МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

**ЛИНГВОГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ УЧРЕЖДЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ**

**«МИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Допущена к защите

Председатель ПЦК

педагогики и психологии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.В. Адащик

КУРСОВАЯ РАБОТА

**Разрешение конфликтных ситуаций в коллективе как компетенция классного руководителя**

**Учащаяся гр. 46 \_\_\_\_\_\_\_\_Ю. Б. Ованесян**

**Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_Е.П. Осмоловская**

Минск, 2008

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

**ВВЕДЕНИЕ**

**1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

1.1. Понятие конфликта

1.2. Конфликтные ситуации в учебной деятельности

 1.2.1 Сущность классного коллектива

 1.2.2 Конфликты в классном коллективе

**2.ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

2.1. Психологический анализ конфликтной ситуации в классном

 коллективе

2.2 Методический инструментарий разрешения конфликтных

 ситуаций классным руководителем

2.3 Диагностика степени реагирования в конфликтной ситуации в

 классном коллективе

2.3.1.Методика и цели диагностики степени реагирования

 в конфликтной ситуации в классном коллективе

2.3.2. Выводы и анализ полученных результатов

 диагностики

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

**ПРИЛОЖЕНИЯ 1-3**

**ВВЕДЕНИЕ**

В моменты общественных катаклизмов мы все отмечаем нарастание ожесточения, зависти, нетерпимости друг к другу. Это связано с исчезновением в результате так называемой перестройки системы запретов, воспитания, строгого соблюдения законов, что приводит к проявлению низменных инстинктов и (чего боялся Достоевский) - к вседозволенности, агрессивности.

Агрессивность – помеха при формировании отношений, морали, общественной деятельности людей. Административными мерами данную проблему не решить.

Сейчас, как никогда, важно с детских лет воспитывать у детей внимательное отношение к окружающим, подготавливать их к доброжелательному отношению к людям, учить к сотрудничеству.

Для этого педагогу надо хорошо овладеть умениями и навыками предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций, так как проблема взаимодействия участников педагогического процесса приобретает все большую остроту для современной школы.

В многочисленных публикациях о проблемах современной школы часто отмечается, что главная ее беда – это отсутствие у педагога интереса к личности ребенка, нежелание и неумение познать его внутренний мир, отсюда и конфликты между педагогами и учениками, школой и семьей. В этом, прежде всего, проявляется не столько нежелания учителей, сколько их неумение, беспомощность в разрешение многих конфликтов.

Это придает особую актуальность рассматриваемой проблематике, что и обусловило выбор темы данной курсовой работы. Свой вклад в изучение данной проблемы внесли: Н.И. Шевандрин, М.М. Рыбакова, Н.И. Леонов, Г.И. Козырев и многие другие.

Цель: теоретически обосновать и экспериментально проверить методику разрешения конфликтных ситуаций классным руководителем

Задачи:

1. Рассмотреть сущность конфликта, его компоненты и функции, особенности восприятия конфликтной ситуации субъектами конфликта.
2. Выявить особенности конфликтных ситуаций возникающих в учебной деятельности
3. Определить методический инструментарий классного руководителя, обуславливающий решение конфликтных ситуаций
4. провести педагогический эксперимент, подтверждающий целесообразность этого педагогического инструментария

Объект: конфликт, возникающий в учебной деятельности

Предмет: деятельность классного руководителя направленная на разрешение конфликтных ситуаций

Методами исследования являются изучение и анализ конфликтных ситуаций в учебной деятельности, анализ психолого-педагогической и методической литературы по проблеме исследования, тестирование и обработка экспериментальных данных.

Гипотеза: от эмоционального состояния, темперамента и характера личности зависит степень реагирования личности в конфликтной ситуации.

**1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

* 1. **Понятие конфликта**

Понятие конфликта достаточно широко освещено в психолого-педагогической литературе. Конфликт как сложное социальное явление характеризуется многими параметрами. Важнейшими из них являются его сущность, структура, причины и динамика.

Конфликт (от лат. conflictus столкновение) — это противоборство общественных субъектов с целью реализации их противоречивых интересов, позиций, ценностей и взглядов.

Конфликт — это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимоотношениях или межличностных действиях индивидов или групп людей, связанное с острыми эмоциональными переживаниями. [2]

Конфликт — это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).

Конфликт всегда сопровождается большим психологическим напряжением, а питает это напряжение то, что называется в психологии личностным смыслом.

