реализуется во всеобщем философском методе, отражающем содержание этой функции.

Связь конфликтологии с другими науками раскрывается в следующих двух аспектах:

Первый аспект заключается в том, что конфликтология опирается на принципы познания, которые выработаны в рамках других наук и позволяют глубже понять предмет конфликтологических исследований. Такими принципами являются: принципы всеобщей связи; детерминизма; развития; системного подхода; социально-деятельностного контекста; личностного подхода; дополненности и др.

Второй аспект проблемы состоит в творческом использовании конфликтологией методов исследования других наук. Говоря о связи конфликтологии с другими науками, нельзя не отметить и ее обратного влияния на эти науки. Например, конфликтологические проблемы в сфере межличностных отношений стимулируют решение многих психологических, социологических, правовых и нравственных проблем, в частности проблем общения, взаимоотношений, социально-психологического климата и многих других

Конфликтология является одной из самых молодых отраслей научного знания, которая развилась на стыке многих наук и прежде всего – социологии и психологии. Конфликтология выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии в конце 50-х годов 20 века и изначально получила название «социология конфликта». Это событие связано с работами Дарендорфа (Германия) и Козера (США) – «Функции социальных конфликтов» (1956). В этот же период аналогичная ситуация наблюдается и в психологии. Благодаря исследованиям М. Шерифа, Д. Рапопорта, Р. Доза, Л. Томпсона, К. Томаса, М. Дойча, Д. Скотт и др. психология конфликта выделяется как относительно самостоятельное направление.

Исследования в области социологии конфликта и особенно в области психологии конфликта способствовали развитию конфликтологической практики. Становление конфликтологической практики происходит в 70-е годы XX столетия. В этот период Горовиц и Бордман создают программу психологического тренинга, направленного на обучение конструктивному поведению в конфликтном взаимодействии. Ч. Освуд разработал методику ПОИР (Постепенные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности), предназначенную для разрешения международных конфликтов.

В становлении конфликтологической практики особое место заняли переговорные методики разрешения конфликта (Д. Скотт, Ш. и Г. Боуэр, Г.

Келман и др.). Разработка технологий переговоров с участием посредника-медиатора (В. Линкольн, Л. Томпсон, Р. Рубин и др.) привела к созданию в США в 70-80-х годах учебных заведений по подготовке специалистов-медиаторов. В этот период времени всемирную известность приобрел Гарвардский метод «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри.

В 80-е годы возникают конфликтологические центры в США и других странах мира. А в 1986 году в Австралии по инициативе ООН создается Международный центр разрешения конфликтов. В России первый центр по разрешению конфликтов был создан в Санкт-Петербурге в начале 90-х годов.

Конфликтология – это наука о закономерностях развития и методах разрешения конфликта, а также предотвращения его отрицательных последствий. Как наука она опирается на синтез социально-психологических, юридических и педагогических знаний. Конфликтология включает в себя искусство ведения спора и диалога.

Педагогическая конфликтология рассматривается как теоретико-прикладное направление, основным предназначением которого является изучение природы и причины педагогических конфликтов, разработка методов, их практического регулирования и разрешения.

Педагогическая конфликтология – практико-ориентированное направление педагогической науки, целями которого являются изучение характера и причин педагогических конфликтов, разработка методов их регулирования и разрешения.

Проблема взаимодействия участников педагогического процесса приобретает все большую остроту в современной школе. Сегодня педагог должен обладать компетенциями, которые позволят предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в образовательном пространстве.

Предметом изучения педагогической конфликтологии является природа возникновения и развития проблемной ситуации, измерение степени ее развития, возможные пути воздействия на нее в сфере педагогической деятельности.

Предмет педагогической конфликтологии — это факты, механизмы и закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов в педагогической деятельности.

Объект педагогической конфликтологии – системные, процессуальные и результативные конфликты в образовании.

Методы:

1. Структурно-функциональный – способствует выявлению основных элементов конфликтного взаимодействия, определению роли каждого из них.

2. Процессуально-динамический – определение основных этапов или стадий развития конфликта.

3. Метод типологизации – обеспечивает группировку, классификацию как видов конфликтных личностей, так и форм конфликтного взаимодействия.

4. Прогностический – описывает возможные варианты развития конфликтного взаимодействия, а также оптимальные пути и средства урегулирования конфликта.

5. Разрешительный – рассматривает основные стратегии и тактики урегулирования конфликта.

Задачи педагогической конфликтологии заключаются в изучении природы и причин педагогических конфликтов; разработке методов практического регулирования, разрешения и предупреждения педагогических конфликтов; повышении уровня воспитательной работы в учреждениях образования; снижении напряжённости в межличностных отношениях в ученическом и педагогическом коллективах; повышении престижа педагогической профессии; обучении субъектов образования основам конфликтологических знаний посредством специализированных программ повышения квалификации, практикумов, семинаров, конференций, тренингов и др.

Таким образом, назначение педагогической конфликтологии состоит и в оптимизации всех форм межличностного общения в педагогическом коллективе; оказание психолого-педагогической помощи детям, педагогам, родителям в предупреждении и разрешении педагогических конфликтов; регулирование процессов идентификации и интеграции и др.

Контрольные вопросы:

1 Предложите своё определение «конфликта» и «педагогического конфликта».

2 Какой метод рассматривает основные стратегии и тактики урегулирования конфликта.

3 Раскройте связь конфликтологии с другими науками.

4 Что рассматривает педагогическая конфликтология как практико-ориентированное направление педагогической науки.

Тема 2 Классификация и характеристика типов и видов конфликтов

1 Классификация конфликтов

2 Структура педагогических конфликтов

Конфликт (от лат. *Conflictus* – столкновение) – возникновение трудноразрешимых противоречий, столкновение противоположных интересов на почве соперничества, отсутствия по различным вопросам, связанным с острыми эмоциональными переживаниями.

В основе любого конфликта лежит ситуация, которая включает либо противоположные позиции сторон по какому-то вопросу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов.

Конфликтная ситуация предполагает наличие субъектов и объектов конфликта. Чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна сторона начинает действовать, ущемляя интересы другой. Если противоположная сторона отвечает тем же, конфликт из потенциального перерастает в актуальный и может развиваться в дальнейшем как прямой или опосредованный, деструктивный или конструктивный. С понятием «конфликтология» связано понятие «конфликтолог» (он управляет конфликтами) – это мастер конструктивного управления конфликтной ситуацией, владеющий мастерством посреднической работы в конфликте.

Для предотвращения отрицательных последствий и использования конфликта в конструктивных целях необходимо установить его истинные внутренние и внешние причины, понять и спрогнозировать ход его дальнейшего развития.

Основой конфликта является конфликтная ситуация, в которой присутствуют:

- предмет конфликта (противоречие или проблема, которое стороны пытаются разрешить);
- объект конфликта (проблемная ситуация на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые желают контролировать её и управлять ею);
- субъект конфликта (конфликтная личность или проблемы, способные спровоцировать конфликт).

Оппоненты – это участники конфликта. Ими могут выступать отдельные лица, группы людей, организации. Субъект и оппоненты в ситуации конфликта связаны определёнными отношениями, при этом каждый часто претендует на единоличное манипулирование субъектом. Манипулирование субъектом – это скрытые или явные действия конфликтующей личности, направленные на достижение определённого результата, значимого для личности (например, от ответственности можно

избавиться, переложив её на другого и т.д.) Чтобы конфликт произошёл, должны последовать действия со стороны оппонентов, направленные на субъект. Эти действия называют инцидентом. *Инцидент* – ситуативная провокация конфликтной ситуации, возникшая в результате стечения обстоятельств и явившаяся поводом для конфликта. Инцидент может зародиться как по инициативе оппонентов, так и независимо от их воли и желания из-за объективных обстоятельств либо случайно.

Конфликт возникает на основе предмета конфликта (как противоречий между сторонами), объекта конфликта (проблемной ситуации, которая может существовать задолго до того, как произойдёт прямое столкновение), инцидента как внезапной конфликтной ситуации, явившейся поводом для конфликта, подключением оппонентов с помощью манипулятивных средств воздействия и управления конфликтом.

Деструктивное манипулирование – направлено на достижение своих целей в ущерб другой конфликтующей личности, усиливает агрессию субъекта конфликта, и конфликт опять проходит по замкнутому кругу, динамически деструктивно развиваясь.

Для решения конфликта желательно разорвать этот круг и выйти на взаимопонимание общих интересов и мотивов общения. Это может быть достигнуто на основе конструктивного манипулирования и управления.

Конструктивное манипулирование - это коммуникативная (вербальная или невербальная) система воздействий и взаимодействий, направленная на достижение общих целей без ущерба интересов других людей.

Конфликтогены – это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Различают следующие по характеру конфликтогены:

- 1 Прямое негативное отношение.
- 2 Снисходительное отношение.
- 3 Хвастовство.
- 4 Менторские отношения.
- 5 Нечестность и неискренность.
- 6 Нарушения этики.
- 7 Регрессивное поведение.

Существует два правила бесконфликтного взаимодействия – не употребляйте конфликтогены и не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Существуют конфликты, которые происходят в процессе трудовой деятельности – их называют *деловыми*. Закономерность динамики деловых конфликтов заключается в том, что они перерастают в *личностно-эмоциональные конфликты*. Затянувшийся деловой конфликт может привести к потере объекта конфликта и перерасти в личный, к формированию негативного отношения оппонентов друг к другу. Личностно-эмоциональные конфликты основываются на внутренних психологических причинах – личностных качествах оппонентов.

По степени проявления конфликты подразделяются на скрытые и открытые, случайные и хронические. Скрытый конфликт затрагивает обычно двух людей, которые до поры до времени стараются не показывать вида, что конфликтуют. Но как только у одного из них сдают нервы, конфликт превращается в открытый. Случайные стихийно возникают, а хронические сознательно провоцируются. Они влияют на производительность труда. При анализе причин и источников конфликта следует искать его виновника, цели и мотивы провокации.

Различают две формы производственных конфликтов:

- вертикальные (между руководителем и подчинёнными в конкретном коллективе).
- горизонтальные (между членами коллектива, работниками производства).

Виды конфликтов

Производственно-деловой конфликт – проблемная ситуация, которая возникает на производстве в процессе деловых отношений. Конфликт имеет глубинные мотивы, которые являются внутренними причинами конфликтной ситуации (противоречия, возникшие на производственной основе, отсутствие сотрудничества, авторитарное управление, конкурентная борьба).

Межличностный конфликт – проблемно-конфликтная ситуация, в которой люди либо преследуют несовместимые цели, либо придерживаются несовместимых ценностей и норм, пытаясь реализовать их во взаимоотношениях друг с другом, либо одновременно в острой конкурентной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута только одной стороной (внутренние причины – несовместимость характеров, столкновение противоположных мотивов, потребностей и интересов, конкуренция, внутриличностные противоречия).

Внутриличностные конфликты возникают при столкновении противоположных мотивов, потребностей, интересов у одного и того же человека. В их основе лежит негативное психологическое состояние личности: внутренние переживания, обиды и разочарования. Люди, склонные к бурным внутриличностным переживаниям, характеризуются импульсивностью, завышенным уровнем притязаний и критичности к поступкам окружающих, низкой самокритичностью. Внутренние причины личностного конфликта – комплексы неполноценности или превосходства, завышенная (или заниженная) самооценка и уровень притязаний, негативное психологическое состояние (обида, переживания, раздражение, разочарование, неудовлетворённость), повышенная критичность к поступкам окружающих и низкая самокритичность.

Конфликтная личность – это человек с завышенным сомнением, выражающий постоянную тревогу, неудовлетворённость, претензии и необоснованные притязания к другой личности или коллективу. Внутриличностные конфликты часто имеют затяжной характер и трудноразрешимы, так как перевоспитать человека или изменить его взгляды на жизнь значительно сложнее, чем усовершенствовать, например, условия

труда или отдыха. Пути выхода из внутреннего личностно-эмоционального конфликта – это психокоррекция или разъединение оппонентов, если взаимодействие невозможно. Не всегда выгодно прерывать течение конфликта. Он не будет разрешён и может возникнуть с новой силой в любой момент.

Основные стадии развития конфликта

Предконфликтная стадия – это рост напряжённости в отношениях между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определёнными противоречиями. Но не все противоречия перерастают в конфликт, а лишь те, которые осознаются как несовместимые и ведут к обострению социальной напряжённости:

- реальные ущемления интересов, потребностей и ценностей людей.
- неадекватное восприятие изменений, происходящих в обществе или отдельных социальных общностях.
- неверная или искажённая информация о тех или иных (реальных или мнимых) фактах, событиях и т.д.

Социальная напряжённость представляет собой психологическое состояние людей и до начала конфликта носит латентный (скрытый) характер.

Предконфликтная стадия делится на три фазы:

- Возникновение противоречий (по поводу определённого спорного объекта, рост недоверия и социальной напряжённости, предъявление односторонних или взаимных претензий, уменьшение контактов и накопление обид).
- Стремление доказать правомерность своих притязаний и обвинение противника в нежелании решать спорные вопросы «справедливыми» методами, замыкание на своих собственных стереотипах, появление предубеждённости и неприязни в эмоциональной сфере.
- Разрушение структур взаимодействия, переход от взаимных обвинений к угрозам, рост агрессивности, формирование «образа врага» и установка на борьбу.

Таким образом, конфликтная ситуация трансформируется в открытый конфликт. Но сама по себе она может существовать долго, и не перерасти в конфликт до тех пор, пока не появится инцидент.

В конфликтной ситуации возможны 3 варианта поведения конфликтующих сторон: стороны (сторона) стремятся уладить возникшие противоречия и найти компромисс; одна из сторон делает вид, что «ничего особенного не произошло» (уход от конфликта.); инцидент становится сигналом к началу открытого противостояния. Выбор того или иного варианта во многом зависит от конфликтной установки (целей, ожиданий, эмоциональных ориентаций) сторон.

Собственно конфликт (вторая стадия)

Это начало противоборства сторон, т.е. непосредственно само конфликтное поведение – действия, направленные на оппонента с целью захвата, удержания спорного объекта или принуждения к отказу от своих целей или к их изменению.

Выделяют несколько форм конфликтного поведения: активно-конфликтное поведение (вызов); пассивно-конфликтное поведение (ответ на вызов); конфликтно-компромиссное поведение; компромиссное поведение. Таким образом, конфликт становится открытым. Борьба ведётся пока ограниченными ресурсами, и есть ещё возможность прекратить открытую борьбу и решить конфликт иными методами. Если этого не происходит, то для достижения своих целей вводятся новые ресурсы сторон и конфликт становится всё более неуправляемым и непредсказуемым. Т.е. конфликт достигает своего апогея и принимает форму тотальной войны с применением всех возможных сил и средств. На этой фазе стороны как бы забывают истинные причины и цели конфликта. Главной целью становится нанесение максимального урона противнику.

Разрешение конфликта (третья стадия)

Длительность и интенсивность конфликта зависят от целей и установок сторон, ресурсов, средств и методов ведения борьбы, реакции на конфликт и т.д. На определённой стадии развития конфликта у оппонентов могут существенно измениться представления о своих возможностях и противника. Наступает момент переоценки ценностей – невозможности достичь целей или непомерной ценой успеха. В этом случае стороны начинают искать пути примирения и накал борьбы, как правило, идёт на убыль. С этого момента фактически начинается процесс завершения конфликта, что не исключает новых обострений.

На стадии разрешения конфликта возможны варианты развития событий: очевидный перевес одной из сторон позволяет ей навязать более слабому свои условия прекращения конфликта; борьба идёт до полного поражения одной из сторон; борьба принимает затяжной, вялотекущий характер из-за недостатка ресурсов; стороны идут на взаимные уступки в конфликте, исчерпав ресурсы и не выявив явного победителя; конфликт может быть остановлен под давлением третьей силы. Способы завершения конфликта направлены в основном на изменение самой конфликтной ситуации (путём воздействия на оппонентов, изменение позиции одной из сторон, приход оппонентов к единому мнению, устранение одной стороны участников конфликта и т.д.). Завершающий этап стадии разрешения конфликта предполагает проведение переговоров (они могут иметь устную форму). Переговоры предполагают взаимный поиск компромисса конфликтующих сторон.

Послеконфликтная стадия (четвёртая стадия)

При любом варианте разрешения конфликта социальная напряжённость в отношениях будет сохраняться определённый период времени. Иногда требуются десятилетия, пока не вырастут новые поколения людей, не испытавших на себе всех ужасов минувшего конфликта (например, война, террор). На подсознательном уровне такие негативные восприятия бывших оппонентов могут передаваться из поколения в поколение и каждый раз «всплывать» при очередном обострении спорных проблем. Послеконфликтная стадия включает: новую расстановку сил, новые отношения оппонентов друг

к другу и к окружающей социальной среде, новую оценку своих сил и возможностей.

