**ЛЕКЦИЯ 7. КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.**

Взаимодействие педагога и родителей оказывается наиболее эффективным в том случае, если оно ориентировано на сотрудничество, на совместную творческую деятельность. Но, как следует из педагогической практики, общие цели еще не гарантируют отсутствие различных противоречий и разногласий между учителем и родителями, не исключает трудностей и непонимания между ними в процессе взаимодействия. Для того чтобы говорить об особенностях общения в конфликтных ситуациях, попытаемся раскрыть сущность конфликта.

*Конфликт* –это столкновение противоположно направленных целей,интересов, взглядов субъектов взаимодействия. Конфликт служит способом выявления и разрешения противоречий между участниками совместной деятельности. Но противоречие не обязательно должно перерастать в конфликт, наличие противоречия может быть всего лишь предпосылкой его возникновения.

Основные признаки конфликта:

1. Первый признак – наличие эмоциональной составляющей в том или ином противоречии для конкретного субъекта. Пока то или иное явление не оказывает существенного влияния на чувства и поведение субъектов, конфликта между ними не возникает.
   1. Второй признак – наличие конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.
   2. Третий признак – наличие инцидента, под которым понимают стечение обстоятельств, послужившее поводом для конфликта.

Если в процессе взаимодействия педагога с родителями достаточно часто возникают ситуации разногласия, конфликта, то это сигнал для учителя о том, что в межличностных отношениях педагога с учениками либо их родителями допущена грубейшая педагогическая ошибка, требующая разрешения.

Конфликт как педагогическое явление проходит несколько стадий, отличающихся напряженностью и степенью выраженности отношения к нему конфликтующих сторон. В.Ю. Питюков выделяет следующие стадии конфликта:

1. Первая стадия (недовольство). Она характеризуется тем, что у партнеров по общению возникает чувство недовольства собой или своим партнером, ощущение неудовлетворенности чем-то или кем-то.
2. Вторая стадия (разногласия). Она начинается сразу после того, как партнеры получают возможность для взаимного предъявления своего недовольства, высказывания своего мнения, взглядов.
3. Третья стадия (противодействие). На этой стадии каждая сторона проявляет настойчивость в приведении своих доводов и аргументов, создавая своеобразные барьеры, препятствия для противоположной стороны, которой хотелось бы высказать свое мнение, привести свои контраргументы.
4. Четвертая стадия (противостояния). На этой стадии каждая из конфликтующих сторон твердо придерживается своего мнения, проявляет принципиальность и не уступает своих позиций. Таким образом, растет напряженность, постепенно перерастающее в противоборство.
5. Пятая стадия (противоборство). На этой стадии стремясь достигнуть своих интересов субъекты не стесняются в выборе способов подавления.
6. Шестая стадия (разрыв отношений или принуждение). Разрыв отношений происходит в том случае, если субъекты взаимодействия примерно одинаковые по силам или занимают равные позиции. Если же один из них значительно превосходит своего партнера, пуская в ход словесные оскорбления, угрозы, вплоть до физической силы другого, то их противоборство заканчивается принуждением более слабой стороны.

Рано или поздно конфликты разрешаются и не обязательно только деструктивно, т.е. разрывом или принуждением. Есть и более конструктивные способы разрешения конфликтов. Под завершением конфликта понимается его окончание, прекращение. Под стратегией разрешения конфликта понимается положительное действие участников конфликта, стремящихся найти наиболее оптимальное его решение.