Конфликт, как явление действительности, становится конфликтом лично для нас тогда, когда столкнувшиеся в нем противоречия личностно для нас значимы. Хотя, в масштабе общечеловеческом они могут показаться совершенно бессмысленными. К тому же, кого-то они могут волновать больше, кого-то меньше, а для иного могут быть и вовсе безразличными. Личностный смысл - это значение такой меры, от которой зависит наше состояние, самочувствие и ход жизни, так как то, что вызывает противоречие, составляет часть личностного нашего содержания. "Личностный смысл" - то, что данное явление "означает - для - меня", то, что значимо и затрагивает нашу душу.

Поведение человека в конфликте характеризуется большой степенью напряженности, как физической, так и психологической, потому что столкновение требует концентрации сил и направленности всех духовных, психологических ресурсов на выход из положения.

Чем сложнее конфликт, тем больших сил он требует. Если мы не выдерживаем напряжения, то скрываем, нарушаем границы общения и поведения: повышаем голос, кричим, размахиваем руками, используем недозволительные приемы подавления противника. Потом очень сожалеем о случившемся, терзаем себя за потерю контроля над собой, нам стыдно за некрасивое поведение. Если бы в момент такого разочарования конфликта мы бы взглянули в зеркало, то были бы потрясены собственной некрасивостью.

Конфликты - константа человеческой жизни, от периода становления личности до смерти человека. Нет жизни без конфликта, если это *-* жизнь, а не прозябание, не биологическое существование, не болотистый застой. И природа этой закономерности связана с общим законом развития жизни через преодоление противоречий.

Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки и сформулировать необходимые и достаточные условия его возникновения. Выделим два таких признака [1]:

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

2. Конфликт — это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

Исходя из вышесказанного, можно сформулировать необходимые и достаточные условия возникновения (наступления) конфликта. Необходимыми и достаточными условиями возникновения (наступления) конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними.

Анализ конфликта как социального феномена включает рассмотрение его структуры и функций. Не зная того и другого, трудно управлять конфлик­тными отношениями и вообще осмысленно подходить к этому явлению. Поэтому перейдем к рассмотрению структуры и функций конфликта.

Чем, прежде всего, характеризуется всякий конфликт? Конечно же, конфликтующими сторонами, а также предметом противоборства. Эти два определяющие элемента конфликта не исчерпывают его структуру. В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный либо с технологическими и организационными трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон. Структура конфликта включает конфликтное дей­ствие в той или иной форме и направляющее его сознание, средства и методы действия, поле (среда) конфликта. Кроме того, ни один конфликт невозможен без сложившейся до его появления конфликтной ситуации. Рассмотрим структурные элементы конфликтного взаимодействия.

***Участники конфликта****.* В любом конфликте основными действующими лицами являются люди. Они могут выступать в конфликте как частные лица (например, в семейном конфликте), как официальные лица (конфликт по вертикали) или как юридические лица (представители учреждений или организаций). Кроме того, они могут образовывать различные группировки и социальные группы.

Степень участия в конфликте может быть различной: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. Исходя из этого, выделяют: основных участников конфликта; группы поддержки; других участников.[9]

Основные участники конфликта. Их часто называют сторонами или противоборствующими силами. Это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Некоторые авторы вводят такое понятие, как "оппонент", что в переводе с латинского означает возражающий, противник в споре (Ф.М.Бородкин, Н.М.Коряк).

Противоборствующие стороны — ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон уходит из конфликта, то он прекращается. Если в межличностном конфликте один из участников заменяется новым, то и конфликт изменяется, начинается новый конфликт. Это происходит потому, что интересы и цели сторон в межличностном конфликте индивидуализированы.

Часто в конфликте можно выделить сторону, которая первой начала конфликтные действия. Ее называют инициатором конфликта. Если одна из сторон инициирует конфликт, то это еще не значит, что она не права.

Часто выделяют такую характеристику участника конфликта, как его ранг.

Ранг оппонента, участника — это уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте, "сила", выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры и связей, его физические, социальные, материальные и интеллектуальные возможности, знания, навыки и умения, его социальный опыт конфликтного взаимодействия. Это широта его социальных связей, масштабы общественной и групповой поддержки.