Конфликты в социально-педагогическом процессе

Социально-педагогический процесс – это целенаправленная деятельность (взаимодействие) по социализации личности. Он включает все аспекты воспитания, образования и обучения человека.

Основными противоречиями и источниками конфликтов в этом процессе были и остаются проблемы, чему учить и как учить. С каждой новой эпохой, с каждым новым поколением вопросы требовали иных способов решений.

Основной целью социально-педагогического процесса является воспитание (образование, обучение и т.д.) личности с определёнными социокультурными качествами (например, всестороннее развитие личности). Главным заказчиком в этом процессе является общество, а исполнителем – вся система образования и воспитания. Поэтому на макроуровне (высшем) конфликты и противоречия в социально-педагогическом процессе возникают между системой образования и обществом.

Педагогический конфликт как разновидность социальных конфликтов анализируется в средовом аспекте, т.е. сферой его протекания является образовательная среда, образовательный процесс. Педагогический конфликт рассматривают как возникающую в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форму проявления обострившихся субъект-субъектных противоречий, создающих отрицательный эмоциональный фон общения, предполагающую перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин.

Причинами возникновения любого конфликта являются противоречия, которые испытывает личность при взаимодействии в социуме. В образовательном пространстве такими противоречиями могут являться:

- с позиции педагога: неудовлетворенность выбранной профессией; повышенная ответственность за качество образования; ответственность за жизнь и здоровье учащихся; неудовлетворенность потребности в признании, уважении педагога как со стороны учащихся, так и со стороны администрации, педагогического коллектива, родителей; монотонность педагогической деятельности, жесткое планирование и четкое следование ему в рамках данной педагогической системы; использование традиционных форм обучения и оценки;

- с позиции учащегося: наличие возрастных сензитивных периодов, ведущих к изменению поведения, реакций на происходящее; психологические, индивидуальные особенности личности учащегося; неудовлетворенность формами подачи материала; непонимание действий педагога (как следствие отсутствия гендерно-ориентированного подхода в межличностном взаимодействии);

- со стороны родителей: повышенные требования к школе как к социальному институту образования и воспитания; социальные и статусные противоречия.

Причины педагогических конфликтов

Педагогический конфликт – сложное явление, происходящее, как правило, в силу объективных и субъективных причин. Рассмотрим типологию педагогических конфликтов по М. М. Рыбаковой:

1 Конфликты, вызванные объективными причинами: социально-экономическим положением педагогов, условиями педагогической деятельности (средовой, этнический аспект).

2 Конфликты, связанные с поведением участников учебно-воспитательного процесса.

3 Конфликты в области межличностных отношений (т. е. вызванные субъективными причинами), которые связаны со спецификой межличностных отношений в школьном социуме, обусловлены психологическими особенностями каждого участника учебно-воспитательного процесса (возрастными, индивидуально-психологическими, социально-психологическими). Педагогический конфликт, как правило, возникает на базе объективных условий, при этом в провокации конфликтов в образовательном учреждении приоритетную роль играет субъективный фактор. Наиболее распространенными конфликтами в педагогической деятельности являются конфликты межличностных взаимоотношений: «учащийся – учащийся», «педагог – учащийся», «педагог – педагог», «педагог – администрация», «педагог – родители». В основе данных конфликтов лежат противоречия систем ценностей, мировоззренческих позиций, взглядов, мнений, установок. Между учащимися часто происходят конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух – трех лидеров и их группировок за свое первенство в классе, в школе. В средней школе имеют место конфликты между мальчиками и девочками по причине несформированной коммуникативной компетентности среди учащихся разного пола, а также межличностные, межгрупповые конфликты, конфликты между личностью и группой.

С.А. Мустафаева выделяет следующие группы конфликтов межличностного взаимодействия в диаде «педагог – учащийся»: дисциплинарный (конфликты поведения), мотивационный (конфликт разнонаправленных мотивов) и нравственно-этический (возникает в сфере общения в процессе педагогической деятельности (М.М. Рыбакова), из-за различий в системе ценностей (В.М. Афонькова, С.М. Березин, М.Р. Битянова, В.И. Журавлев, Н.И. Самоукина), как фактор эмоционально-субъективных отношений учителей и учащихся).

М.Р. Битянова, Н.И. Самоукина выделяют тип педагогического конфликта, условно названный «организационным», или «структурным». Речь идет о конфликтах между членами педагогического коллектива, которые могут являться следствием проблем, связанных с организацией педагогического процесса (расписание занятий и др.); иметь интимно-личный характер; возникать между преподавателями начальной школы и средних и

старших классов вследствие отсутствия преемственности в содержании и организации обучения в начальной и средней школе [10]. Во взаимодействиях «педагог – администрация» нередки конфликты, вызванные решением проблем власти и подчинения; конфликты, связанные с инновационными разработками и введением их в образовательный процесс молодыми педагогами. Конфликты во взаимодействии «родитель – педагог» могут иметь статусно-ролевой характер, нравственно-этический или быть вызваны проблемами власти и подчинения.

Структура педагогических конфликтов

Конфликты в педагогической деятельности, как и социальные конфликты, имеют общую структуру. Структурными компонентами педагогических конфликтов являются конфликтная ситуация, участники конфликта, объект конфликта, условия протекания конфликта, образы конфликтной ситуации и конфликтное взаимодействие. Конфликтная ситуация в педагогике предшествует конфликту, ее составляющими являются субъекты и объект конфликта с их отношениями и характеристиками (М.Р. Битянова, Н.М. Вереникина). Конфликтная педагогическая ситуация представляет собой совокупность объективных и субъективных условий, возникающих в образовательном пространстве и создающих определенное психологическое напряжение, благодаря чему ослабляется рациональный контроль субъектов общения и активизируется их эмоциональное восприятие сложившихся противоречий. Конфликтной ситуации предшествует инцидент. По мнению М.Р. Битяновой, инцидент – это ситуация взаимодействия, позволяющая осознать его участникам наличие объективного противоречия в интересах и целях. Инцидент является неосознанным фактом и выступает как повод к конфронтации. Инцидент способствует переходу конфликтной ситуации в конфликтное взаимодействие, которое проявляется в поведении субъектов (культура конфликтного поведения субъектов). В педагогической конфликтологии под конфликтующими сторонами подразумевают субъектов конфликта. Ими могут быть отдельные личности или группы лиц (учащиеся, педагоги, педагогические коллективы, администрация, родители). Объектом педагогического конфликта служат различия в системе ценностей, ресурсы или статус, по поводу которых этот конфликт происходит. Под предметом педагогического конфликта подразумеваются материальные образования, с ним связанные.

Классификация педагогических конфликтов

Педагогические конфликты рассматривают не только в соответствии с общепринятой классификацией конфликтов, но и с учетом типа их проявления. По типу проявления выделяют следующие виды педагогических конфликтов:

- подлинный, когда столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-либо изменяющегося фактора;
- случайный (или условный), в котором конфликтные отношения возникают в силу случайных, поддающихся изменению обстоятельств, не

осознаваемых участниками конфликта. Такие конфликты могут быть прекращены, если участники осознают реально имеющиеся возможности;

- смещенный, где воспринимаемые причины конфликта косвенно связаны с объективными причинами, лежащими в его основе. Такой конфликт может быть выражением истинных конфликтных отношений, но в символической форме;

- неверно приписанный, когда конфликтные отношения приписываются не тем сторонам, между которыми разыгрывается действительный конфликт. Это делается либо преднамеренно с целью спровоцировать столкновение в группе противника, «затушевав» тем самым конфликт между его истинными участниками, либо непреднамеренно, в силу отсутствия истинной информации о существующем конфликте;

- скрытый, в котором конфликтные отношения в силу объективных причин должны иметь место, но не актуализируются;

- ложный, не имеющий объективных оснований и возникающий в результате ложных представлений или недоразумений. Педагогические конфликты классифицируются также по направленности и временным характеристикам.

По направленности конфликты подразделяются на горизонтальные, возникающие между коллегами в учебном заведении или учащимися одного класса, группы, и вертикальные – в диадах «педагог – учащийся», «администрация – педагог», «педагог – родитель». По временным параметрам конфликты подразделяются на кратковременные, быстротечные, длительные.

Функции педагогических конфликтов

Конструктивная функция педагогического конфликта заключается в том, что конфликт служит источником развития личности, ее самосовершенствования; способствует адаптации личности к новым условиям; объективизирует источник разногласий, противоречий, что позволяет найти способы их устранения; снимает психологическую напряженность, избавляет субъектов конфликта от фрустрации; способствует сплочению группы, укрепляет неформальные отношения в коллективе; выявляет общественное мнение, социальные установки, гуманистические ценности в группе. Проявление деструктивной функции педагогического конфликта заключается в разрушении формальных и неформальных отношений, психологическом дискомфорте в общении и совместной деятельности. Подобные обстоятельства, конечно же, не способствуют преодолению противоречий, имеющих в субъектно-субъектных отношениях. Когда мы говорим об образовательном учреждении, то здесь особенно важно оставаться в рамках конструктивной фазы конфликта.

Для этого необходимо учитывать особенности педагогических конфликтов:

- различный социальный статус участников конфликта;
- разная степень ответственности при разрешении педагогического конфликта в связи с разницей в возрасте и жизненном опыте участников;

- профессиональная позиция педагога в конфликте: инициатива разрешения конфликта ложится на плечи педагога, который в первую очередь должен учитывать интересы учащегося как формирующейся личности.

Выделяют три основные стадии педагогического конфликта: латентная (предконфликтная ситуация); стадия открытого конфликта; стадия разрешения (завершения) конфликта. Особенностью педагогических конфликтов является острое начало: нарушение социально ценных норм одним из его участников. На что следует ответная реакция оппонента, от формы и содержания которой во многом зависят динамика конфликта и его итог. Предконфликтная ситуация в педагогическом процессе характеризуется возникновением психологического напряжения в коллективе. О близости конфликта могут предупредить следующие явления:

- кризис, когда обычные нормы поведения теряют силу, и человек становится способным на крайности;

- недоразумение, вызванное тем, что фрустрирующая ситуация связана с эмоциональной напряженностью одного из участников и приводит к искажению им восприятия действительности;

- инциденты, когда незначительный поступок или слово вызывает неадекватную реакцию, раздражение;

- напряжение – состояние, которое искажает восприятие человека и изменяет его поступки, действия, поведение, вызывает негативные эмоции и чувства; взаимоотношения с оппонентом становятся источником непрерывного беспокойства; в такой ситуации любое недоразумение может перерасти в конфликт;

- дискомфорт – беспокойное внутреннее или внешнее состояние, оказывающее влияние на физическое самочувствие, настроение (интуитивное ощущение опасности, волнение, страх). Сознательное управление конфликтной ситуацией возможно лишь с позиций конструктивного отношения к конфликту, что подразумевает дифференцирование конфликтов на нереалистические (эмоциональные, беспредметные) и реалистические (предметные, деловые). Разрешение конфликта, по мнению ученых – педагогов, психологов, социологов, философов, приводит к развитию личности в целом, поскольку конфликтное противоречие, как и любое другое противоречие, является источником развития. Предотвращение инцидента возможно в случае устранения реального объекта противоречия. Для этого необходимо привлечь в качестве эксперта незаинтересованное лицо или способствовать тому, чтобы один из конфликтующих отказался от предмета конфликта в пользу другого. Подавление конфликта в деструктивной фазе беспредметного конфликта должно быть направлено на уменьшение числа конфликтующих; применение системы заранее разработанных правил и норм, упорядочивающих взаимоотношения между потенциально конфликтными по отношению друг к другу сторонами; на то, чтобы создать и поддерживать условия, которые затрудняют или препятствуют взаимодействию потенциальных субъектов конфликта. Отсрочка конфликта – временные меры, которые помогают ослабить эмоциональные проявления в конфликте,

изменить представления конфликтующих об оппоненте, о конфликтной ситуации, снизить значимость объекта конфликта в воображении конфликтующих. Разрешение конфликта. При возникновении конфликтной ситуации педагогу важно при разговоре с учащимся сохранять спокойный тон, быть терпимым, проявлять сочувствие, соучастие, поддерживать обратную связь, быть лаконичным, немногословным, при обращении строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или позитивную реакцию со стороны учащегося. Педагогу необходимо знать и отслеживать сигналы, свидетельствующие о зарождении конфликта. В педагогической деятельности особенно важны предупреждение и устранение инцидента, а также анализ конфликтной ситуации. Сам инцидент можно устранить волевым или административным путем («нажимом», «давлением»), тогда как конфликтная ситуация будет сохраняться, принимая затяжную форму и отрицательно влияя на жизнедеятельность педагогического коллектива (И.А. Курочкина, О.Н. Шахматова, 2013).

Таким образом, задача педагогов и членов педагогического коллектива – предотвращать конфликты в рамках учебно-воспитательного процесса, для чего необходимо осознавать причины и условия их возникновения, а также проводить анализ собственного поведения и конфликтной ситуации в целом.

Контрольные вопросы:

- 1 Раскройте причины и особенности протекания конфликтов в педагогической деятельности.
- 2 Предложите свою классификацию педагогических конфликтов.
- 3 Выделите основные функции педагога в разрешении педагогических конфликтов.

Тема 3 Конфликты в общении

- 1 Классификация общения
- 2 Стили педагогического общения
- 3 Барьеры в общении как источник конфликтного взаимодействия

Общение – это специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны (Г.М. Андреева):

- коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми;
- интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми;
- перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

- 1 Потребность в общении.
- 2 Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
- 3 Ориентировка в личности собеседника.
- 4 Планирование содержания своего сообщения.
- 5 Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.
- 6 Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
- 7 Корректировка направления, стиля, методов общения.

Коммуникация — процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. «Коммуникация» в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимание, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме. Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов). Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Причинами плохой коммуникации могут быть:

- стереотипы — упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;

- «предвзятые представления» — склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно;
- плохие отношения между людьми;
- отсутствие внимания и интереса собеседника;
- пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
- ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т.п.;
- неверный выбор стратегии и тактики общения. Стратегии общения: открытое — закрытое общение; монологическое—диалогическое; ролевое (исходя из социальной роли) — личностное (общение «по душам»).

Открытое общение — желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других. Закрытое общение — нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях: 1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»; 2) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами). «Одностороннее выспрашивание» — полузакрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого человека и в то же время не раскрывает своей позиции. «Истерическое предъявление проблемы» — человек открыто выражает свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, желает ли другой человек «войти в чужие обстоятельства», слушать «излияния».

Виды общения:

«Контакт масок» — формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника.

Примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют интерес к нему и не скрывают этого.

Формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

Деловое общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем

возможные личностные расхождения.

Духовное. Межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов — друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение, может предвидеть его реакции.

Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

Светское общение. Суть светского общения в его беспредметности, т. е., люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Педагогическое общение – это специфическая форма общения, имеющая свои особенности и в то же время подчиняющаяся общим психологическим закономерностям, присущим общению как форме взаимодействия человека с другими людьми, включающей коммуникативный, интерактивный и перцептивный компоненты.

Педагогическое общение – это совокупность средств и методов, обеспечивающих реализацию целей и задач воспитания и обучения и определяющих характер взаимодействия педагога и учащихся.

Известный психолог В. А. Кан-Калик выделял следующие стили педагогического общения:

- Общение на основе высоких профессиональных установок педагога, его отношения к педагогической деятельности в целом.

- Общение на основе дружеского расположения. Оно предполагает увлеченность общим делом. Педагог выполняет роль наставника, старшего товарища, участника совместной учебной деятельности.

- Общение-дистанция относится к самым распространенным типам педагогического общения. В этом случае во взаимоотношениях постоянно прослеживается дистанция во всех сферах: в обучении — со ссылкой на авторитет и профессионализм, в воспитании — со ссылкой на жизненный опыт и возраст. Такой стиль формирует отношения «учитель — ученики». Но это не означает, что ученики должны воспринимать учителя как сверстника.

- Общение-устрашение, негативная форма общения, антигуманная, вскрывающая педагогическую несостоятельность прибегающего к нему преподавателя.

- Общение-заигрывание, характерное для молодых преподавателей, стремящихся к популярности. Такое общение обеспечивает лишь ложный, дешевый авторитет.

Чаще всего в педагогической практике наблюдается сочетание стилей в той или иной пропорции, когда доминирует один из них.