***Шаги, позволяющие понимать особенности противоречий между конфликтующими сторонами и выбирать реальные действия по снижению напряженности между ними:***

1. Обнаружение конфликта. Педагогу следует обнаружить противоречия между субъектами, вступившими в конфликт, представляющие для них личностный смысл. Эту информацию несут в себе слова, мимика, жесты, взгляды субъектов конфликта. Недобрые реплики, угрожающие жесты и ругательства, демонстративное игнорирование партнера, сознательный уход от контакта с ним – все это признаки надвигающегося конфликта. Опытный педагог без особого труда сможет увидеть эти изменения в отношениях по отношению к себе или родителей друг к другу и т.д. Это очень важный этап, так как дает возможность понять предмет конфликта, то есть обнаружить то, что или кто вызвал конфликт, что позволит учителю определить эффективные способы и стратегии его разрешения.
   1. Анализ особенностей протекания и развития конфликта. Анализируя особенности поведения конфликтующих, их психологический настрой, степень взаимной агрессивности, эмоциональность слов и поступков, учитель сможет определить степень конфликта, его стадию, что позволит ему выбрать оптимальный способ разрешения конфликта.
   2. Непосредственное разрешение конфликта. Этот шаг связан, прежде всего, со снижением психологической напряженности между конфликтующими субъектами. Существуют различные способы, среди которых можно назвать следующие:

- юмор – это беззлобно-насмешливое отношение, благодаря которому участники конфликта могут посмотреть на конфликт как бы со стороны;

- признание достоинств, суть этого способа заключается в выделении положительных качеств, черт субъекта, что позволяет сделать шаг навстречу к разрешению конфликта;

* компромисс, т.е. соглашение, к которому субъекты конфликта приходят к обоюдному согласию на основе взаимных уступок;
* третейский суд – это обращение конфликтующих субъектов за помощью к третьему лицу. Обычно к нему обращаются в том случае, если не могут самостоятельно выйти из конфликта;
* обоюдный анализ конфликтной ситуации, в которой внимание учителя сосредоточено на анализе фактов, послуживших причиной конфликта, а не личность учащегося, его недостатки и просчеты. Поэтому так важно создать благоприятную среду общения, доброжелательный тон, неподдельный интерес и искреннее желание помочь разобраться в природе возникших противоречий и найти способ конструктивного разрешения конфликта.

Учителю важно научиться разбираться в конфликтных ситуациях, овладеть различными способами поведения в конфликтных ситуациях, а также способами их разрешения.

В качестве основных стратегий разрешения конфликта можно назвать следующие:

* стратегия выиграть/проиграть, т.е. это стратегия борьбы, которая, к сожалению, чаще всего усугубляет конфликт, в нем доминируют стремление одержать победу над противником, добиться своей цели любой ценой;
  + стратегия уклонения создает видимость благополучия, но при этом причины конфликта загоняются вовнутрь, что приводит лишь к его усугублению;
  + стратегия выиграть/выиграть, стратегия соглашения, или сотрудничества, в ней оппонентам удается подняться над ситуацией, найти приемлемое решение, сбалансировать свои отношения, найти способ выйти из ситуации равноправными партнерами, проявляющими терпимость относительно друг друга;
  + стратегия компромисса, проявляющаяся в том, что каждая сторона готова пойти на уступки.

Чтобы овладеть стратегиями и способами разрешения конфликтных ситуация безусловно, учителю необходимы не только знания основ педагогического общения, но и длительный профессиональный опыт, психолого-педагогические тренинги.

Методы разрешения конфликтов, описанных и теоретически обоснованных В.И. Андреевым, которые успешно были апробированы в практической деятельности учителей:

1. **Метод эвристических вопросов**, суть которого заключается в том, что учитель задает себе серию эвристических вопросов, размышление над которыми позволяет ему не только найти причину возникшего конфликта, но и способы его разрешения.

1. Какова истинная первопричина возникновения конфликта и что явилось поводом для его возникновения?

2. Кто вовлечен в конфликт и почему?

3. Кто заинтересован в конфликте, а кто - в его позитивном разрешении? 4. Кто инициатор конфликта, кто виновник, кто жертва, кто наблюдатель, кто подстрекатель, кто победитель, а кто вы?

5.Кто может быть посредником, судьей, инициатором в разрешении конфликта?

6.С чего следует начать разрешение конфликта?

7.Каков наиболее продуктивный вариант разрешения конфликта?

1. **Метод активных консультаций**, суть его заключается в том, что до активных действий конфликтующих сторон, необходимо провести с ними предварительные встречи, выяснить позиции каждой стороны, разобраться в причинах конфликта, а также в психологических особенностях конфликтующих.