Группы поддержки. Практически всегда в любом конфликте за оппонентами стоят силы, которые могут быть представлены отдельными индивидами, группами и т.д. Они либо активными действиями, либо только своим присутствием, молчаливой поддержкой могут коренным образом воздействовать на развитие конфликта, его исход. Исход конфликта во многом определяется существованием группы поддержки. Они могут быть представлены друзьями, сверстниками, семьей. В группу поддержки могут входить руководители или подчиненные оппонентов. [1]

Иногда в число участников конфликта включают медиаторов (посредников, судей и т.д.). Третья сторона в конфликте (медиатор) решает задачу прекращения конфликта. Участники же в той или иной мере участвуют в конфликте, содействуют его развитию, поддерживают и развивают борьбу. Медиатор действует ненасильственными методами и не входит в число участников конфликта.

***Предмет конфликта****.* В нем отражается столкновение интересов и целей сторон. Борьба, происходящая в конфликте, отражает стремление сторон разрешить это противоречие, как правило, в свою пользу. В ходе

конфликта борьба может обостряться и затихать. В такой же мере затихает и обостряется противоречие.

Предмет конфликта — это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.

***Объект конфликта****.* Объект находится глубже и является ядром проблемы, центральным звеном конфликтной ситуации. Поэтому иногда его рассматривают как причину, повод к конфликту. Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Чтобы стать объектом конфликта, элемент материальной, социальной или духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним. Условием для конфликта является притязание хотя бы одной из сторон на неделимость объекта, желание считать его неделимым, полностью владеть им. Для конструктивного разрешения конфликта необходимо изменять не только его объективные составляющие, но и субъективные.

Наряду с "объектными" выделяют "безобъектные" конфликты, которые не базируются на взаимных стремлениях к контролю над чем-то (А.Дмитриев, В.Кудрявцев, С.Кудрявцев). В качестве примера приводится следующий конфликт. Ситуация с двумя соседками в доме: одна сидит за столом и пишет научный труд, а другая играет на фортепиано. Первая, которой фортепиано мешает сосредоточиться, стучит в стену. Начинается конфликт. Причина конфликта здесь не в том, что обе стремятся единолично контролировать какую-либо ценность, а просто в помехах, снижающих эффективность деятельности одной из участников конфликта. Однако анализ данной ситуации показывает, что и в этом конфликте есть объект. Из-за того, что их устремления сосредоточены на одном объекте, и возникает конфликт.

Важно уметь выделить объект конфликта, чтобы конструктивно его разрешить. Потеря объекта конфликта, ошибочное выделение ложного объекта существенно затрудняют процесс решения проблемы.

***Микро- и макросреда****.* При анализе конфликта необходимо выделять такой элемент, как условия, в которых находятся и действуют участники конфликта, т. е. микро- и макросреду, в которой возник конфликт. Важными психологическими составляющими конфликтной ситуации являются устремления сторон, стратегии и тактики их поведения, а также их восприятие конфликтной ситуации, т. е. те информационные модели конфликта, которые имеются у каждой из сторон и в соответствии с которыми участники организуют свое поведение в конфликте.

При объяснении активности и направленности действий участников в конфликте речь идет о мотивах, целях, интересах, ценностях, потребностях отдельных лиц, социальных групп.

Мотивы в конфликте — это побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей участника,совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта. В конфликте часто сложно выявить истинные мотивы участников, так как они в большинстве случаев скрывают их, предъявляя в позициях и целях мотивировку участия в конфликте, которая отличается от первичных мотивов.

Главной причиной активности участника в конфликте являются его потребности. Они представляют собой состояния субъекта, создаваемые испытываемой участником нуждой в объектах (ресурсы, власть, духовные ценности), необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности.

Анализ причин поведения сторон в конфликтах показывает, что они сводятся к стремлению удовлетворить свои интересы. Интересы участника представляют собой осознанные потребности, которые обеспечивают его направленность на объект конфликта, и способствуют реализации его конфликтного поведения.

Близки к интересам участников и ценности, которые они могут отстаивать в конфликте. Это могут быть общечеловеческие ценности (например, истинность суждения, идеи, справедливость решения), ценности, выраженные в каком-то конкретном произведении культуры, а также личностные ценности (чувство собственного достоинства, честь, самооценка ит.п.).[13]

Мотивы индивида, группы не возникают сами по себе и часто определяются ситуацией, условиями, в которых он (она) находится. Зачастую протекающие в обществе социально-дезорганизующие процессы деформируют общественное сознание, которое реализуется и преломляется через потребности, интересы и, следовательно, через цели, поступки и действия конкретных людей и групп.