Из числа разработанных классификаций стилей педагогического общения выделяют типологию профессиональных позиций учителей, предложенная М. Таленом.

Модель I «Сократ». Это учитель с репутацией любителя споров и дискуссий, намеренно их провоцирующий на занятиях. Ему свойственны индивидуализм, несистематичность в учебном процессе из-за постоянной конфронтации; учащиеся усиливают защиту собственных позиций, учатся их отстаивать.

Модель II «Руководитель групповой дискуссии». Главным в учебно-воспитательном процессе считает достижение согласия и установление сотрудничества между учащимися, отводя себе роль посредника, для которого поиск демократического согласия важнее результата дискуссии.

Модель III «Мастер». Учитель выступает как образец для подражания, подлежащий безусловному копированию, и, прежде всего, не столько в учебном процессе, сколько в отношении к жизни вообще.

Модель IV «Генерал». Избегает всякой двусмысленности, подчеркнуто требователен, жестко добивается послушания, так как считает, что всегда и во всем прав, а ученик, как армейский новобранец, должен беспрекословно подчиняться отдаваемым приказам. По данным автора типологии, этот стиль распространен более чем все вместе взятые в педагогической практике.

Модель V «Менеджер». Стил, получивший распространение в радикально ориентированных школах, сопряженный с атмосферой эффективной деятельности класса, поощрением их инициативы и самостоятельности. Учитель стремится к обсуждению с каждым учащимся смысла решаемой задачи, качественному контролю и оценке конечного результата.

Модель VI «Тренер». Атмосфера общения в классе пронизана духом корпоративности. Учащиеся в данном случае подобны игрокам одной команды, где каждый в отдельности не важен как индивидуальность, но все вместе они могут многое. Учителю отводится роль вдохновителя групповых усилий, для которого главное – конечный результат, блестящий успех, победа.

Модель VII «Гид». Воплощённый образ ходячей энциклопедии. Лаконичен, точен, сдержан. Ответы на все вопросы ему известны заранее, как и сами вопросы. Технически безупречен и именно поэтому зачастую откровенно скучен.

М. Тален указывает на основание, заложенное в типологизацию: выбор роли педагогом, исходя из собственных потребностей, а не из потребностей учащихся.

Педагог должен знать, что по темпераменту люди делятся на холериков, сангвиников, флегматиков и меланхоликов и обязательно это учитывать в ходе общения с обучающимися и коллегами.

Холерики

Активные, целеустремленные, эмоциональные, страстные, отважные, бескомпромиссные. Не сдержанны, бывают поспешны в словах и действиях,

часто идут на конфликт. Испытывают резкие перепады настроения и работоспособности. Обычно суетливы и торопливы. Для таких людей характерны резкость и прямолинейность. Они упрямы, находчивы в споре, но зато необидчивы и незлопамятны.

Сангвиники

Быстры, общительны, оптимистичны и гибки, легко переключаются и идут на компромисс. Неустойчивы в симпатиях и антипатиях, скоры в принятии решений. Легко приспосабливаются к меняющейся ситуации. Контактны и легки в общении, умеют слушать других. Великолепные собеседники.

Флегматики

Медлительны, замкнуты, терпеливы, миролюбивы, стабильны. Их главное качество — ориентация на себя самого. Они спокойны и хладнокровны, последовательны и обстоятельны в делах, терпеливы, устойчивы в симпатиях и антипатиях, равнодушны к похвале. Им трудно установить эмоциональный контакт с собеседником, потому что их обратная реакция обычно запаздывает. Они прагматичны и будут избегать общения, если собеседник не представляет для них реального интереса.

Меланхолики

Склонны к обостренным переживаниям, размышлениям, повышенной чувствительности и утомляемости. Погружены в мир собственных мыслей и переживаний. В стрессовой ситуации часто приходят в состояние растерянности и заторможенности. Главная черта — обостренная чувствительность к окружающему миру. Они стеснительны, застенчивы, мнительны, обидчивы и склонны к подозрительности. Общение с другими людьми им затрудняет еще и скрытность вместе со стремлением замкнуться в себе.

В то же время нужно учитывать, что «чистые» психотипы в жизни почти не встречаются. Каждый человек представляет собой некую смесь из этих характеров. Поэтому нужно постараться определить, какой тип доминирует в личности человека, и строить общение с ним с учетом этого.

В отношениях педагога и обучающихся, важно научиться проявлять реальный интерес и знание особенностей подопечных. В процессе общения с ними педагог встречается с различными типами их психологической реакции и поведения. Выделяют *классификацию абстрактных типов собеседников* — воображаемых психологических моделей, наделенных характерными чертами, имеющими значение для общения с ними. Собеседник — ученик на уроке или коллега может принадлежать к одному из следующих типов.

«Вздорный человек», «нигилист». Часто выходит за рамки беседы. Нетерпелив, не сдержан, возбужден. Своей позицией и агрессивной манерой поведения провоцирует собеседников к тому, чтобы те не соглашались с его утверждениями. С «нигилистом» надо вести себя следующим образом: оставаться хладнокровным, уверенным в себе и достаточно компетентным; следить, чтобы окончательное решение, по возможности, было сформулировано им самим; заранее обсудить и согласовать с ним все спорные

моменты; привлечь его на свою сторону, приближая его точку зрения к позитивной; чаще беседовать с ним наедине, чтобы выяснить истинные причины его негативной позиции.

«Позитивный человек». Самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый. Способен спокойно, обоснованно вести дискуссию и совместно подвести итоги беседы. К такому собеседнику желательно относиться так: выяснять и совместно рассмотреть тонкости отдельных случаев; позаботиться, чтобы другие участники беседы были согласны с этим позитивным подходом; в спорных и сложных ситуациях искать у него помощь и поддержку; в группе собеседников предоставить ему любое свободное место.

«Всезнайка». Обо всем имеет собственное мнение, считает, что он все знает, всегда требует слова. В общении с ним лучше придерживаться следующих правил: предложить ему место поблизости от себя; напоминать ему, что другие тоже хотят высказаться; попросить его дать возможность и остальным собеседникам потрудиться над решением; предложить ему сформулировать промежуточные заключения; при наиболее рискованных его утверждениях дать возможность остальным участникам выразить свою оценку и точку зрения; иногда специально задавать ему сложные вопросы, на которые в случае необходимости можете ответить сами.

«Болтун». Часто бестактно и без видимой причины прерывает ход беседы, не обращая внимания на время, которое тратит на свои выпады. В общении с ним лучше придерживаться следующих правил: как и всезнайку, посадите его поближе к себе или другой авторитетной личности; когда он начнет уходить от темы, остановите его, спросив, в чем он видит связь своего выступления с предметом беседы; ограничьте время отдельных выступлений и всей беседы; следите, чтобы он не переворачивал рассмотрение проблемы «с ног на голову».

«Трусишка». Отличается недостатком уверенности в себе. Охотнее промолчит, боясь сказать такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо. С ним следует обходиться очень деликатно, соблюдая чувство меры; задавать ему легкие вопросы информационного характера; подбодрить его, чтобы он мог высказаться достаточно четко; помогать ему формулировать выводы; решительно пресекать любые попытки насмешек над ним; применять ободряющие формулировки типа: «Все бы хотели услышать и Ваше мнение»; благодарить его за любой вклад в беседу или замечание.

«Хладнокровный», «неприступный собеседник». Замкнут, высокомерен. Чувствует себя вне темы и ситуации, все это кажется ему недостойным внимания и усилий. Необходимо: заинтересовать его в обсуждении проблемы; периодически обращаться к нему, спрашивая: «Кажется, Вы не согласны с тем, что было сказано. Было бы интересно узнать, почему?»; попытаться выяснить причины такого отстраненного поведения.

«Незаинтересованный собеседник». Его не интересует данная тема, а возможно, и вообще ничего не интересует. Он охотнее «проспал» бы всю беседу, поэтому следует вести себя так: задавать ему вопросы

информационного характера; придать теме беседы интересную и привлекательную форму; задавать ему стимулирующие вопросы; попытаться выяснить, что интересует лично его.

«Важная птица». Не выносит критики — ни прямой, ни косвенной. Чувствует и ведет себя как человек, стоящий выше остальных. Отношение к нему должно быть следующим: нельзя позволять ему разыгрывать роль гостя в беседе; нужно ставить его в положение, равноправное с остальными; дать ему понять, что ведущим беседы являетесь вы, и вы будете определять ее ход; в диалоге с ним полезно применять метод «да, но».

«Почемучка». Кажется, что он создан только для того, чтобы задавать вопросы независимо от того, имеют ли они отношение к теме или нет. Он просто сгорает от желания спрашивать всех и вся. Здесь может помочь следующее: на его вопросы информационного характера отвечать сразу; признавать его правоту, если не получается дать нужный ответ; обращать его вопросы ко всем участникам беседы, а если он один, то переадресовать вопрос ему самому.

Конечно, в «чистом виде» такие типы практически не встречаются: обычно людям свойственны в большей или меньшей мере некоторые из перечисленных особенностей одного типа или комбинации нескольких «абстрактных типов». Причем один и тот же человек может менять свой «классификационный тип» — в зависимости от хода беседы, позиции своих собеседников, от своих личных интересов. Но в любом случае имеет смысл познакомиться с возможными «теоретическими моделями». Это дает возможность каждый раз при проведении урока или неформальной беседы с обучающимися или коллегами уметь составить более точное представление о личности своего собеседника, чтобы учитывать их особенности и настроение, своевременно и соответствующим образом на них реагировать, снизить конфликтность в педагогическом взаимодействии (Мишаткина Т. В., 2004).

Конфликты в общении – явление неизбежное, и педагог должен уметь найти конструктивный выход из любой сложной ситуации. В любых человеческих отношениях присутствует зерно конфликта. Любой контакт – это вторжение в жизнь другого человека. Это претензия на чужое внимание, время, усилия. В идеале нужно понять, почему, собственно, возник конфликт, в чем его глубинные причины и какая из сторон права. Это может дать толчок позитивным сдвигам в отношениях, в совместной деятельности, во взглядах на конфликтную ситуацию. Необходимо учитывать, что в ходе межличностного взаимодействия могут возникать барьеры общения.

Барьеры общения

Барьер характера

Характер представляет собой сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей человека. В результате систематизации особенностей мышления людей, эмоциональных проявлений и мотивов поведения получились несколько различных классификационных систем, которые более или менее точно отражают многообразие человеческих характеров. Е. Жариков и

Е. Крушельницкий предлагают одну из них. Она включает в себя восемь основных психологических типов:

- 1) лидер или доминирующий — (Д);
- 2) логик — (Л);
- 3) эстет — (Э);
- 4) боец — (Б);
- 5) пассивный — (П);
- 6) надежный — (Н);
- 7) мечтатель — (М);
- 8) спринтер — (С).

Для определения того, к какому типу человек относится, авторы предлагают каждому оценить себя по следующим высказываниям:

1. Я справляюсь с такими делами, когда надо убеждать, инструктировать, распоряжаться (Д).
2. Я легко решаю алгебраические задачи (Л).
3. Я бы не смог работать санитаром в больнице, так как не переношу грязи (Э).
4. В любую минуту я готов сразить соперника удачной репликой или достойно ответить на его выпад (Б).
5. У меня мирные отношения с людьми, я избегаю споров и борьбы (П).
6. Когда я оказываюсь неподвижным, меня тянет в сон (Н).
7. Я люблю помечтать, не задумываясь, насколько реальны мои мечты (М).
8. Я быстро подмечаю слабые стороны человека, его идей и т. п. (С).

Если записать соответствующие символы в порядке убывания значимости, то полученная формула примерно будет соответствовать психологической структуре тестируемого. Комбинация символов, то есть психологическая структура, влияет на поведение личности в общении. Диаметральные противоположности комбинаций создают барьеры в общении.

Барьер акцентуации характера

Как считает немецкий психиатр Карл Леонгард, у 20-50 % людей некоторые черты характера или темперамента столь заострены (акцентуированы), что это при определенных обстоятельствах приводит к однотипным конфликтам. Акцентуации личности могут стать причиной формирования барьеров в общении. Согласно Х. Шмишеку, существуют следующие типы акцентуации:

- 1) гипертимический — постоянно повышенное настроение; «сверхбойкий» человек;
- 2) дистимический — во всем противоположный гипертимическому; «вечно серьезный», замкнутый, угрюмый человек;
- 3) циклоидный — циклическая смена настроений: человек ведет себя то как гипертимик, то как дистимик;
- 4) возбудимый — гневливость, склонность к неадекватно резкой реакции;
- 5) застревающий — человек с таким характером не склонен забывать ни причиненное ему зло, ни сделанное ему добро;

- б) педантичный — «занудливость», склонность к чрезмерной аккуратности, формализму, сомнениям;
- 7) тревожный — боязливость, настороженность, неуверенность;
- 8) эмотивный — излишняя чувствительность, сердобольность, слезливость;
- 9) демонстративный — манерность, истероидность, эгоцентричность;
- 10) экзальтированный — склонность к преувеличенно искреннему выражению чувств.

В акцентуации характера скрыты как положительные, так и отрицательные заряды. В то же время акцентуация предопределяет процессы и стиль поведения личности в общении.

Один из распространенных источников конфликтов и обид — несоответствие самооценки и оценки окружающих. И здесь не стоит забывать, что:

- подчеркивание собственных достоинств, надменность всегда раздражают окружающих;
- причиной напряженности в общении может быть неадекватно завышенная самооценка — в таком случае следует снизить «уровень» своих притязаний;
- недопустимо вместо замечания по конкретному поводу давать общую отрицательную оценку личности;
- у каждого есть свои особо уязвимые места, «бить» по которым критикой и упреками нельзя;
- каждый нуждается в достойной оценке своей деятельности, в том числе и в похвале, если он ее заслужил;
- когда кто-нибудь испытывает тягостное чувство утраты
- внимания к себе окружающих, стоит вспомнить, что человеку свойственно приписывать другим те ощущения, эмоции, желания, которые он сам в данное время испытывает.

Барьер манеры общения

Манера общения как индивидуализированная программа формируется на базе темперамента, характера и типа акцентуации личности. Рассмотрим кратко основные манеры общения.

Доминантный субъект общения испытывает потребность обратиться к какому-либо человеку, и его не слишком заботит уместность, целесообразность такого обращения. Такой человек не считает для себя обязательным отвечать на вопросы, которые ему поставлены. Он всегда хочет сам оказывать влияние на других, овладеть инициативой и подавить активность партнера по общению. Эту его настроенность можно уловить на стадии оценки коммуникативной ситуации по осанке, мимике, жесту, взгляду и репликам. В общении он напорист, перебивает партнера, повышает голос, многократно повторяет одно и то же. Как организовать свое вхождение в коммуникативную ситуацию при наличии доминантных партнеров? Во-первых, надо дать доминантному субъекту возможность выявить свою доминантность. Во-вторых, спокойно держаться независимой точки зрения, не опровергая и не высмеивая «силовые приемы» партнера.

Недоминантный субъект общения — полная противоположность доминантному. Это человек, постоянно чувствующий себя просителем, боящийся лишиться раз взять коммуникативную инициативу, задать вопрос, высказать точку зрения. Недоминантный субъект общения очень чувствителен к внешним признакам силы, интеллекта, эмоциональности партнера. Он уступчив, легко теряется, не перебивает партнера, терпеливо сносит, когда перебивают его. Нерешителен в раскрытии своих знаний, часто позволяет сбить себя с толку и приходит к выводу о своей неправоте (затем, осознав это, впадает в отчаяние). Вхождение в коммуникативную ситуацию с недоминантным субъектом — это стимулирование его, предоставление ему инициативы и возможности выразить себя.

Мобильный субъект общения обладает легкой манерой переключения внимания, быстротой рефлексивной оценки. Быстро и часто поверхностно рисует в своем сознании образ партнера по общению. Речь его тороплива: одна фраза легко сменяется другой. Он часто и непроизвольно оказывает своей мобильностью влияние на темп общения партнеров. Часто перебивает. Активно выражает свое отношение к тому, что говорите вы, вставляет в вашу речь реплики и замечания. Стиль его высказываний неряшливый. Смысл речи для него важнее словесного «облачения». Продолжительное, монотемное общение с глубоким анализом сущности явлений с ним невозможно. Он всегда стремится внести в общение разнообразие. Проститься с ним так же легко, как и разговаривать: он невзыскателен в отношении форм и ритуалов свертывания общения.