Особенностью метода является то, что он дает заметный эффект, если в конфликте прямо или косвенно участвуют более 3-х человек. В этой ситуации педагог берет на себя инициативу, устанавливает контакт и проводит конфиденциальные встречи с каждым из участни­ков конфликта.

Правила метода активных консультаций для разрешения конфликта:

1. Используйте консультации для обмена мыслями.

2. Задать каждому участнику вопросы:

а) Что бы ты хотел сделать, чтобы разрешить конфликт?

б) Что мешает разрешению конфликта?

в) Какие возможны последствия в случае усиления конфликта и в случае достижения соглашения?

3. После консультаций вам необходимо иметь исчерпывающую информацию с тем, чтобы:

а) отличить инцидент от причины конфликта;

б) уяснить истинные мотивы и цели участников конфликта;

в) определить зону взаимных интересов и взаимных компромиссов.

4. Продумайте ваши действия, направленные на разрешение конфликта и последовательно их реализуйте.

1. **Метод моделирования разрешения конфликта**. Педагог, используя графические схемы, рисунки моделирует возможные сценарии развития событий в процессе разрешения конфликта и, спрогнозировав, выбирает оптимальный для данных условий выхода из конфликта.
2. **Метод перехода конфликта в сотрудничество и сотворчеству**.

Суть заключается в том, что в ситуации конфликта, как правило, не удается резко изменить тип поведения, то есть перейти от конфронтации к сотрудничеству или сотворчеству. Поэтому в этом направлении движение медленное, построив мосты взаимопонимания, доверия с тем, чтобы изменить стратегию поведения противоположной стороны с негативной на пози­тивную, а затем переходить к сотрудничеству и сотворчеству.

Правила метода:

1. В ситуации конфликта сохраняйте равновесие ("не раскачивайте лодку").

2. Сделайте шаг навстречу первым (найдите хоть в чем-то взаимный интерес).

3. Установите правила взаимоотношения ("игра" по правилам).

4. Добейтесь временного перемирия ("вы делайте хорошо свое дело, я свое").

5. Используйте временный компромисс (пойдите на временную уступку).

6. Переходите к сотрудничеству (используйте ситуацию доверительного общения).

7.Переходите к сотворчеству (ищите совместное, оригинальное, творческое решение проблемы, представляющий взаимный интерес).

1. **Метод посредника**, предполагающий включение в разрешения конфликта доверенного лица, т.е. от лица которого и будет вестись диалог между конфликтующими сторонами.

Правила метода:

1. Помните, что посредник - это лицо, разрешающее конфликт, которому в равной степени доверяют обе стороны.

2. Одна из конфликтующих сторон должна проявить инициативу в выборе посредника.

3. Действия посредника должны быть, насколько это возможно, конфиденциальны.

4. Посредник особенно тщательно должен продумать не только с чего начать переговоры, но и место, и время их ведения.

5. Доверяйте посреднику, идите на встречные компромиссы в разрешении конфликта.

6. Используйте паузу в переговорах через посредника для уточнения позиций и "наведения мос­тов".

7. Однако не обольщайтесь, что посредник может решить все. На завершающих этапах активно включайтесь в разрешение конфликта сами.

1. **Метод семи шагов** в разрешении конфликта. Этот метод включает ряд четких и ясных этапов разрешения конфликта.

Шаг 1-ый. Выслушайте всех участников конфликта, в том числе и (мысленно) самого себя.

Шаг 2-ой. Проанализируйте ситуацию, психологическое состояние каждого из участников кон­фликта, их мотивы, особенности характера, наиболее вероятное поведение.

Шаг 3-ий. Смоделируйте развитие событий при лучшем и худшем вариантах разрешения конфликта.

Шаг 4-ый. Мысленно проиграйте применение всех методов разрешения конфликтов с учетом вашей ситуации.

Шаг 5-ый. Выберите наиболее оптимальный вариант, способ разрешения конфликта.