Мотивы противодействующих сторон конкретизируются в их целях. Цель — это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлены действия человека. Целью субъекта в конфликте является его представление о конечном результате конфликта, его предвосхищаемый полезный (с точки зрения личности или общественной, групповой значимости) результат. В конфликте можно выделить стратегические и тактические цели оппонентов. Основная цель участника — овладение объектом конфликта, ей подчинены тактические цели. Однако, в зависимости от развития конфликта эта основная цель может быть заменена на другую (нанесение максимального ущерба — материального, морального, психологического — участнику), которая в начале конфликта выступала как цель-средство.

Последним элементом, самой видимой частью устремлений человека, социальной группы в конфликте, который обычно анализируется и берется в расчет, является позиция. Это система отношений участника к элементам конфликтной ситуации, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках. Другими словами, это совокупность фактических прав, обязанностей и возможностей участника, реализующихся в конкретной конфликтной ситуации посредством общения, поведения и деятельности. Позиция характеризуется, с одной стороны, динамичностью и гибкостью, с другой — относительной устойчивостью.[1]

Конфликтное поведение состоит из противоположно направленных действий участников конфликта. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах участников. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и ограничение интересов участника, составляет видимую социальную реальность конфликта. Поскольку действия участников в большой степени влияют друг на друга, вытекают из предыдущих действий другого, т. е. взаимообуславливаются, то в любом конфликте они приобретают характер взаимодействия.

Следует рассматривать функции конфликта как закономерную взаимосвязь последнего с общественным процессом. В таком ракурсе вопрос о функциях предполагает, во-первых, выяснение объективных последствий конфликта для общества; во-вторых, анализ форм выражения и взаимосвязи конфликта с характером общественных структур. Тот и другой аспекты функций конфликта внутренне противоречивы, «причем характер противоречий зависит от природы не только общества, но и самого конфлик­та».

От типа общества, исторического этапа его развития, уровня культуры зависит характер конфликтов, масштабность и острота, способы решения, а следовательно, и функции. Само собой разумеется, и другое: функции конфликтов различных уровней неодинаковы как по характеру, так и по масштабу влияния на общественные процессы. Конфликты на уровне групп оказывают на общество, естественно, несравнимо меньшее влияние, нежели классовые или межнациональные конфликты. Значение конкурентной борьбы двух или нескольких промышленных групп ограничено сферой данной отрасли производства. Влияние же социального движения как выражения классовых, социальных противоречий распространяется и на экономику, и на социально-политическую жизнь в целом. Качественно различен набор функций конфликтов, развертывающихся в главных сферах общества (экономической, социальной, политической и др.).[8,19]

В многообразии последствий конфликтов реализуются некоторые общие их функции. Представление о них у конфликтологов неоднозначное. Некоторые ученые насчитывают около 30 функций конфликта. Ростовский исследователь Запрудский Ю. разделил все функции на две группы: «ма­териальные» и «духовные», а затем, «отвлекаясь от различий материального и духовного свойства», отметил три наиболее важные общие функции, при­сущие любым конфликтам: «сигнальную, дифференцирующую и динамическую».

Учитывая, что конфликт есть форма выражения противоречия, его проявления и разрешения, отметим, прежде всего, такую общую функцию, как информационно-познавательная. В самом деле, любой конфликт сигнализирует о наличии проблемы, требующей решения, позволяет ее познать, поскольку выявляется в совокупности воспринимаемых людьми фактов. Конфликт стимулирует познание интересов, ценностей, позиций, сталкивающихся в противоборстве субъектов; высвечивает сущность социальных изменений, выраженных противоречием, лежащим в основе конфликта. Разногласия, дискуссии как формы конфликтного поведения способствуют поиску истины. В ходе и в результате взаимных столкновений социальные агенты лучше узнают друг друга, усваивают полезный с точки зрения каждой стороны опыт, находя, при желании, возможные точки соприкосновения их взглядов и интересов. В процессе конфликта рас­крывается подлинная картина того, что представляет из себя каждая сторона, какие ценности (и ценности ли) она отстаивает. [20]

Другая всеобщая функция конфликта — интегративная. Казалось бы, мы имеем дело с парадоксом: конфликт способствует интеграции, объединению людей, а стало быть, установлению равновесия, стабильности в обществе. Однако такова реальная диалектика социума, где конфликт и интеграция, как уже отмечалось, неразрывно взаимосвязаны и постоянно меняются местами. Доминирование одного сменяется доминированием другого. Возникновение, развитие, а главное, разрешение конфликта сплачивает группы, сообщества, способствует гармонизации общественных отношений, стимулирует социализацию групп и индивидов, а тем самым со­действует формированию необходимого равновесия в общественном организме.