Ригидный субъект общения включается в коммуникативную деятельность не сразу. Ему требуется основательно изучить партнера, понять его коммуникативные намерения. Слушает внимательно. Говорит неспешно. Мысль излагает подробно: фразы строит тщательно, стремясь, чтобы слово точнее передавало смысл. Не любит, чтобы его перебивали. Не терпит поспешности в изложении мысли от других. Общение с таким человеком может изматывать тех, кто нетерпелив. Надо уметь с учетом сложившихся этикетных форм общения войти и выйти из коммуникативного взаимодействия с ригидным субъектом общения. В общении с ним следует избегать торопливости и небрежности. Если в общении со сверхмобильным партнером лучше всего сначала подстроиться под его темп, что на первых порах может снижать содержательность контакта, то далее постепенно замедляйте частоту и скорость собственных реплик. Так вы «сделаете» партнера собранным в общении. Затем уже можно вернуться к началу разговора и уточнить то, что осталось малопонятным или невыясненным. Если вы не проявите такой инициативы, общение не состоится, и каждый из вас (вы и ваш партнер) унесет с собой чувство досады, неудовлетворенности общением. Если партнер по общению ригиден, надо поставить перед собой коммуникативную задачу на долготерпение. Торопить такого партнера, раздражаться — значит расширять поле расхождений.

Экстравертный субъект общения расположен к взаимодействию. Общение — это его стихия. Он почти всегда направлен на партнерство,

независимо от того, легко или тяжело у него на душе. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он любознателен, и в первую очередь в отношении людей. Он хочет быть полезным. Очень внимателен к окружающим и желает такого же внимания к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, часто бывает эксцентричным в высказываниях, подхватывая модные новинки. Ему нравится высказывать симпатии партнеру по общению. Умеет говорить открыто и искренне. С таким партнером легко входить в коммуникативную ситуацию, так как часто он сам помогает вам в этом.

Интровертный субъект общения. Это не склонный к внешнему диалогу человек с непрочной внешне-коммуникативной установкой. Больше всего сосредоточен на аутообщении (диалог с самим собой). Обидчив. Застенчив. Не склонен к общению на личные темы. Имеет хорошо управляемую систему психологической защиты «личных зон». Вхождение в коммуникативную ситуацию с интравертом благоприятно «с глазу на глаз». В интенсивное общение его надо втягивать постепенно и деликатно.

Постоянный учет этих характеристик субъектов общения даст вам возможность сформировать у себя навыки *понимания* специфики личности и *признания* ее достоинств. Только в этом случае возникает условие для эффективного общения, решения коммуникативных задач идеологической работы.

Барьер отрицательных эмоций

В энциклопедических словарях сказано, что «эмоция» — это субъективная реакция человека на воздействие внутренних и внешних раздражителей, которая проявляется в виде удовольствия и неудовольствия, смелого порыва, страха и т. д. Сопровождая практически любые процессы жизнедеятельности человека, эмоции отражают в форме непосредственного переживания значимость (смысл) явлений и ситуаций и служат одним из главных механизмов внутренней регуляции психической деятельности и поведения, направленных на удовлетворение актуальных потребностей. Эмоции возникают в следующих случаях: когда приходит нечто значимое для индивида; когда (на основе когнитивных процессов) делается вывод, с одной стороны, о наличии угрозы, а с другой — о невозможности ее избежать; при обострении потребности; когда осознается невозможность *привычного поведения*; в конфликтной ситуации; при непредвиденном развитии событий. Уже из этого перечисления можно заключить, что эмоции *обусловлены* двояко — потребностями (мотивациями) и обстоятельствами (ситуацией). Эмоции способны резко усилить или ослабить скованность, робость в общении. Однако не любая, а лишь устойчивая отрицательная эмоция может воздвигнуть серьезный барьер на пути нормального общения. К таким фундаментальным эмоциям относятся горе (страдание), гнев, отвращение, презрение, страх и другие. Рассмотрим некоторые барьеры, возникающие при включении сильных эмоций.

Барьер страдания действует двояко, снижая: во-первых, уровень контактности, общительности человека, переживающего страдания; во-вторых, уровень коммуникативности тех, кто вступает в контакт со страдающим. Всякое страдание обычно вызвано: трагическими событиями,

неудовлетворенностью своим социальным статусом, сильно заниженной самооценкой, физическими болями и др.

Барьер гнева преодолеть особенно трудно, ведь гнев рождается в ответ на неожиданные препятствия, оскорбления и т.д. Гнев буквально удваивает физическую и психическую энергию. И чем он сильнее, тем активнее человек его изливает в словесных или агрессивных действиях.

Барьер отвращения и брезгливости возникает в результате нарушений кем-либо элементарных этических норм или вследствие «гигиенического неприятия» другого человека. Причем, если на физические дефекты окружающие быстро перестают обращать внимание, то гигиенические отклонения они не приемлют всегда.

Барьер презрения, как и барьер отвращения, ограничивает контакты с человеком, вызвавшим отрицательные эмоции. Презрение обычно вызывают: аморальные поступки, неприемлемые черты характера (трусость, скупость), предрассудки.

Барьер страха — это один из самых труднопреодолимых в межличностном общении. Он побуждает свести к минимуму контакт с тем, кто является его источником.

Барьер стыда и вины возникает в результате осознания неуместного происходящего. Человек краснеет, у него изменяется голос, он опускает глаза или отводит взгляд от партнера по общению. Этот барьер возникает как реакция на критику, на неумеренную похвалу, лесть, из боязни показаться неловким, из боязни быть уличенным в чем-то содеянном.

Барьер плохого настроения также входит в группу барьеров, вызванных эмоциями. Эмоционально-негативное состояние индуцируется на партнера, парализует его коммуникативные устремления. Плохое настроение часто служит источником конфликтов.

Барьер недостаточного понимания важности общения

Этот барьер возникает, во-первых, как следствие ложной установки руководителя высшего звена, считающего, что полную информацию подчиненному сообщать необязательно, во-вторых, вследствие недооценки им общения как социально-психологического механизма управления людьми.

Барьер неправильной установки сознания

Установка — это готовность к действию сообразно ситуации общения. Так называемая «неправильная установка» возникает в итоге деформации её а) стереотипами мышления, б) предвзятыми представлениями, в) неадекватными отношениями, г) отсутствием внимания и интереса к кому-либо или чему-либо, д) пренебрежением к фактам.

Стереотип представляет собой устойчивое, упрощенное мнение об отдельных людях и ситуациях. Стереотипы создают барьеры в общении двояким образом: 1) смысл информации может быть искажен стереотипом говорящего, а также 2) стереотипным мышлением воспринимающего (слушающего).

Предвзятые представления возникают в результате снижения уровня самокритичности и подъема самооценки (ясно, что не всегда обоснованного). В

этом случае человек ищет контакта только с теми, кто разделяет его взгляды или идеи и отвергает все, что им противоречит.

Неправильные отношения формируются вследствие смещения функционально-ролевых и личностных позиций. Они препятствуют налаживанию контактов и созданию обстановки психологического равенства партнеров по общению.

Отсутствие интереса. Нередко бывает, что человек в процессе общения перестает придавать значение воспринимаемой им информации. Так пропадает интерес к общению.

Отсутствие же внимания определяется отсутствием интереса, вместе с тем — и это весьма важно! — неумением управлять своим вниманием.

Пренебрежение фактами — это следствие привычки делать поспешные выводы и заключения, не располагая достаточным числом фактов или неправильно их понимая.

Барьер речи

Он возникает вследствие допущенных речевых ошибок, ибо речь — основное средство общения. Этот барьер искажает (а иногда и полностью заглушает) слова говорящего. Возникает такой барьер в результате: эмоционального возбуждения; неправильного выбора слов; ошибки в построении сообщения; неверной оценки способности партнера понять передаваемую ему информацию; слабой аргументации; не владение социально-психологическими механизмами общения.

Таким образом, барьер общения — это препятствие на пути к психологическому контакту и эффективному влиянию партнеров друг на друга. Мы рассмотрели группу барьеров, которые можно назвать личностными. Но существуют еще социальные и социально-психологические барьеры, препятствующие общению и вызывающие конфликты. Ясно, что все возможные барьеры классифицировать и описать практически невозможно.

Контрольные вопросы:

- 1 Предложите свою классификацию типов собеседников в педагогическом общении.
- 2 Приведите примеры причин плохой коммуникации.
- 3 Раскройте барьеры общения, приводящие к конфликтам.
- 4 Классификация абстрактных типов собеседников в общении.

Тема 4 Технологии управления конфликтами в педагогическом взаимодействии

- 1 Типы и виды конфликтов
- 2 Приемы прогнозирования видов конфликтов
- 3 Управление конфликтами

Конфликт (от лат. «столкновение») – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия. Главная роль в возникновении конфликтов принадлежит так называемым «конфликтогенам» – это слова, действия (или бездействие), способствующие возникновению и развитию конфликта, т.е. приводящие к конфликту непосредственно. Однако сам по себе одиночный конфликтоген не способен привести к конфликту. Должна возникнуть цепочка конфликтогенов – их, так называемая эскалация – на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных. В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выразить различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, а именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта, т.е. конфликт может носить и положительный характер. Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют функциональными. Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называются дисфункциональными. Следовательно, можно извлечь пользу, управлять конфликтами, но для этого нужно их изучать, анализировать, понимать их причины и возможные последствия.

Существуют различные типы и виды конфликтов:

- 1) по направленности:
 - вертикальные (учитель-ученик)
 - горизонтальные (ученик-ученик)
 - смешанные (учитель - родители)
- 2) по уровню:
 - макроуровень (система образования - общество)
 - средний уровень (администрация, учителя (педагоги), родители)
 - нижний уровень (учитель-ученик, родители-ученики)
- 3) по содержанию:
 - конфликты деятельности (успеваемость)
 - конфликты поведения (нарушение правил поведение)
 - конфликты отношений (эмоционально личностные отношения).

В педагогической практике основными видами межличностных конфликтов являются:

- 1) ученик-ученик.
 - стремление к лидерству в микрогруппе;
 - демонстрация личного превосходства;

- отсутствие сострадания, буллинг и пр.

2) ученик-учитель:

- возникают в старших классах, доминирование концепции «Я-взрослый», стремление к автономии, самостоятельному решению проблем;

- острая и резкая реакция на замечания;

- конфликты могут возникать и из-за несправедливых оценок и др.

3) учитель-учитель:

- соперничество между преподавателями;

- демонстрация превосходства опытных учителей над молодыми педагогами;

- создание благоприятного впечатления не деятельностью, а ее имитацией и пр.

Виды педагогических конфликтов (по В. И. Журавлеву):

Дидактические. Доминирует три группы взаимоотношений ученик-учитель, где возникают психотравмы школьников. Происходят они на уроке и касаются не методики в ее собственном значении, а поведения учителя, т.е. его тактики, стиля, реакции на поступки учащихся. Сильнее всего на психику учащихся влияют в негативном плане происшествия, вызванные приемами дисциплинирования. Например, все шумят, а удаляется из класса только один ученик; виноваты в нарушении порядка на уроке двое, а наказывают одного из них; снижают оценки за дисциплину на уроке ученикам и пр.

Итак, конфликты:

1 Происходят на уроке и касаются не методики в ее собственном значении, а поведения учителя, то есть его тактики, стиля, реакции на поступки учащихся.

2 Поступки учителей, объединяемые термином "дискриминация" по отношению к учащимся.

3 Педагогам очень трудно найти позицию в общении с учениками, вызывающими у педагога естественные чувства симпатии и антипатии.

4 Другие виды: служебная недисциплинированность учителя, пренебрежение к отстающим, демонстративное потакание школьникам, чьи родители имеют ту или иную форму власти над учителем, публичное посрамление ученика и т.д.

Этики. Переходим к наиболее стрессогенным конфликтным ситуациям, которые граничат с фактами профессиональной слабости и даже непригодности человека выполнять функции учителя вообще. Классификация грубых нарушений педагогической и человеческой этики дает основание выделить прежде всего типы проявлений бескультурья педагога, его бестактности, оскорбительного обращения к ученикам. Крайний ряд конфликтных ситуаций составляют факты жестокости и поступков учителя в обращении с учащимися.

Эпизоды проявления бестактности и грубости: приходят в возбужденное состояние из-за невыполненных домашних заданий и обзывают учеников оскорбительными словами; интересуются на уроках неблагополучными семейными делами, спрашивают о разводах родителей, употреблении ими

спиртных напитков; преувеличивают тяжесть поступка учеников; удаляют из класса, сопровождая это сильными криками и др.

«Запредельно-этические». Термин «запредельно-этические» конфликты введен для обозначения грубых антипедагогических форм поведения учителей. Когда происходят конфликты, выходящие за границы ошибок в работе взрослых с детьми, когда их возникновение спровоцировано педагогическими «правонарушениями»: словесное оскорбление, наносимое, как правило, публично; физическое воздействие, рукоприкладство; вымогательство подарков от родителей через школьников и др.

Приемы прогнозирования видов конфликтов

Предупреждение конфликта предполагает его прогнозирование.

Прогнозирование конфликта – осознанное и обоснованное предположение о возможности возникновения и развития конфликта.

В прогнозировании конфликтов необходимо предвидеть не только возникновение конфликта на определенном этапе развития той или иной системы, но и определять возможные варианты развития конфликтного столкновения. Для этого необходимо иметь систематизированные данные о различных видах конфликтов. Данные включают полное описание модели конфликтной ситуации: предметная область или сущность конфликта, структурные компоненты конфликта, функции, пространственные и временные границы, стадии развития и степень интенсивности противоречия. После составления описательных моделей теории и практики конфликтологии подготавливают объяснительные модели конфликтов. Разработка подобных моделей возможна также только после глубокого аналитического и систематического анализа конфликтов. Объяснительные модели раскрывают основные причины возникновения конфликта, движущие силы его развития.

Прогнозирование конфликтов – это наиболее эффективный способ деятельности по предупреждению конфликтов. Прогнозирование возможных в будущем конфликтов является одним из основных направлений в управлении конфликтом, так как на более ранних этапах возникновения социальных противоречий управление наиболее эффективно и наименее затратно по ресурсам и воздействующим силам.

Можно выделить четыре основных типа прогнозов:

1) поисковые — составляются для выявления возможного образа будущего, отталкиваясь от реалистических оценок существующих в настоящее время тенденций развития в различных сферах общественной деятельности;

2) нормативные — ориентированы на достижение в будущем определенных целей и содержат практические рекомендации для осуществления программ развития;

3) аналитические — предназначены для определения в научных целях познавательной ценности методов и средств исследования будущего;

4) прогнозы-предостережения — составляются для непосредственного воздействия на сознание и поведение людей с целью заставить их предотвратить предполагаемое будущее.

Различия между этими типами прогнозов условны. Социальный прогноз может сочетать черты сразу нескольких типов.

К основным методам прогнозирования конфликтных ситуаций относятся:

- экстраполяция данной ситуации на будущее состояние системы;
- моделирование возможной конфликтной ситуации;
- статический метод;
- опрос экспертов.

Точность экстраполяции резко убывает по мере продвижения в будущее. Ограничена применимость к предвидению будущего исторической аналогии. Наиболее надежным методом социального прогнозирования является экспертная оценка, опирающаяся на верные теоретические представления, использующая результаты других методов и дающая им правильную интерпретацию.

Прогнозы конфликтных ситуаций, также, как и других социальных феноменов, могут быть краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными.

Процесс прогнозирования состоит из следующей последовательности действий:

1 Выявление симптомов — некоторых фактов и событий, которые в своей совокупности не дают основание сделать определенные выводы, но настораживают и побуждают к активности по поиску дополнительной информации.

2 Поиск и анализ информации — сбор и обработка различных фактов, дающих основание сделать определенный вывод (диагностика) и принять решение относительно предмета беспокойства.

3 Моделирование возможных вариантов развития событий; альтернатив своих действий; последствий развития ситуации и своих действий.

Цель прогнозирования — принятие такого решения, которое позволит субъекту наиболее эффективно решить поставленные перед ним задачи в конкретных условиях. Используя индуктивный метод, т.е. выявляя и изучая многообразные конфликты в быту, сфере досуга, спорта, можно анализировать, объяснять и прогнозировать возникновение более сложных конфликтов (от простого конфликта — к более сложному, от конкретного конфликта — к обобщению). Дедуктивный метод, наоборот, позволяет на основе знания общих закономерностей, информированности о социальных программах прогнозировать конфликты в определенных социальных сферах или регионах. При любом варианте развития конфликта задача педагога состоит в том, чтобы превратить противодействие сторон во взаимодействие, а деструктивный конфликт в конструктивный. Для этого необходимо:

1. Добиться адекватного восприятия оппонентами друг друга (эмоции часто мешают адекватно оценить ситуацию). Следует снизить эмоциональное напряжение, т.е. не отвечать агрессией на агрессию, не оскорблять и не унижать оппонента ни словом, ни жестом, дать высказаться, стараться выразить своё понимание и соучастие, не делать скоропалительных выводов, не давать советов, предложить обсудить возникшие проблемы в более спокойной обстановке).