Шаг 6-ой. Определите наилучшее место, время и условия, возможные компромиссы для разреше­ния конфликта.

Шаг 7-ой. Разрешив конфликт, извлекайте из него урок на будущее

1. **Метод резкого обострения и энергичного разрешения конфликта**. Этот метод А.С. Макаренко называл «метод взрыва». Этот метод применяется тогда, когда необходимо что-то кардинально и быстро решить, не втягивая в конфликт большое количество людей и не нарушая нравственно-психологический климат в коллективе.

Правила метода:

1. Мысленно еще раз проанализируйте ситуацию. Есть ли смысл в затягивании процедур раз­решения конфликта?

2. Не лучше ли использовать другие методы, нежели метод взрыва?

3. Продумайте как, не оскорбляя конфликтующую с вами сторону, наилучшим образом раз­решить конфликт методом взрыва?

4. Мысленно проиграйте все возможные ситуации, стратегии поведения всех участников кон­фликта, его последствия, если вы решили использовать метод взрыва.

5. Продумайте в случае обострения конфликта, кто будет с вами, а кто против? Как их ней­трализовать?

6. Приступайте к реализации своего плана разрешения конфликта методов взрыва, но дейст­вуете быстро.

7. На завершающем этапе разрешения конфликта методом взрыва важно "не дрогнуть" и идти до конца.

**В случае конфликта между детьми знакомьте их со следующими предписаниями: Как выйти из конфликта с подругой (другом)?**

1.Проанализируйте си­туацию, уточните первопричину возникновения конфликта.

2.Если конфликт возник по вашей вине, то пойдите на примирение первый (первая).

3. Если конфликт произошел по вине вашего друга (подруги), то постарайтесь раскрыть это в доверительной беседе, не накапливая обид друг на друга.

4. Если необходимо, то попросите прощения.

5.Если причина конфликта в характере вашего друга(подруги), то будьте терпимы, так как и вы не лишены недостатков.

6.Используйте один из предложенных выше методов разрешения конфликтов.

7.Извлекайте из конфликта уроки на будущее.

В процессе межличностного общения важную роль играют эмоции. *Именно контроль собственных эмоций является одной из центральных проблем регуляции в области общения и не редко причиной возникновения конфликтной ситуации.*

*Эмоциональная саморегуляция* –это управление человекомсобственными эмоциями в процессе его деятельности или общения с другими людьми. Это способность быстро восстанавливать физические и душевные силы, адаптироваться к текущей жизненной ситуации. Также это умение обращаться с чувствами, преодолевать негативные эмоции и конструктивно управлять интенсивностью эмоций и их выражением.

Три глобальных способа управления собственным эмоциональным состоянием:

1) управление с помощью другой эмоции,

2) когнитивная регуляция,

3) моторная регуляция.

Первый способ предполагает использование сознательных усилий, направленных на активацию другой эмоции, противоположной той, которую человек переживает и от которой хочет избавиться. Следует использовать действенный прием эмоциональной саморегуляции - *визуализация* (создание образов воображения с помощью слуховых, зрительных, вкусовых, обонятельных, тактильных ощущений и их комбинаций).

Второй способ связан с использованием внимания и мышления для подавления нежелательной эмоции или установления контроля над ней. Речь идет о переключении сознания на события и деятельность, вызывающие у человека интерес, положительные эмоциональные переживания.

Третий способ предусматривает использование физической активности как канала разрядки имеющегося эмоционального напряжения.

Эмоциональная саморегуляция настраивает на общение в соответствующих ситуациях (во время встречи, беседы, дискуссии и т.д.). Эмоциональный настрой на ситуацию прежде всего означает перевод повседневных эмоций человека в тональность, которая соответствует сущности ситуации взаимодействия. В условиях педагогического общения возникает необходимость планировать эмоциональную окраску как отдельных актов общения, так и всей системы взаимодействия. Определяющим фактором такого концепта эмоционального сопровождения общения является психологический настрой самого педагога, основанный на результатах социально-психологической оценки ситуации общения.