Драматические события в стране в послевоенные годы, возникший конфликт между частью общества и государственно-партийным режимом подтвердил ту истину, что любое состояние равновесия, интеграции, единства временно, относительно, поскольку в обществе могут возникать новые конфликты.

Конфликт — фактор социальной дифференциации — оборотной стороны интеграции. Понять это свойство конфликта проще. Противоборство сил разобщает их, проводит зримую черту между сторонниками соперников, разрушает прежние структурные образования и стимулирует возникновение новых. [1,20]

Одна из общих функций конфликта — функция стимулирования адаптации социальной системы или ее отдельных элементов, включая субъектов, к изменяющейся среде. Обществу, социальным группам,

индивидам, партиям и др. объединениям, идеологиям, культурным системам приходится постоянно сталкиваться с новыми условиями и новыми потребностями, порождаемыми происходящими изменениями. Отсюда необходимость адаптации, приспособления к новой ситуации путем преобразования форм и методов деятельности и отношений, переоценки ценностей, критики устаревших образцов поведения и мышления. Понятно, что процесс адаптации не происходит без противоречий и конфликтов между старым и новым, отжившим и нарождающимся. Если общественная система или какие-то подсистемы (экономические, политические и др.) не справляются с возникающими конфликтами в процессе адаптации, они уходят в небытие.

Конфликты — движущий механизм социальных изменений, процессов развития, модернизации и распада исчерпавших себя образований. Они — га­рантия прогресса, поскольку предполагают вскрытие и преодоление противоположностей интересов, ценностей, позиции общественных сил. В стабильных социальных организмах конфликты выявляют проблемы, способствуют формированию новых потребностей и тенденций развития, играют важную роль в артикуляции интересов.[20]

До сих пор шла речь о конструктивных функциях конфликта. Однако они неотделимы от разрушительных последствий, от дисфункции. Любая позитивная функция конфликта имеет негативную сторону. Та и другая проявляются в определенной ситуации, на определенной стадии конфликта, в результате целенаправленных действий противоборствующих субъектов. Объективные последствия конфликта (конструктивные либо деструктивные) зависят от многих переменных и, в значительной степени, от средств борьбы.

Насильственные средства ведут к расколу общества, а не к его интеграции. Насильственный конфликт может перерасти в хроническую форму, стать конфликтом антагонистическим, даже если ранее он таковым не был. Последовательная серия насильственных конфликтов дробит общество, дезорганизует и препятствует его духовной и практической консолидации. В итоге общество оказывается в тупике. Так что, говоря о позитивных функциях конфликта, следует иметь ввиду противоречивую возможность ее реализации. Последствия любой революции — тому пример.

Позитивные (конструктивные) функции конфликтов не реализуются, если [13]:

а) они не регулируются совместными усилиями противоборствующих
агентов;

б) подавляются одной из сторон;

в) загоняются внутрь общественного организма.

Реализация потенциальных позитивных возможностей конфликтов оказывается успешной при условии признания их целесообразными, плодотворными как нормального состояния общественных отношений. Проблема образов (информационных моделей) конфликтной ситуации, имеющихся у каждой из участвующих сторон, стала рассматриваться в конфликтологии, в социальной психологии сравнительно недавно. Под образом конфликтной ситуации понимается субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого участника. Она включает в себя: представление оппонентов о самих себе (своих целях, мотивах, ценностях, возможностях и т.д.); о противостоящей стороне (ее целях, мотивах, ценностях, возможностях и т.д.); каждого участника о том, как другой воспринимает его; о среде, в которой складываются конкретные отношения.

Именно идеальные картины конфликта определяют поведение сторон. Как отмечает Н.В. Гришина, человек не просто реагирует на ситуацию, но "определяет" ее, одновременно "определяя" себя в этой ситуации, и тем самым "конструирует" конфликтную ситуацию.

Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть различной. Исходя из этого, выделяют четыре случая. " Конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается, не воспринимается участниками. Конфликта как социально-психологического явления нет. [11]

• Объективная конфликтная ситуация существует и стороны
воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными
существенными отклонениями от действительности (случай неадекватно
воспринятого конфликта).

* Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные (случай ложного конфликта).
* Конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается участниками. Такой случай может быть назван адекватно воспринимаемым конфликтом.

Обычно конфликтная ситуация характеризуется значительной степенью искаженности и неопределенности. Поэтому именно эта "неопределенность" исхода является необходимым условием возникновения конфликта, ибо только в этом случае в конфликт могут вступать те его участники, которые с самого начала обречены на поражение (Ю.П.Пономарев).

При нейтральном взаимодействии ситуация общения воспринимается, как правило, адекватно. Конечно, происходят определенное искажение и потеря информации, как в ходе коммуникации, так и в результате специфики социальной перцепции, о чем уже сказано выше при рассмотрении генезиса конфликта. Это вполне естественно, так как информация не обезличена, а имеет личностный смысл. Однако в конфликтной ситуации восприятие претерпевает особенные изменения, возрастает степень субъективности восприятия. Степень искажения конфликтной ситуации — не постоянная величина. Это могут быть незначительные отклонения, например, в кратковременных конфликтах. Однако исследования социально-перцептивных процессов в трудных ситуациях взаимодействия показывают, что искажения в восприятии ситуации способны достигать значительных масштабов.

Рассмотрим, в чем состоит искажение конфликтной ситуации.[20]

1. Искажение конфликтной ситуации в целом. В конфликте искажено
восприятие не только отдельных элементов конфликта, но и конфликтная
ситуация в целом.

 Конфликтная ситуация упрощается, сложные или неясные моменты отбрасываются, упускаются, не анализируются. Происходит схематизация конфликтной ситуации. Выделяются некоторые основные устойчивые связи и отношения.

* Уменьшается перспектива восприятия ситуации. Предпочтение отдается принципу "здесь и теперь".
* Восприятие ситуации происходит в полярных оценках по типу "черное — белое".

• Господствует категоричность оценок, которые не поддаются
пересмотру и сомнениям.

• Происходит фильтрация информации и интерпретация в том русле,
которое соответствует своим предубеждениям.

2. Искажение восприятия мотивов поведения в конфликте.

А. Собственная мотивация. Собственные помыслы оцениваются как благородные, цели — как возвышенные и потому достойные реализации. Поэтому оппонент закономерно приходит к выводу, что он прав.

Б. Мотивы оппонента

3. Искажение восприятия действий, высказываний, поступков.

А. Собственная позиция. Обычно фиксируется нормативная обоснованность своей позиции, ее целесообразность.

Целевая составляющая рассматривается в русле "Я прав, поэтому я должен победить!".

Операциональная составляющая может восприниматься в следующих вариантах:

* я все делаю правильно (самоподдержка);
* по-другому в этой ситуации невозможно поступить (это единственно верное решение);

- он сам виноват, что мне приходится так действовать (возложение
ответственности на другого);

- все так делают (размывание ответственности вообще).

Б. Позиция оппонента. Рассматривается как ошибочная, бездоказательная, нормативно не подкрепленная. Поэтому единственно возможной целью участника, которая может быть признана и одобрена, является "он должен уступить, он должен проиграть". Операциональная составляющая воспринимается вследующих интерпретациях: это подлые поступки, (действиям приписывается противоправное содержание);

* он делает только то, что мне во вред (нейтральные действия рассматриваются как агрессивные);

- он намеренно так поступает (непреднамеренные действия воспринимаются как умышленные).

4. Искажение восприятия личностных качеств.

А. Восприятие самого себя. Обычно выделяются положительные черты. Они пропагандируются среди окружающих, в том числе и в среде участника. Игнорируются и не принимаются замечания, упоминания, указания о любых сомнительных, нелепых и невыгодных качествах, свойствах своей личности.

Б. Личность оппонента. Происходит усиление и гиперболизация негативных черт и свойств. Усиливается поиск всего негативного и непривлекательного. В участнике игнорируется положительное, общечеловеческое, ценное.