2. Диалог – способ налаживания коммуникаций между оппонентами, средство для обсуждения спорных вопросов и поиска взаимоприемлемых способов урегулирования конфликтов (ищите истину вместе, не навязывайте свою точку зрения, в своих доводах опирайтесь на факты, а не на слухи, правильно задавайте вопросы, не давайте готовых рецептов решения проблем, старайтесь сделать так, чтобы оппонент сам нашёл нужное решение).

3. Взаимодействие – завершающий этап в урегулировании конфликта. Это совместная деятельность всех оппонентов, направленная на разрешение конфликта. В ходе взаимодействия оппоненты уточняют круг проблем и варианты их решения, распределяют виды работ, назначают сроки их выполнения и определяют систему контроля, дополнительные встречи, консультации, обмен мнениями.

Таким образом, успешно разрешённый конфликт способствует улучшению психологического климата в коллективе и росту взаимопонимания. Управление конфликтами можно рассматривать в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Первый из них заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Внешний аспект управления конфликтами отражает организационно-технологические стороны этого сложного процесса, в котором субъектом управления может выступать руководитель (менеджер), лидер или посредник (медиатор).

Управление конфликтом – это деятельность субъекта конфликта, осуществляемая им на протяжении всех этапов конфликтного взаимодействия и предполагающая осознанное контролирование происходящего (С.М. Емельянов). Управление конфликтом предполагает осуществление следующей деятельности субъектом конфликта или независимым лицом: обнаружение симптомов конфликтной ситуации; диагностика происходящих взаимоотношений и возможных противоречий в этой сфере; прогнозирование вероятностных конфликтов в будущем и способов их развития; профилактика конфликтов; предупреждение столкновений.

Управлению конфликтов и оптимальному их разрешению способствует знание учителем (педагогом) различных приемов косвенного разрешения конфликтов.

Основные *принципы*, которые полезно помнить при управлении конфликтами.

1. Принцип «выхода чувств». Необходимо давать ученику возможность выразить свои эмоции.

2. Принцип «эмоционального возмещения». Суть этого принципа в том, что облегчает разрешение любого конфликта порция положительных эмоций, похвала и комплименты тому, кто находится во власти отрицательных переживаний.

3. Принцип «авторитетного третьего». Нужно подключать, неявно для потерпевшего (обиженного, третье авторитетное для него лицо, которое, как бы, ненароком приносит информацию о позитивном отношении к обиженному его оппонента).

4. Принцип «обнажения агрессии». Когда враждующим представляется возможность излить свою агрессию по отношению друг к другу в ситуации явного соперничества (например, при участии в соревновании).

5. Принцип «принудительного слушания оппонента». Принцип применяется в ситуациях психокоррекционной работы с конфликтующими (например, педагогом-психологом), когда оппонентов просят воспроизводить все сказанное другим, а только затем переходить к собственным мыслям. Приучать конфликтующих учеников к правилам конструктивного спора необходимо с развития у них способности слушать оппонента.

6. Принцип «обмена позициями». Всегда полезно при управлении конфликтом задать участникам вопрос о том, что думает, что испытывает и почему так поступает противоположная сторона. «Взгляд со стороны» облегчает ситуацию профессионального вмешательства в конфликт. Для участников же, такая задача приводит к лучшему пониманию оппонента и более спокойному подходу к проблеме.

7. Принцип «расширения духовного горизонта» спорящих. Педагог, разбирая конфликт, обращает внимание на жизненные ценности более высшего порядка, указывает на эгоистическую позицию аргументов каждого.

Разрешение конфликта может быть *полным* и *неполным*. Полное разрешение конфликта достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций. Неполное разрешение конфликта происходит тогда, когда устраняются не все причины или конфликтные ситуации. В таком случае неполное разрешение конфликта может быть этапом на пути к его полному разрешению.

Таблица 1 - Технологии регулирования конфликта

Название	Основное содержание
Информационные	Ликвидация дефицита информации в конфликте; исключение из информационного поля ложной, искаженной информации; устранение слухов и т.п.
Коммуникативные	Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками: обеспечение эффективного общения
Социально-психологические	Работа с неформальными лидерами и микрогруппами: снижение социальной напряженности и укрепления социально-психологического климата в коллективе
Организационные	Решение кадровых вопросов; использование методов поощрения и наказания; изменение условий взаимодействия сотрудников и т. п.

Таким образом, в реальной практике по управлению конфликтами важно учитывать предпосылки, формы и способы их разрешения.

Предпосылки разрешения конфликта: достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения конфликта.

Формы разрешения: уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступка); согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус); взаимное примирение конфликтующих сторон (уход); перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий (сотрудничество).

Способы разрешения: административный (увольнение, перевод на другую работу, решение суда и т. п.); педагогический (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.).

Контрольные вопросы:

- 1 Приведите пример функциональных конфликтов.
- 2 Какие формы разрешения коммуникативных конфликтов вы можете предложить.
- 3 Раскройте принципы управления конфликтами.

Тема 5 Теории поведения личности в конфликте

1 Основные стратегии поведения личности в конфликте

2 Психологические концепции внутриличностных конфликтов

В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую. Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения.

Давая общую оценку приведенным выше моделям поведения, отметим, что желательной и необходимой моделью является конструктивная. Деструктивная же модель поведения не может быть оправданной. Она способна превратить конструктивный конфликт в деструктивный (С.М. Емельянов).

Таблица 1 – Основные модели поведения личности в конфликте

№	Модель поведения	Поведенческие характеристики личности
1	Конструктивная	Стремится уладить конфликт; Нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна
2	Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта: постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность: проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения
3	Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам: непоследовательна в оценках, суждениях, поведении: легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов

Опасность конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует ее. Иначе говоря, данная модель по сути дела является деструктивной, только с противоположным знаком. Но конформистская модель может играть и положительную роль. Если противоречия, вызвавшие конфликт носят несущественный характер, то конформистское поведение ведет к быстрому разрешению такого конфликта.

Характеристика основных стратегий поведения

1 Принуждение (борьба, соперничество). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте, как высоких, а интересов своего соперника — как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения. Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, который характерен для деструктивной модели. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, связи, авторитет и т.д.

2. Уход. Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. Это по сути дела взаимная уступка.

При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления:

- а) когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;
- б) когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный.

В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив. Межличностные отношения при выборе данной стратегии не подвергаются серьезным изменениям.

3. Уступка. Человек, придерживающийся данной стратегии, также, как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Иногда в такой стратегии отражается тактика решительной борьбы за победу. Уступка здесь может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели. Уступка может стать причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение его ценности для себя). В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта. Данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. В частности, это характерно для конформистской личности, конфликтной личности «бесконфликтного» типа. В силу этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.

4. Компромисс. Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения. Более того, она способствует их положительному развитию.

При анализе данной стратегии важно иметь в виду ряд существенных моментов. Компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта.

Взаимная уступка часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблемы. Анализируя стратегию компромисса, следует иметь в виду и то, что условия компромисса могут быть мнимыми, когда субъекты конфликтного взаимодействия достигли компромисса на основе неадекватных образов конфликтной ситуации.

5. Сотрудничество. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений.

Сотрудничество возможно лишь в том случае, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоборствующих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении. Стратегия сотрудничества включает в себя все другие стратегии (уход, уступка, компромисс, противоборство). При этом другие стратегии в сложном процессе сотрудничества играют подчиненную роль, они в большей степени выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта.

Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов

Внутриличностный конфликт — это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов).

Внутриличностному конфликту присущи некоторые особенности, которые важно учитывать при его выявлении. Такими особенностями являются:

- Необычность с точки зрения структуры конфликта. Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей.

- Специфичность форм протекания и проявления. Такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз.

- Латентность. Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью.

Проблема внутриличностного конфликта во взглядах Зигмунда Фрейда (1856-1939).

Согласно З. Фрейду, человек конфликтен по своей природе. В нем от рождения борются два противоположных инстинкта, определяющих его поведение. Такими инстинктами являются: эрос (сексуальный инстинкт, инстинкт жизни и самосохранения) и танатос (инстинкт смерти, агрессии, деструкции и разрушения). Внутриличностный конфликт и является следствием извечной борьбы между эросом и танатосом. Эта борьба, по З. Фрейду, проявляется в амбивалентности человеческих чувств, в их противоречивости.

Амбивалентность чувств усиливается противоречивостью социального бытия и доходит до состояния конфликта, который проявляется в неврозе.

Наиболее полно и конкретно конфликтная природа человека представлена З. Фрейдом в его взглядах на структуру личности. По Фрейду, внутренний мир человека включает в себя три инстанции: Оно (Id), «Я» (Ego) и Сверх-Я (Super-Ego). Основные внутренние противоречия личности складываются между Оно и Сверх-Я, которые регулирует и разрешает «Я». Если «Я» не смогло разрешить противоречие между Оно и Сверх-Я, то в осознающей инстанции возникают глубокие переживания, характеризующие внутриличностный конфликт. Фрейд в своей теории не только раскрывает причины внутриличностных конфликтов, но и вскрывает механизмы защиты от них. Основным механизмом такой защиты он считает сублимацию, то есть преобразование сексуальной энергии человека в другие виды его деятельности, в том числе и в его творчество. Кроме того, Фрейд выделяет и такие защитные механизмы, как: проекция, рационализация, вытеснение, регрессия и др.

Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера (1870-1937).

Согласно взглядам А. Адлера, формирование характера личности происходит в первые пять лет жизни человека. В этот период он испытывает на себе влияние неблагоприятных факторов, которые и порождают у него комплекс неполноценности. Впоследствии этот комплекс оказывает существенное влияние на поведение личности, ее активность, образ мыслей и т. п. Этим и определяется внутриличностный конфликт. Адлер объясняет не только механизмы формирования внутриличностных конфликтов, но и раскрывает пути разрешения таких конфликтов (компенсации комплекса неполноценности).

Таких путей он выделяет два:

Во-первых — это развитие «социального чувства», социального интереса. Развитое «социальное чувство» в конечном итоге проявляется в интересной работе, нормальных межличностных отношениях и т. п. Но у человека может сформироваться и так называемое «неразвитое социальное чувство», которое имеет различные негативные формы проявления: преступность, алкоголизм, наркомания и т. п.

Во-вторых, стимуляция собственных способностей, достижение превосходства над другими. Компенсация комплекса неполноценности посредством стимуляции собственных способностей может иметь три формы проявления:

а) адекватная компенсация, когда происходит совпадение превосходства с содержанием социальных интересов (спорт, музыка, творчество и т. п.);

б) сверхкомпенсация, когда происходит гипертрофированное развитие одной из способностей, имеющей ярко выраженный эгоистический характер (накопительство, ловкачество и т. п.);

в) мнимая компенсация, когда комплекс неполноценности компенсируется болезнью, сложившимися обстоятельствами или другими факторами, не зависящими от субъекта.

Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга (1875-1961).

К. Юнг в объяснении внутриличностных конфликтов исходит из признания конфликтной природы самой личностной установки. В опубликованной в 1921 году книге «Психологические типы» он дал типологию личности, которая до сих пор считается одной из самых убедительных и широко используется как в теоретической, так и в практической психологии. Типологию личности К. Юнг осуществляет по четырем основаниям (функциям личности): мышлению, ощущениям, чувствам и интуиции. Каждая из функций психики, по К. Юнгу, может проявляться в двух направлениях — экстраверсия и интроверсия. Главным в типологии Юнга является направленность — экстраверсия или интроверсия. Именно она определяет личностную установку, которая в конечном итоге и проявляется во внутриличностном конфликте. Так, экстраверт изначально ориентирован на внешний мир. Он строит свой внутренний мир в соответствии с внешним. Интроверт же изначально погружен в себя. Для него самое главное — мир внутренних переживаний, а не внешний мир с его правилами и законами. Очевидно, экстраверт подвержен внутриличностным конфликтам более, чем интроверт.

Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма (1900-1980).

В объяснении внутриличностных конфликтов Э. Фромм пытался преодолеть биологические трактовки личности и выдвинул концепцию «экзистенциальной дихотомии». В соответствии с этой концепцией, причины внутриличностных конфликтов заключены в дихотомичной природе самого человека, которая проявляется в его экзистенциальных проблемах: проблеме жизни и смерти; ограниченности человеческой жизни; громадных потенциальных возможностях человека и ограниченности условиями их реализации и др. Более конкретно философские подходы в объяснении внутриличностных конфликтов Э. Фромм реализует в теории биофилии (любовь к жизни) и некрофилии (любовь к смерти).

Теория психосоциального развития Эрика Эриксона (1902-1994).

Суть теории Эриксона состоит в том, что он выдвинул и обосновал идею стадий психосоциального развития личности, на каждой из которых каждый человек переживает свой кризис. Но на каждом возрастном этапе происходит либо благоприятное преодоление кризисной ситуации, либо неблагоприятное. В первом случае происходит позитивное развитие личности, ее уверенный переход на следующий жизненный этап с хорошими предпосылками для его успешного преодоления. Во втором случае личность переходит в новый этап своей жизни с проблемами (комплексами) прошлого этапа. Все это создает неблагоприятные предпосылки развития личности и вызывает у нее внутренние переживания.

Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Для разрешения внутриличностных конфликтов важно:

- во-первых, установить факт такого конфликта;
- во-вторых, определить тип конфликта и его причину;
- в-третьих, применить соответствующий способ разрешения.

При этом следует помнить, что часто для разрешения внутриличностных конфликтов их носители нуждаются в психологической, а иногда и в психотерапевтической помощи.

Таблица 2 – Способы разрешения внутриличностных конфликтов

Способ разрешения	Содержание действий
Компромисс	Сделать выбор в пользу какого-то варианта и приступить к его реализации
Уход	Уход от решения проблемы
Переориентация	Изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего внутреннюю проблему
Сублимация	Перевод психической энергии в другие сферы деятельности — занятие творчеством, спортом, музыкой и т. п.
Идеализация	Предавание мечтаниям, фантазиям, уход от действительности
Вытеснение	Подавление чувств, устремлений, желаний
Коррекция	Изменение Я-концепции в направлении достижения адекватного представления о себе

Таким образом, при анализе конфликта и выборе адекватных решений по управлению этим конфликтом необходимо учитывать типичные модели поведения личностных субъектов конфликтного взаимодействия.

Контрольные вопросы:

1 Раскройте основные модели поведения личности в конфликте. Приведите примеры.

2 Какая стратегия поведения наиболее эффективна в педагогическом конфликте.

3 Какой способ разрешения внутриличностных конфликтов наиболее эффективный, на ваш взгляд.

Тема 6 Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов в педагогическом взаимодействии

- 1 Этапы переговорного процесса
- 2 Технологии эффективного общения
- 3 Особенности педагогических конфликтов
- 4 Методы саморегуляции в конфликтном взаимодействии

Переговорный процесс является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица (посредника) в разрешении конфликтов.

Этот процесс в конфликтологии называют медиацией, а профессионального посредника — медиатором. Знание психологических основ поведения в переговорном процессе конфликтующих сторон, психологических механизмов их взаимодействия является одним из условий успешного управления этим процессом. Основное содержание переговорного процесса может быть представлено четырьмя этапами (С.М. Емельянов).

Подготовительный этап. На этом этапе осуществляется сбор информации о содержании конфликта, об участниках конфликтного взаимодействия, анализируются причины, последствия, варианты решения и т. п.

Начало переговоров. На этом этапе осуществляется взаимный обмен информацией. Участники конфликта высказывают свои позиции, оценивают ситуацию, предлагают варианты решения проблемы и т. п.

Поиск приемлемого решения. На этом этапе обсуждаются варианты решения проблемы, уточняются позиции и мотивы субъектов конфликта, прорабатываются компромиссные варианты, пути движения к консенсусу и др.

Завершение переговоров. На этом этапе уточняются детали договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля и т.п. Все это, как правило, находит свое отражение в принятом в качестве документа соглашении. В том случае, если участники переговоров не пришли к договору по разрешению конфликта, может быть принято соглашение в устной или письменной форме о переносе обсуждения проблемы на другой срок.

Существенным моментом в технологиях переговорного процесса является оценка форм и способов участия в конфликте посредника (медиатора). В литературе выделяют три варианта посредничества (Линчевский, 2000): дизъюнктивный (разъединительный), конъюнктивный (объединительный), смешанный. Успех переговорного процесса по разрешению конфликтов во многом определяется умением понять своего партнера, правильно оценить его модель поведения и выбрать адекватный стиль общения. Часто конструктивное разрешение конфликта зависит не только от навыков эффективного общения или способности субъектов конфликтного взаимодействия овладеть технологиями управления эмоциями в переговорном процессе, но и от применения ими манипулятивных воздействий.

Манипуляция — это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями (Доценко, 1997). Манипулятивное воздействие на оппонента в общении есть не что иное, как давление. Но в отличие от прямого, открытого давления оно выступает в скрытой форме. Манипулятор действует по принципу: «мягко стелет, да жестко спат». Манипулятивные приемы: ссылка на авторитет; выдергивание отдельных фраз из контекста, искажающее смысл; уход от темы разговора, острых проблем; намеки; лесть; шутки-высмеивания; предсказание ужасных последствий и др. Это так называемые простые приемы. Но есть и более сложные, основанные на нарушениях логических законов и правил. К ним можно отнести такие приемы, как: имитация решения проблемы; альтернативные формулировки вопросов, требующих ответа «да» или «нет»; сократовские вопросы (это когда готовятся несколько простых вопросов, на которые оппонент без труда отвечает «да», а затем задается основной вопрос, на который оппонент как бы по инерции тоже дает ответ «да»); оттягивание решения и др.

Модели поведения в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия и результат этого процесса во многом будут зависеть от выбранной каждым из них стратегии. Понятие стратегии имеет три существенных момента, которые следует учитывать при анализе конфликтов и выборе адекватных действий в переговорном процессе.

Во-первых, в стратегии заложены самые общие установки и ориентиры на результат переговоров. Очевидно, формально-логическое содержание таких ориентиров сводится к четырем вариантам: односторонний выигрыш; односторонний проигрыш; взаимный проигрыш; взаимный выигрыш.

Данные варианты нашли свое отражение в конкретных стратегиях переговорного процесса в работах зарубежных и отечественных исследователей этой проблемы (Р. Фишер, У. Юри, У. Мастенбрук и др.). Такими стратегиями являются: выигрыш—проигрыш; проигрыш—выигрыш; проигрыш—проигрыш; выигрыш—выигрыш.

Во-вторых, установки и ориентиры на результат в той или иной стратегии формируются у субъектов конфликтного взаимодействия на основе анализа соотношения интересов, а также возможностей, сил и средств по удовлетворению этих интересов.

При этом важно учитывать факторы, влияющие на такой анализ. Среди них особую роль играют следующие: а) личностные качества конфликтующего, его мышление, опыт, характер, темперамент и т.д.; б) информация, которой располагают субъекты конфликта о себе и о своем противнике; в) другие субъекты социального взаимодействия, непосредственно не включенные в конфликт, но занимающие определенную позицию по отношению к конфликтующим сторонам; г) содержание предмета конфликта, образа конфликтной ситуации, а также мотивов субъектов конфликта.

В-третьих, выбор той или иной стратегии в переговорном процессе отражает ту или иную сторону поведения в конфликте по модели Томаса—Киллмена.

Таблица 1 – Характеристика стратегий в переговорном процессе

Тип стратегии	Стратегические цели	Факторы стратегии
Выигрыш-проигрыш	Выигрыш за счет проигрыша оппонента	Предмет конфликта; завышен образ конфликтной ситуации; поддержка конфликтанта в форме подстрекательства со стороны других участников социального взаимодействия; конфликтная личность
Проигрыш-выигрыш	Уход от конфликта, уступка оппоненту	Предмет конфликта; занижен образ конфликтной ситуации; запугивание в форме угроз, блефа и т. п.; низкие волевые качества, личность конформистского типа
Проигрыш-проигрыш	Самопожертвование во имя гибели соперника	Предмет конфликта; неадекватен образ конфликтной ситуации; личность конфликтующих (природная или ситуативная агрессивность): отсутствие видения других вариантов решения проблем
Выигрыш-выигрыш	Достижение взаимовыгодных соглашений	Предмет конфликта; адекватен образ конфликтной ситуации; наличие благоприятных условий для конструктивного разрешения проблемы

Любая стратегическая цель достигается применением конкретных тактических приемов. Иначе говоря, та или иная стратегия переговорного процесса обеспечивается применением тех или иных тактик поведения или тактических технологий в переговорном процессе.

Конструктивное разрешение конфликта возможно лишь в процессе эффективного общения конфликтующих сторон. Но часто соперники, находясь в эмоционально возбужденном состоянии, не могут контролировать свое поведение. Им не удастся четко изложить свою позицию, услышать и понять друг друга. В конечном итоге конфликт заходит в тупик.

Под технологиями эффективного общения понимают такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению. Само общение как сложный социально-психологический процесс характеризуется тремя основными содержательными аспектами: коммуникативным, интерактивным и перцептивным. Каждый из них обладает относительной самостоятельностью и обеспечивает определенные цели субъектов общения. Поэтому для обеспечения

конструктивного общения в конфликте необходимо создать атмосферу взаимного доверия в этом процессе, сформировать у себя целевую установку на сотрудничество. Основное же содержание технологий эффективного общения в конфликтном взаимодействии в конечном итоге сводится к соблюдению определенных *правил и норм общения*. Например, концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении; уточняйте, правильно ли вы поняли содержание принимаемой информации; сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации. В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и её уточнения. Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям. Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику. Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы.

Процесс эффективного общения субъектов конфликтного взаимодействия непосредственно связан с их рациональным поведением в конфликте. Эмоциональное возбуждение мешает оппонентам понять друг друга, оно не позволяет им четко изложить свои мысли. Поэтому управление эмоциями в конфликтном взаимодействии является одним из необходимых условий конструктивного разрешения проблемы.

Под технологиями рационального поведения в конфликте понимают совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов, на основе самоконтроля эмоций. Особое место в обеспечении самоконтроля над эмоциями в конфликтном взаимодействии занимают аутотренинг и социально-психологические тренинги, а также формирование установок на конструктивное поведение в конфликте. Среди подобных технологий можно назвать способы избавления от гнева, предлагаемые Д. Скотт:

Один из таких способов называется *визуализацией*. Процесс визуализации сводится к тому, чтобы представить себя делающим или говорящим что-либо.

Второй способ — избавление от гнева с помощью *«заземления»*. В этом варианте вы представляете гнев, который входит в вас, как пучок отрицательной энергии от человека или энергии, рождающейся в конфликтной ситуации. Затем вы представляете себе, что эта энергия опускается в вас и спокойно уходит в землю.

Третий способ избавления от гнева, предлагаемый Д. Скотт, — это его *проецирование* и уничтожение в форме проекции. Этот способ состоит в том, что вы излучаете свой гнев и проецируете его на некий воображаемый экран. Затем вы берете воображаемую лучевую пушку и «стреляете» в него. (Это дает выход желанию насильственных действий.) С каждым попаданием ваше раздражение ослабевает и в конечном итоге исчезает вовсе.

И еще один способ избавления от гнева состоит в *очищении энергетического поля* вокруг себя. С этой целью следует встать или сесть и сделать ряд движений руками над головой, представляя себе, что этими движениями вы «очищаете» энергетическую оболочку вокруг этой части тела. При этом необходимо заставить себя почувствовать, что вы извлекаете из себя раздражение или иные отрицательные эмоции и затем стряхиваете их с себя.

Овладение названными технологиями достигается специальными занятиями и тренировками. Существуют приемы управления эмоциями в переговорном процессе по разрешению конфликтов. Эти приемы доступны каждому человеку и не требуют специальной подготовки.

Прежде всего, следует помнить о возможных негативных эмоциональных реакциях на острые ситуации и не допускать их проявления. Данную технологию условно можно назвать *эмоциональной выдержкой*. Ее можно сформулировать в виде первого правила.

1 Спокойная реакция на эмоциональные действия партнера — первое правило самоконтроля эмоций. Когда ваш партнер находится в состоянии эмоционального возбуждения, вы ни в коем случае не должны поддаваться действию психологического закона заражения и не войти в такое состояние сами. В этом случае, удержавшись от эмоциональной первоначальной реакции, весьма полезно задавать себе вопросы: «Почему он ведет себя так?», «Каковы его мотивы в данном конфликте?», «Связано ли его поведение с индивидуальными психологическими особенностями или с какой-то другой причиной?» и т.п.

Задавая себе такие вопросы и отвечая на них, вы достигаете целого ряда преимуществ:

- во-первых, в критической ситуации вы заставляете активно работать сознание и тем самым дополнительно защищаете себя от эмоционального взрыва;
- во-вторых, своим поведением вы даете возможность противнику «выпустить пар»;
- в-третьих, вы отвлекаетесь от ненужной, а порой и вредной информации, которую может выплеснуть противник в возбужденном состоянии;
- в-четвертых, отвечая на вопросы, вы ищете причину конфликта, пытаетесь понять мотивы своего соперника.

Положительный эффект дает обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе общения. Сообщая о своих обидах, переживаниях, партнеры получают разрядку. Но такой обмен должен быть осуществлен в спокойной форме, а не в форме взаимных оскорблений.

2 В процессе обмена эмоциями в ходе беседы партнеры осознают смысл происходящего и тем самым обеспечивают дальнейшее конструктивное развитие переговорного процесса. Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения — второе правило самоконтроля эмоций. Говоря о рационализации эмоций, следует подчеркнуть важность осознания причин своей нежелательной эмоциональной реакции на предыдущем этапе переговоров. Это позволит избежать отрицательных эмоций на последующих этапах.

3 Одной из причин нежелательных эмоциональных реакций партнеров в переговорном процессе часто является занижение их самооценки. Неадекватность эмоционального поведения в этом случае объясняется одним из механизмов психологической защиты — регрессией. Чтобы исключить эмоциональные реакции, следует поддерживать высокий уровень самооценки у себя и у оппонента. Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе как основа конструктивного поведения — третье правило самоконтроля эмоций.

Особенности педагогических конфликтов

- профессиональная ответственность педагога за педагогически правильное разрешение конфликтной ситуации;
- участники конфликтов имеют различный социальный статус, чем и определяется разное поведение в конфликте;
- разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их решении;
- различное понимание событий и их причин участниками;
- присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них;
- профессиональная позиция педагога в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;
- конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Возрастная периодизация и выделение характерных для каждого возраста ситуаций и конфликтов дают возможность педагогу ориентироваться в тех причинах, которые нарушают взаимодействие с обучающимися.

Конфликт подразумевает такие отношения, при которых сталкиваются противоположные точки зрения, возникают серьёзные разногласия, при неумелом разрешении которых разрушаются деловые и дружеские контакты между людьми, отражаются на их отношении к учёбе, работе, настроении, самочувствию, делаются невозможными или затрудняются их координированные действия.

1 Неумение правильно сформулировать цель воспитания и, естественно, постановка неверной цели. Нередко педагог видит свою главную задачу в контроле за действиями подопечных, в высокой требовательности к ним и в пресечении малейших нарушений дисциплины.

2 Неумение учитывать в работе с людьми их индивидуальные особенности.

3 Недостаточный кругозор преподавателей.

4 Нарушение этики со стороны педагога.

5 Неправильная стимуляция обучающихся поощрением и наказанием.

6 Неспособность опираться в работе на неформальную структуру коллектива. Опытный преподаватель стремится сделать членов неформальной группы своими помощниками в работе по сплочению коллектива. Если это

ему удастся, он получает мощный рычаг воздействия на каждого отдельно взятого члена группы и на группу в целом.

7 Неверное отношение к критике. Критика и самокритика с целью исправить упущения, помочь делу необходимы. Но низкий уровень культуры части критикующих приводит к тому, что провоцирует конфликт.

Переговоры в педагогической деятельности — это процесс, направленный на достижение взаимовыгодного соглашения между сторонами. При подготовке к переговорам можно выполнить ряд практических шагов: составить карту нужд и потребностей; определить диапазон ожидаемых результатов; собрать факты.

Этапы организации переговоров:

- договориться о времени и месте ведения переговоров, выслушивать друг друга, не перебивать собеседника, относиться друг к другу с уважением;

- сделать разграничения между участниками дискуссии и обсуждаемыми проблемами, создать атмосферу эмпатии, применять активное восприятие;

- сосредоточиться на интересах, а не на позициях, придерживаться принципов оптимального самоутверждения при выражении потребностей перейти на «Я — высказывание»;

- предлагать взаимовыгодные варианты, задавать вопросы для поддержания переговоров в нужном русле;

- настаивать на использовании объективных критериев для оценки предлагаемого соглашения.

В достаточно сложных ситуациях, когда стороны не в состоянии сами достичь соглашения по спорному вопросу разумным будет прибегнуть к помощи посредника (им может быть руководитель учреждения, психолог, социальный педагог). Сущность посредничества как метода управления конфликтом заключается в том, что стороны обращаются к помощи постороннего советчика или консультанта для оценки ситуации и поиска путей разрешения конфликта. Преимущество постороннего человека состоит в том, что он не участвует в конфликте и не скован эмоциями, которые могут быть препятствием на пути к разрешению конфликта. Сторонний наблюдатель может беспристрастно оценить динамику развития конфликтной ситуации и предложить такой способ решения проблемы, который окажется действенным. Зачастую педагог сам исполняет роль посредника в конфликтах между учениками или коллегами по работе.

Тактики взаимодействия посредника с оппонентами в ходе переговоров могут быть различными:

- 1 Челночная дипломатия. Посредник разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя различные аспекты проблемы. В результате обычно достигается компромисс.

- 2 Тактика поочередного выслушивания на совместной встрече. Применяется для уяснения ситуации и выслушивания предложений в период острого конфликта.

3. Сделка. Её специфика в том, что посредник старается больше времени вести переговоры с участием обеих сторон.

На разных стадиях конфликта личность участника оказывается важнейшим фактором. В педагогическом конфликте это значение еще больше, так как личностные характеристики не только являются источником, причиной, направляющей конфликта, но становятся результатом конфликта. На возникновение конфликтов существенное влияние оказывают некоторые характеристики личности. С.М. Емельяновым предложена типология конфликтных личностей, включающая пять распространенных типов: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный». Люди этих типов встречаются везде, но существуют особенности конфликтной типологии в среде педагогов. С проблемой поведения личности в трудной ситуации связана такая категория как психическая напряженность. Под психической напряженностью обычно понимают состояние личности в трудной ситуации, с помощью которого осуществляется переход от одного уровня регуляции, более адекватному сложившейся обстановке.

Саморегуляция – это воздействие личности на самого себя с целью приведения собственного функционирования в нормальное состояние. Известны разнообразные методы саморегуляции:

Метод «отреагирования» применяется, например, в тех случаях, когда взволнованный педагог буквально «не находит себе места», стремится «излить душу» в разговоре даже с посторонним человеком. Если накал эмоций с каждой стороны велик, надо постараться взять свои чувства под контроль. Если сложно сразу избавиться от гнева, обиды или раздражения, то очень важно, хотя бы на время забыть о них, чтобы продуктивно работать над разрешением конфликта.

2 Метод расслабления (релаксации) применяется для снятия напряжённых, стрессовых состояний (упражнения, медитация, юмор).

3 Метод подкрепления (отдых, правильное питание, свежий воздух).

4 Метод внешних изменений (цвета, обстановки).

5 Метод «сравнительной терапии» основан на изменении сравнительного фона, на котором человек осознаёт и переживает свои неудачи.

6 Метод предвосхищения означает предварительное «проигрывание» в уме возможной неудачи и её последствий.

7 Метод эмоционального сдерживания (улыбка).

Таким образом, используя методы и приемы саморегуляции, педагог получает возможность спокойно и рационально проанализировать конфликтную ситуацию.

Контрольные вопросы:

- 1 Приведите пример стратегий в переговорном процессе.
- 2 В чём состоят особенности педагогических конфликтов.
- 3 Раскройте технологии рационального поведения в конфликте.

2 Практический раздел

2.1 Практические занятия

Занятие 1 Конфликты в общении

Цель: научиться выбирать оптимальную позицию в конфликтном общении; отработка технологии созидательной критики в педагогическом взаимодействии.

Задания: конфликтные ситуации для самостоятельного решения и моделирования ситуаций.

1 «Сотрудники» - Два сотрудника не хотят работать в одном отделе. Постоянно скандалят, не воспринимают друг друга. Между ними произошёл следующий диалог:

- Вы опять не сделали срочную работу. Мне приходится её делать за вас.

- Вы мне не начальник. Я сам знаю, что мне делать.

(Предложите оптимальное решение ситуации).