Искажение обобщающего образа участника в ходе восприятия конфликтной ситуации приводит к формированию "образа врага'4. Этот образ является целостным представлением об оппоненте, интегрирующим в себе как истинные, так и иллюзорные черты, качества и свойства. Признаки "образа врага": недоверие, возложение вины на врага, негативное ожидание, отождествление оппонента со злом, деиндивидуализация, отказ участнику в сочувствии. Этот образ начинает формироваться в ходе латентной фазы конфликта в результате восприятия, детерминированного исключительно негативными оценками.

Выделим ряд факторов, которые усиливают степень искажения восприятия конфликтной ситуации [11,20]:

* Состояние стресса. В значительной степени изменяет протекание психических процессов. Обычно затрудняет мышление, упрощает восприятие.
* Высокий уровень негативных эмоций, как правило, ведет к резкому увеличению искажения восприятия конфликтной ситуации (А.Я.Анцупов).

Уровень информированности участников друг о друге. Чем меньше информации о другом имеется у оппонента, тем больше он домысливает и "достраивает" недостающие фрагменты информации, формируя образ конфликтной ситуации (Н.В.Крогиус).

* Особенности перцептивных процессов также влияют на полноту информационной модели конфликта. Выявлено, что личности с низким когнитивным развитием оценивают ситуации поверхностно, их оценки носят крайний характер.
* Неумение предвидеть последствия. Неспособность правильно оценить и спрогнозировать развитие конфликта ведет к увеличению ошибок в восприятии конфликтной ситуации. Чем более жизненно важные мотивы и потребности личное затрагиваются в конфликте, тем выше вероятность искажения восприятия (Г. Ковалев).
* Доминирование в сознании оппонента "агрессивной концепции среды" также предопределяет ошибочное восприятие оппонента в конфликте (А.Дмитриев, В.Кудрявцев, С.Кудрявцев).

• Негативная установка на участника, сформировавшаяся в доконфликтный период отношений, служит своеобразным фильтром для адекватного восприятия другого (А.И.Шипилов). Кроме того, некоторые авторы (А. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев) справедливо отмечают, что неадекватность оценки ситуации может вызываться такими факторами, как ограниченность кругозора, состояние алкогольного или наркотического опьянения и т.д. Имеет значение и фактор времени: не во всем можно досконально и объективно разобраться.

1. Структура конфликта — это совокупность его устойчивых связей, обеспечивающих целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни. Без наличия этих связей конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная система и процесс.
2. Конфликтная ситуация представляет собой систему взаимосвязанных и взаимообусловленных элементов объективного и субъективного уровня, отражающих актуальное противоречие. Она включает в себя участников конфликта (оппоненты, группы поддержки, другие участники), предмет и объект конфликта, элементы микро- и макросреды, связанные с конфликтом. Психологические компоненты конфликта составляют актуальная мотивация сторон, их стратегии и тактики поведения, а также их информационные модели конфликта.

3. Особенность восприятия конфликтной ситуации — его
искаженность. Наибольшему искажению подвергаются мотивы поведения
сторон, их действия, высказывания и поступки, личностные качества
оппонентов.

Межличностные конфликты, будучи отражением противоречий процесса социализации, служат одним из средств самоутверждения личности, формирования ее активной позиции во взаимодействии с окружающими и могут быть определены как конфликты становления, самоутверждения, социализации (Е.В.Первышева). Помимо конструктивных функций конфликт, как правило, имеет и деструктивные последствия.

Большинство конфликтов оказывает выраженное негативное воздействие на психическое состояние его участников.

Конфликт закрепляет в социальном опыте личности и группы насильственные способы решения проблем. Победив однажды с помощью насилия, человек воспроизводит данный опыт в других аналогичных ситуациях социального взаимодействия.[3]

Физическое насилие и агрессия в целом провоцируются не только уже осуществленной угрозой, но и угрозой потенциальной. Поэтому интенсификация физического насилия в конфликте связана с ростом интенсивности взаимных действий, вызванным неадекватным возмездием за деструкцию "Я". [1]

Потеря первоначального предмета разногласий заключается в том,
что противоборство, начавшееся из-за спорного объекта, перерастает в более глобальное столкновение, в ходе которого первоначальный предмет
конфликта уже не играет основной роли. Конфликт становится независимым
от вызвавших его причин и продолжается после того, как они стали
незначимыми (М. Дойч).

Расширение границ конфликта. Происходит генерализация конфликта, т. е. переход к более глубоким противоречиям, возникновению множества разных точек столкновения. Конфликт распространяется на более обширные территории. Происходит расширение его временных и пространственных границ.