2 «Премия»

Молодой сотрудник пришёл к начальнику требовать премию (повышение зарплаты): «За прошлый месяц я выполнил практически всю работу, зарплата у меня такая же, как и у остальных сотрудников, а премии мне вообще не дали! Я считаю, что надо оплачивать вложенный труд, и прошу повысить мне зарплату или начислить премию».

Начальник: «У вас ещё нет опыта, и со сложной работой вы не справитесь».

(Предложите возможные пути решения проблемы).

3 «Обида»

Молодая сотрудница Маша пожаловалась, что её обижает сотрудница Тамара, и попросила перевести её в другой отдел. При этом оказалось, что рабочие места их находятся рядом и что Тамара действительно часто делает Маше замечания, многие из которых несправедливы. При этом Тамара объяснила, что, Маша годится ей «во внучки», а потому все замечания её должна принимать с благодарностью. Начальнику отдела показалось, что, Маша своей подвижностью и непоседливостью раздражает пожилую Тамару.

(«В этой ситуации я...» - дополните фразу).

4 «Противоположность характеров»

Сотрудница Вера постоянно ссорилась с Леной – коллегой по работе. Обе пользовались уважением в коллективе, но по характеру были противоположны друг другу. Вера постоянно смеялась, шутила, много говорила, причём любила рассказывать о себе, так что все были в курсе её личных дел. Она говорила,

что любит всех коллег, кроме Лены, так как та скрытная, и, наверное, хитрая, - всё время молчит, а сама себе на уме. Вера постоянно поддразнивала и высмеивала Лену, которая была спокойная и выдержанная, никогда ни с кем не откровенничала. Однако к коллегам была всегда внимательна, проявляла заинтересованность и доброжелательность, давала дельные советы по работе. Если Вера задевала её, обычно отшучивалась: «И откуда берутся такие несерьёзные?» Это давало Вере новый заряд отрицательной энергии. И она продолжала нападки с удвоенной силой.

(«На мой взгляд, конфликт заключается в ...» - окончите фразу).

5 «Честь имею»

Молодая учительница литературы, войдя в класс, в ответ на своё приветствие услышала: «Честь имею», которое ученик сопровождал характерным жестом и поклоном.

Предложите возможные варианты решения.

6 «Опоздание»

Наташа регулярно опаздывает на первый урок, заходит в класс через 15 минут после звонка, когда урок в самом разгаре.

Предложите возможные варианты решения.

7 «Трудный ученик»

Конфликт произошёл между молодой учительницей и учеником 8-го класса Игорем, трудным, вспыльчивым мальчиком из неблагополучной семьи, не пользующимся авторитетом в классе.

Шёл урок, учительница огласила оценки. Игорю показалось, что его оценка занижена. Он грубо обозвал её и вышел из класса. Учительница велела передать Игорю, чтобы он к ней на урок больше не приходил.

(Как установить нормальные взаимоотношения?).

8 «Портрет»

Урок литературы в 9-ом классе ведёт новый учитель (прежний заболел, и его долго не будет).

Учитель предлагает описать внешность какого-либо знакомого человека. Один ученик зачитывает свою работу вслух. Неожиданно в нарисованном портрете учитель узнаёт себя. Ученик явно проверяет учителя на прочность. В классе оживлённая реакция.

Предложите возможные варианты решения.

Анализ ситуаций.

9 «Конфликт в автобусе».

Цель: уметь выбирать оптимальную для данной ситуации позицию в общении.

Условие: необходимо склонить собеседника на свою сторону с помощью правильно выбранной позиции.

Человек в автобусе садится, а на свободное место рядом с собой ставит портфель. Автобус переполнен. Назревает конфликт.

Каждому участнику предлагается добиться того, чтобы человек освободил место, занятое портфелем.

Инструкция сидящему: убрать портфель в том случае, если результаты взаимодействия будут эффективными и ему самому захочется это сделать.

10 «Начальник – подчинённый»

Цель: отработка технологии созидательной критики.

Участники разбиваются на пары, распределяют роли.

Критика начальника: авторитарного – мудрого.

Критика подчинённого: некомпетентного – опытного.

Критика коллектива: всего – некоторых.

11 «Самодиагностика».

Цель: выявление внутренних конфликтов, проблемы во взаимоотношениях.

А) Какое отрицательное качество вас больше всего раздражает в себе:

- на учёбе (работе)
- в семье
- с родственниками
- с друзьями

Б) Что вы чувствуете при общении с разными людьми (на учёбе, в семье, с родственниками, друзьями).

В) Определите несколько видимых и особенно невидимых причин (проблем во взаимоотношениях на учёбе, дома, с родственниками, друзьями).

Г) Что надо изменить (на работе, в семье, с родственниками, друзьями).

12 «Супружеский конфликт»

Цель: ознакомить студентов с одним из вариантов супружеских конфликтов, определить их виды и попытаться найти возможные варианты решения супружеских конфликтов подобного типа.

Участники игры:

Муж – работник бюджетной сферы, вынужденный постоянно искать дополнительный заработок, так как основной зарплаты на содержание семьи не хватает.

Жена – также работница бюджетной сферы, вынужденная постоянно отпрашиваться с работы, так как в основном ей одной приходится вести всё домашнее хозяйство (стирать, готовить, ходить за покупками, отводить и приводить двоих детей в детский сад).

Игровая ситуация: Муж приходит позже обычного. Сегодня он получил «левую» работу и получил за неё деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой

жизни не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что он стремится больше зарабатывать денег именно для семьи.

- А) оправдывать свои действия, предшествовавшие конфликту.
- Б) изложить варианты решения конфликтной ситуации
- В) найти единое взаимоприемлемое решение конфликта.

13 «Родитель – Взрослый – Ребёнок».

Цель: развитие навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе трансактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Оцените приведённые высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удаётся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 – «Д» (дитя)
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – «В» (взрослый)
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – «Р» (родитель)

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса.

«ВДР» - вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям.

«РДВ» - это сочетание порой способно осложнить жизнь. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду – матка», ни в чём не

сомневаясь. Категоричность и самоуверенность. Это противопоказано педагогу, организатору, т.е. всем, кто имеет дело с людьми, а не с машинами.

«ДРВ» - детская непосредственность хороша до определённых пределов. Если она начинает мешать делу, то надо взять свои эмоции под контроль.

Рефлексия занятия.

Занятие 2 Технологии управления конфликтами в педагогическом взаимодействии

Вопросы:

1 Основные модели поведения личности в конфликте: конструктивная, деструктивная, конформистская.

2 Стратегии поведения личности в конфликте: принуждение, уход, уступка, компромисс, сотрудничество (тест К. Томаса «Стратегии поведения в конфликте»).

3 Выбор стратегии поведения в зависимости от типа конфликтной личности. Типы конфликтных личностей (по Дж. Скотт: «шермановский танк», «скрытый снайпер», «взрывной человек», «жалобщик», «молчун», «сверх покладистый»).

4 Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Основные правила и кодексы поведения в процессе конфликтного взаимодействия.

Литература:

1 Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2009. – 304 с.

2 Анцупов, А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2015. – 528 с.

3 Бабосов, Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.М. Бабосов. – Минск: Тетрасистемс, 2000. – 464 с.

4 Березуцкая, Ю.П. Психология делового общения: электрон. учеб. пособие / [Электронный ресурс] / Ю.П. Березуцкая // Институт психотерапии и клинической психологии – Барнаул, 2002.
URL: <http://www.psyinst.ru/library.php?part=article&id=1434>

5 Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: Учеб. пособие / Н.Ф. Вишнякова. – Минск: Университетское, 2000. – 246 с.

6 Ворожейкин, И.Е. Конфликтология / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – Москва: Инфра-М, 2000. – 224 с.

7 Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2004. – 464 с.

8 Дмитриев, А.В. Конфликтология: учебное пособие / А.В. Дмитриев. – Москва: Гардарики, 2002. – 318 с.

9 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с.

10 Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. – Москва: ИНФА-М, 2003. – 368 с.

11 Проблемы общения: характеристика и возможные причины // bukvi.ru URL:<http://bukvi.ru/obshestvo/etika/problems-obshheniya-karakteristika-i-vozmozhnye-prichiny.html>

12 Светлов, В.А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях / В.А. Светлов. – Москва: Росток, 2003. – 136 с.

13 Тренев, Н.Н. Управление конфликтами / Н.Н. Тренев. – Москва: Приор, 2001. – 96 с.

Занятие 3 Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов в педагогическом взаимодействии

Вопросы	Задание	Форма контроля
1 Конфликты в педагогическом взаимодействии	Подготовить ситуации	Игровое моделирование
2 Модели поведения партнёров в переговорном процессе	Составить таблицу	Обсуждение
3 Технологии управления эмоциями в переговорном процессе	Подготовить вопросы	Групповая дискуссия
4 Правила самоконтроля эмоций и их применение в переговорном процессе	Подготовить ситуации	Анализ сообщений

Литература:

- 1 Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2009. – 304 с.
- 2 Анцупов, А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2015. – 528 с.
- 3 Бабосов, Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.М. Бабосов. – Минск: Тетрасистемс, 2000. – 464 с.
- 4 Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: Учеб. пособие / Н.Ф. Вишнякова. – Минск: Университетское, 2000. – 246 с.
- 5 Ворожейкин, И.Е. Конфликтология / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: Инфра-М, 2000. – 224 с.
- 6 Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2004. – 464 с.
- 7 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с.
- 8 Богданов, Е.И. Психология личности в конфликте / Е.И. Богданов, В.Г. Зазыкин. – Калуга: КГПУ им. К.Э. Циолковского, 2002. – 212 с.

2.2 Семинарские занятия

Вопросы к семинарским занятиям:

- 1 Модели поведения партнёров в переговорном процессе.
- 2 Приёмы позиционного и психологического давления в ходе конфликтного взаимодействия.
- 3 Технологии эффективного общения в педагогическом процессе.
- 4 Технологии рационального поведения в конфликтных ситуациях.
- 5 Понятие управления педагогическим конфликтом.
- 6 Технологии регулирования конфликта в педагогическом коллективе.
- 7 Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами.
- 8 Понятие социально-педагогического процесса.
- 9 Основные линии противоречий в социально-педагогическом взаимодействии.
- 10 Причины возникновения конфликтов в социально-педагогическом процессе.
- 11 Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
- 12 Конфликты, характерные для педагогических коллективов.
- 13 Правила самоконтроля эмоций и их применение в переговорном процессе.
- 14 Конфликты типа «ученик-родитель».
- 15 Конфликты типа «учитель-ученик».
- 16 Предупреждение и урегулирование конфликтов в социально-педагогическом процессе.
- 17 Критика и спор в педагогическом процессе.
- 18 Основные принципы управления конфликтными ситуациями в педагогическом процессе.
- 19 Конфликт и творчество, их взаимодействие и конструктивные результаты.
- 20 Приёмы психологической защиты при конфликтах.
- 21 Причины конструктивных и деструктивных стратегий общения в конфликте.

Литература:

- 1 Бабосов, Е. М. Конфликтология: Учеб. пособие / Е. М. Бабосов. – Минск: Тетрасистемс, 2000. – 464 с.
- 2 Вишнякова, Н. Ф. Конфликтология: Учеб. пособие / Н. Ф. Вишнякова. – Минск: Университетское, 2000. – 246 с.
- 3 Березуцкая, Ю. П. Психология делового общения: электрон. учеб. пособие / [Электронный ресурс] / Ю. П. Березуцкая // Институт психотерапии и клинической психологии – Барнаул, 2002.
URL: <http://www.psyinst.ru/library.php?part=article&id=1434>

- 4 Богданов, Е. И. Психология личности в конфликте / Е. И. Богданов, В. Г. Зазыкин. – Калуга: КГПУ им. К.Э. Циолковского, 2002. – 212 с.
- 5 Ворожейкин, И. Е. Конфликтология / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – Москва: Инфра-М, 2000. – 224 с.
- 6 Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2015. – 576 с.
- 7 Егидес, А. П. Психология конфликта: Учеб. пособие / А. П. Егидес. – Москва: Московский финансово-промышл. ун-т, 2013. – 320 с.
- 8 Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с.
- 9 Ефимова, Н. С. Психология общения: практикум по психологии / Н. С. Ефимова. – Москва: ИНФА – Москва, 2006. – 192 с.
- 10 Занковский, А. Н. Психология деловых отношений: Учебно-методический комплекс / А. Н. Занковский. – Москва: Изд. центр ЕОАИ, 2008. – 384 с.
- 11 Куницына, В. Н. Межличностное общение: Учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
- 12 Лабунская, В. А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция / В. А. Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е. Д. Бреус. – Москва: Академия, 2001 – 288 с.
- 13 Леонов, Л. И. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения / Л. И. Леонов. – Москва: НОУ ВПО Московск. психолого-социальный ун-т, 2013. – 288 с.
- 14 Проблемы общения: характеристика и возможные причины // bukvi.ru URL: <http://bukvi.ru/obshestvo/etika/problemy-obshheniya-kharakteristika-i-vozhzhnye-prichiny.html>
- 15 Рогов, Е. И. Психология общения / Е. И. Рогов. – Москва: ВЛАДОС, 2003. – 334 с.
- 16 Реан, А. А. Психология личности. Социализация. Поведение. Общение: Современное учебно-практическое пособие / А. А. Реан. – СПб.: Прайм - ЕВРОЗНАК, 2007. – 407 с .
- 17 Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях / В. А. Светлов. – Москва: Росток, 2003. – 136 с.
- 18 Тренев, Н. Н. Управление конфликтами / Н. Н. Тренев. – Москва: Приор, 2001. – 96 с.
- 19 Шейнов, В. П. Управление конфликтами / В. П. Шейнов. – СПб.: Питер, 2014. – 576 с.

3 Раздел контроля знаний

3.1 Материалы для итоговой аттестации

Вопросы к зачёту по учебной дисциплине «Педагогическая конфликтология»

- 1 Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.
- 2 Понятие педагогической конфликтологии, сущность и структура.
- 3 Классификация конфликтов.
- 4 Типы конфликтогенов.
- 5 Характеристика типов и видов конфликтов.
- 6 Основные стадии развития конфликтов.
- 7 Типы конфликтных личностей.
- 8 Основные тактики поведения в конфликтной ситуации.
- 9 Формулы конфликта (конфликты типа А, типа Б и типа В).
- 10 Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
- 11 Содержание переговорного процесса в конфликтном взаимодействии.
- 12 Модели поведения партнёров в переговорном процессе.
- 13 Технологии стратегий в переговорном процессе.
- 14 Тактики поведения партнёров в переговорном процессе.
- 15 Приёмы позиционного и психологического давления в ходе конфликтного взаимодействия.
- 16 Технологии эффективного общения в педагогическом процессе.
- 17 Технологии рационального поведения в конфликтных ситуациях.
- 18 Управление педагогическим конфликтом. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами.
- 19 Содержание управлениями конфликтами.
- 20 Технологии регулирования конфликта в педагогическом коллективе.
- 21 Понятие социально-педагогического процесса.
- 22 Основные линии противоречий в социально-педагогическом взаимодействии.
- 23 Причины возникновения конфликтов в социально-педагогическом процессе.
- 24 Переговорный процесс, его функции и основное содержание.
- 25 Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
- 26 Конфликты, характерные для педагогического коллектива.
- 27 Правила самоконтроля эмоций и их применение в переговорном процессе.

- 28 Характеристика стратегий в переговорном процессе: выигрыш-проигрыш, проигрыш-выигрыш, проигрыш-проигрыш, выигрыш-выигрыш.
- 29 Предупреждение и урегулирование конфликтов в социально-педагогическом процессе.
- 30 Критика и спор в педагогическом процессе. Виды и формы критики.
- 31 Основные принципы управления конфликтными ситуациями в педагогическом процессе.
- 32 Функции общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная.
- 33 Двухмерная модель Томаса-Киллмена стратегии поведения в конфликте.
- 34 Теоретико-методологические основы педагогической конфликтологии.
- 35 Правила и приемы переговорного процесса.
- 36 Конфликт и творчество, их взаимодействие и конструктивные результаты.
- 37 Приёмы психологической защиты при конфликтах.
- 38 Особенности средств, методов и приёмов защиты в конфликтах.
- 39 Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него.
- 40 Причины конструктивных и деструктивных стратегий общения в конфликте.

Тест контроля знаний слушателей

1. Педагогическая конфликтология...
2. Выделяют следующие основные функции общения...
3. К средствам общения относятся ...
4. Назовите основные барьеры педагогического общения ...
5. Лидер – это ...
6. Силь лидерства ориентированный на достижения предполагает ...
7. Авторитарный стиль управления предполагает ...
8. Демократический стиль управления отличает...
9. К качествам эффективного руководителя относятся следующие...
10. Конфликт означает...
11. К причинам конфликтов относятся...
12. Избегание (уход) как стратегия разрешения конфликтной ситуации ...
13. Модель конструктивной стратегии «сотрудничество» предусматривает...
14. Классификация конфликтных личностей (по Дж. Скотт) ...
15. Технологии регулирования конфликта...
16. Конфликтогены...
17. Приёмами психологической защиты при конфликтах являются...
18. Причины деструктивных стратегий педагогического общения в конфликте следующие...
19. Основными принципами управления конфликтными ситуациями в педагогическом процессе являются...
20. Конфликтное поведение в педагогическом взаимодействии обусловлено...

4 Вспомогательный раздел

4.1 Учебная программа по дисциплине «Педагогическая конфликтология»

Введение

Программа учебной дисциплины «Педагогическая конфликтология» предназначена для слушателей ИПК и П. Максимальное внимание в ней уделяется освещению наиболее актуальных проблем педагогической конфликтологии. Педагог в сфере учреждения образования обязан владеть знаниями профилактики, решения конфликтов в педагогическом коллективе и предупреждения их отрицательных последствий.

Основная цель учебной дисциплины состоит в том, чтобы ознакомить слушателей с важнейшими теоретическими положениями педагогической конфликтологии, понятиями конфликтологии, основными техниками и процедурами конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении.

Важным является обучение слушателей необходимым практическим навыкам в осуществлении конструктивного взаимодействия и эффективного разрешения противоречий в профессиональной деятельности в сфере учреждения образования.

В процессе изучения учебной дисциплины «Педагогическая конфликтология» слушатели могут получить необходимую психологическую информацию, которая позволяет глубже осознать себя и свое социальное окружение, что будет способствовать росту коммуникативной компетентности, формированию профессиональной мотивации, а также овладеть технологиями посреднической деятельности при решении конфликтных ситуаций, учитывая особенности личности коллег в педагогическом коллективе.

Основные задачи курса «Педагогическая конфликтология»:

- освещение теоретических основ педагогической конфликтологии;
- анализ конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе с целью их предупреждения и конструктивного разрешения;
- формирование умений и навыков конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в педагогическом взаимодействии;
- использование знаний, умений и навыков конфликтологии в будущей практической деятельности;
- развитие мотивации на самостоятельную деятельность;
- формирование знаний о содержании конфликтологии;

- развитие рефлексивных навыков, помогающих осознать динамику разрешения конфликтных ситуаций в рамках будущей профессии;
- формирование готовности к самостоятельному решению конфликтных профессиональных задач разной сложности;
- развитие способностей к самоорганизации, самоуправлению и самоконтролю в разрешении деловых конфликтов разной сложности.
- формирование готовности к решению профессиональных задач разной степени сложности;
- формирование способности найти практическое решение создавшейся проблемной ситуации и уметь составить рекомендации, обеспечивающие оптимальное её решение.

Методы и приемы изучения курса:

- *групповая дискуссия* (метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность процесса восприятия за счёт активного включения слушателей в коллективный поиск разрешения конфликтных ситуаций);
- *игровое моделирование* (участники группы знакомятся с основным содержанием конфликтной ситуации, мысленно входят в роли и начинают обыгрывать предложенную ситуацию);
- *ролевые игры* (дают возможность определить причину конфликта и научиться применять техники решения проблемных ситуаций);
- *метод творческой визуализации* (может быть использован для анализа причин конфликтной ситуации);
- *метод мозгового штурма* (учит слушателей искать альтернативное решение проблемной ситуации);
- *рационально-интуитивный метод* (учит основываться на оценке обстоятельств, характеров, интересов участников ситуации и своих собственных).

В результате изучения данного курса слушатель должен:

знать:

- историю становления и развития конфликтологического направления в психологии, специфику предмета педагогической конфликтологии и ее отношение к смежным дисциплинам;
- основные методы исследования в конфликтологической работе;
- особенности поведения человека в группе, межличностное общение, кризисы и конфликты в жизни человека и пути их преодоления;
- характеристики группы, межличностные отношения, процесс совместной деятельности, принятие решений в группе, позитивные и негативные формы социального поведения;
- методы созидательной критики и предупреждения отрицательных последствий конфликтов в педагогическом коллективе;

- классификации конфликтов и причины возникновения конфликтных ситуаций;
- теоретические положения педагогической конфликтологии на уровне осмысления и практики;
- теоретические положения для объяснения поведения людей и конфликтных ситуаций, в которых они оказываются;
- рефлексивные навыки, помогающие в осознании динамики развития своей личности в рамках будущей профессии;
- знать социально-психологические закономерности общения и межличностного взаимодействия в группах;
- знать основы педагогической конфликтологии и уметь конструктивно разрешать конфликты в педагогической деятельности;
- знать этические функции и обязанности педагога по отношению к клиентам, социальным институтам и профессии.

владеть:

- знаниями о содержании будущей профессиональной деятельности;
- навыками и умениями в решении практических задач по предупреждению конфликтного поведения в педагогическом коллективе;
- владеть и различать модели поведения типов конфликтной личности в педагогическом взаимодействии;
- методами социально-психологического воздействия по разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе.

уметь:

- использовать методы созидательной критики и предупреждения отрицательных последствий конфликтов;
- применять в практической деятельности диагностические методики выявления конфликтных личностей в коллективе;
- организовывать работу по профилактике конфликтов в деловом взаимодействии;
- выявлять скрытые внутренние и внешние причины конфликтов;
- владеть методами управления конфликтным процессом и коррекцией своего поведения в конфликте;
- выступать посредником при решении конфликта в педагогическом коллективе;
- использовать на практике психологические методики профилактики и решения конфликтов в педагогическом взаимодействии.

Основными методами (технологиями) обучения, адекватно отвечающими целям изучения данной дисциплины, являются: проблемное обучение (проблемное изложение, частично-поисковый, исследовательский метод); технология обучения как учебного исследования, коммуникативные технологии, основанные на активных формах и методах обучения (мозговой

штурм, дискуссия, пресс-конференция, спор-диалог, учебные дебаты, круглый стол; игровые технологии (деловые, ролевые, имитационные).

Средства обучения: мультимедийное сопровождение учебных занятий, учебники, учебные пособия, конспекты лекций, наглядные материалы к учебным занятиям в виде таблиц, схем.

В ходе самостоятельной работы слушателям предлагается:

- работа с литературой (первоисточниками, научно-популярной литературой);
- конспектирование (составление развернутого, опорного, тезисного конспектов), реферирование, составление аннотации, резюме, анализ и сравнение материалов различных источников, составление терминологического словаря;
- анализ управленческих ситуаций;
- разработка моделей (организационной структуры, принятия управленческих решений и т.д.);
- подготовка дискуссий по проблемным вопросам изучаемых тем и др.

Курс «Педагогическая конфликтология» тесно связан с такими дисциплинами как «Конфликтология», «Психология», «Социальная психология», «Педагогическая этика» и др.

Форма текущей аттестации – зачет.

Общее количество часов и распределение аудиторного времени по видам занятий:

- лекции – 12 часов;
 - практические занятия – 6 часов;
 - семинарские занятия – 4 часа;
 - самостоятельная работа – 18 часов.
- Всего часов по дисциплине – 40 часов.

Примерный учебно-тематический план учебной дисциплины «Педагогическая конфликтология»

Наименование тем и форм текущей аттестации	Количество учебных часов									Этапы	Кафедра	
	Всего	Распределение по видам занятий										
		аудиторные занятия										Самостоятельная работа
		Лекции	практические занятия	семинарские занятия	Круглые столы, тематические заседания	Лабораторные занятия	Деловые игры	Тренинги	Конференции			
2.9 Педагогическая конфликтология	40	12	6	4						18		
2.9.1 Предмет и задачи педагогической конфликтологии	6	2								4		
2.9.2 Классификация и характеристика типов и видов конфликтов	8	2		2						4		
2.9.3 Конфликты в общении	8	2	2							4		
2.9.4 Технологии управления конфликтами в педагогическом взаимодействии	6	2	2							2		
2.9.5 Теории поведения личности в конфликте	6	2		2						2		
2.9.6 Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов в педагогическом взаимодействии	6	2	2							2		
Форма итоговой аттестации		Зачёт									1	

кафедра социально-гуманитарных дисциплин

Содержание программы

Тема 1 Предмет и задачи педагогической конфликтологии

Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Определение предмета педагогической конфликтологии. Задачи и методы педагогической конфликтологии.

Теоретико-методологические основы педагогической конфликтологии. Понятие конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Субъекты конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации. Типы конфликтных ситуаций. Причины конфликта. Мотивы конфликта. Позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Конфликты в педагогической деятельности.

Тема 2 Классификация и характеристика типов и видов конфликтов

Классификация конфликтов: по сфере проявления конфликта (экономические, идеологические, социально-бытовые, семейно-бытовые), по степени длительности и напряженности (бурные быстротекущие, острые длительные, слабовыраженные вялые, слабовыраженные быстротекущие), в зависимости от субъектов конфликтного взаимодействия (внутриличностные, межличностные, межгрупповые конфликты, конфликты «личность-группа»), по социальным последствиям (конструктивные и деструктивные), в зависимости от предмета конфликта (реалистичные, нереалистичные). Конфликты типа А, Б, В. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов. Формула А. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента. Формула Б. Зависимость от двух и более конфликтных ситуаций. Формула В. Этапы конфликта. Характеристика этапов конфликта. Фазы конфликта. Характеристика основных фаз конфликта Развитие конфликта: латентная стадия, внешнее действие, угрозы, динамика борьбы, эскалация конфликта. Завершение конфликта. Предпосылки, механизмы завершения конфликта. Соотношение фаз и этапов конфликта.

Тема 3 Конфликты в общении

Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Функции общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Их роль в конфликтном взаимодействии. Взаимопонимание, конструктивное взаимодействие и эмпатия в общении. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Основные правила и кодексы поведения в процессе конфликтного взаимодействия в разрешении педагогических конфликтов.

Тема 4 Технологии управления конфликтами в педагогическом взаимодействии

Конфликт в педагогической деятельности: типология, характеристики.

Стратегия, методология, методы, формы решения конфликтов в педагогической деятельности. Управление деструктивными и конструктивными конфликтами. Прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение конфликтов. Источники прогнозирования конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Алгоритм управления конфликтом. Принципы управления конфликтами. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликтов. Этапы регулирования конфликта. Формы разрешения конфликтов. Уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступка), согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс), взаимное примирение конфликтующих сторон (уход), перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий (сотрудничество).

Способы освобождения от гнева в конфликте. Правила самоконтроля эмоций. Самооценка рационального поведения в конфликте. Развитие эмпатии. Овладение искусством критики. Использование аутотренинга. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

Тема 5 Теории поведения личности в конфликте

Теории поведения личности в конфликтах. Основные модели поведения личности в конфликте: конструктивная, деструктивная, конформистская. Стратегии поведения личности в конфликте: принуждение, уход, уступка, компромисс, сотрудничество. Двухмерная модель Томаса-Киллмена стратегии поведения в конфликте. Выбор стратегии в зависимости от типа конфликтной личности. Типы конфликтных личностей.

Тема 6 Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов в педагогическом взаимодействии

Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Технология общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Характеристика стратегий в переговорном процессе: выигрыш-проигрыш, проигрыш-выигрыш, проигрыш-проигрыш, выигрыш-выигрыш. Тактики поведения в переговорном процессе и их характеристика. Приемы, используемые в тактиках.

Самостоятельная работа слушателей

Тема	Задание	Форма контроля
1 Предмет и задачи педагогической конфликтологии	Составление тезисного конспекта	Фронтальный опрос
2 Классификация и характеристика типов и видов конфликтов	Составление терминологического словаря	Фронтальный опрос
3 Конфликты в общении	Подготовить упражнения, ролевые игры, вопросы для групповой дискуссии	Игровое моделирование Групповая дискуссия
4 Технологии управления конфликтами в педагогическом взаимодействии	Деловая игра	Анализ деловой игры
5 Теории поведения личности в конфликте	Подготовить ситуации по конфликтному взаимодействию в педагогическом коллективе	Игровое моделирование
6 Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов в педагогическом взаимодействии	Подготовить упражнения, ролевые игры, вопросы для групповой дискуссии	Игровое моделирование Групповая дискуссия

4.2 Список рекомендуемой литературы

основной

- 1 Анцупов, А. Я. Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд. / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2015 г. – 528 с.
- 2 Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2009. – 304 с.
- 3 Грановская, Р. М. Врожденные истоки конфликтов / Р. М. Грановская, Е. А. Дуленкова. – СПб.: Речь, 2014. – 320 с.
- 4 Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2015. – 576 с.
- 5 Егидес, А. П. Психология конфликта: Учеб. пособие / А. П. Егидес. – Москва: Московский финансово-промышл. ун-т, 2013. – 320 с.
- 6 Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с.
- 7 Зазыкин, В. Г. Психологическая реальность конфликтов / В. Г. Зазыкин, Ю. В. Оболонский. – Москва: Психотерапия, 2013. – 384 с.
- 8 Конфликтология: учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; под ред. А. Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ИНФА-М, 2005. – 302 с.
- 9 Леонов, Л. И. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения / Л. И. Леонов. – Москва: НОУ ВПО Московск. психолого-социальный ун-т, 2013. – 288 с.
- 10 Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.пед. ун-та, 2013. – 229 с.
- 11 Шейнов, В. П. Управление конфликтами / В. П. Шейнов. – СПб.: Питер, 2014. – 576 с.

дополнительной

- 1 Бабосов, Е. М. Конфликтология: Учеб. пособие / Е. М. Бабосов. Минск: Тетрасистемс, 2000. – 464 с.
- 2 Вишнякова, Н. Ф. Конфликтология: Учеб. пособие / Н. Ф. Вишнякова. – Минск: Университетское, 2000. – 246 с.
- 3 Березуцкая, Ю. П. Психология делового общения: электрон. учеб. пособие / [Электронный ресурс] / Ю. П. Березуцкая // Институт психотерапии и клинической психологии – Барнаул, 2002. URL: <http://www.psyinst.ru/library.php?part=article&id=1434>
- 4 Богданов, Е. И. Психология личности в конфликте / Е. И. Богданов, В. Г. Зазыкин. – Калуга: КГПУ им. К.Э. Циолковского, 2002. – 212 с.

- 5 Васильев, Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2007. – 174 с.
- 6 Ворожейкин, И. Е. Конфликтология / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – Москва: Инфра-М, 2000. – 224 с.
- 7 8 Ефимова, Н. С. Психология общения: практикум по психологии / Н. С. Ефимова. – Москва: ИНФА – Москва, 2006. – 192 с.
- 8 Занковский, А. Н. Психология деловых отношений: Учебно-методический комплекс / А. Н. Занковский. – Москва: Изд. центр ЕОАИ, 2008. – 384 с.
- 9 Зеленкова, И. Л. Этика: учеб. пособие для студентов по гуманитарным специальностям вузов / И. Л. Зеленкова; М-во образования РБ. – Минск: Тетра-Системс, 2003. – 352 с.
- 10 Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; под ред. А. Я. Кибанова. – Москва: ИНФА-М, 2003. – 368 с.
- 11 Куницына, В. Н. Межличностное общение: Учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
- 12 Лабунская, В. А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция / В. А. Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е. Д. Бреус. – Москва: Академия, 2001 – 288 с.
- 13 Парфенцова, Е. В. Служебный этикет: учеб. пособие для слушателей Ин-та высш. управленч. кадров [и др.] / Е. В. Парфенцова; Академия управления при Президенте РБ. – Минск: Академия управления при Президенте РБ, 2007. – 49 с.
- 14 Проблемы общения: характеристика и возможные причины // bukvi.ru URL: <http://bukvi.ru/obshestvo/etika/problemy-obshheniya-karakteristika-i-vozmoznnye-prichiny.html>
- 15 Римская, Р. Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других / Р. Римская. – Москва: АСТ-ПРЕСС КНИГА, 2001. – 400 с.
- 16 Рогов, Е. И. Психология общения / Е. И. Рогов. – Москва: ВЛАДОС, 2003. – 334 с.
- 17 Реан, А. А. Психология личности. Социализация. Поведение. Общение: Современное учебно-практическое пособие / А. А. Реан. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. – 407 с .
- 18 Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях / В. А. Светлов. – Москва: Росток, 2003. – 136 с.
- 19 Тренев, Н. Н. Управление конфликтами / Н. Н. Тренев. – Москва: Приор, 2001. – 96 с.