• Увеличение числа участников. В ходе эскалации конфликта может
происходить "укрупнение" противоборствующих субъектов путем
привлечения все большего количества участников. Преобразование
межличностного конфликта в межгрупповой, численное увеличение и
изменение структур соперничающих групп меняет характер конфликта,
расширяя набор применяемых в нем средств.

**1.2. Конфликтные ситуации в учебной деятельности**

**1.2.1 Сущность классного коллектива**

Коллектив образовательного учреждения состоит их двух составляющих: ученического коллектива и педагогического коллектива. Педагогический коллектив представляет собой группу совместно работающих педагогов, имеющих общие образовательные цели, достижение которых является для них личностно значимым, и реализующих структуру межличностных взаимоотношений и взаимодействий, способствующих достижению общих целей. [3]

Наиболее стабильное звено в официальной структуре школьного коллектива — коллектив класса, в рамках которого протекает основная деятельность школьников — учение. Именно в классном коллективе между школьниками образуется густая сеть межличностных связей и отношений. В силу этого, он выполняет роль своеобразного фундамента, на базе которого формируются различные школьные коллективы.

Таким образом, будем отожествлять понятия классный коллектив и ученический коллектив.

Латинское слово collectivus переводят по-разному: сборище, толпа, совместное собрание, объединение, группа. Неудивительно, что оно стало нечетким. Ясно лишь, что коллектив — это группа людей. Но любая ли группа — коллектив? В современной литературе употребляются два значения понятия «коллектив». Первое — под коллективом понимается

любая организованная группа людей (например, коллектив предприятия); второе — только высокоорганизованная группа.

В том значении, которое приобрело это понятие в педагогической литературе, коллективом называется объединение воспитанников (учеников), отличающееся рядом важных признаковю[6]

* Общая социально значимая цель. Цель есть у любой группы: ее имеют и пассажиры, севшие в трамвай, и преступники, создавшие воровскую шайку. Все дело в том, какая это цель, на что она направлена. Цель коллектива обязательно совпадает с общественными целями, поддерживается обществом и государством, не противоречит господствующей идеологии, конституции и законам государства.
* Общая совместная деятельность для достижения поставленной цели, общая организация этой деятельности. Люди объединяются в коллективы, чтобы совместными усилиями быстрее достичь определенной цели. Для этого каждый член коллектива обязан активно участвовать в совместной деятельности, должна быть общая организация деятельности. Членов коллектива отличает высокая личная ответственность за результаты совместной деятельности.
* Отношения ответственной зависимости. Между членами коллектива устанавливаются специфические отношения, отражающие единство не только цели и деятельности (рабочее сплочение), но и связанных с ними переживаний, оценочных суждений (моральное единение).
* Общий выборный руководящий орган. В коллективе устанавливаются демократические отношения. Органы управления коллективами формируются при прямом и открытом избрании наиболее авторитетных членов коллектива.

Эти характеристики могут быть присущи и другим видам групповых объединений (ассоциации, кооперации, корпорации и т. д.). Но особенно отчетливо они проявляются лишь при коллективной организации.

Кроме названных признаков, коллектив отличается и другими очень важными особенностями, которые отражают внутри-коллективную атмосферу, психологический климат, отношения между членами коллектива. Одна из таких особенностей — сплоченность, характеризующая взаимопонимание, защищенность, «чувство локтя», причастность к коллективу. В хорошо организованных коллективах проявляются взаимопомощь и взаимоответственность, доброжелательность и бескорыстие, здоровая критика и самокритика, соревнование. Группа формально сотрудничающих людей может обходиться без этих качеств, коллектив без них теряет свои преимущества.

В коллективе, обладающем всеми перечисленными признаками, формируется иная система отношений к труду, к людям, к своим личным и общественным обязанностям. В дружном, сплоченном коллективе система отношений определяется разумным сочетанием личных и общественных интересов, умением подчинять личное общественному. Такая система формирует ясную и уверенную позицию каждого члена коллектива,

знающего свои обязанности, преодолевающего субъективные и объективные препятствия.

Проецируя на школьный класс выделенные признаки коллектива, приходим к выводу, что ученический коллектив — это группа учеников, объединенных общей социально значимой целью, деятельностью, организацией этой деятельности. Группа имеет общие выборные органы и отличается сплоченностью, общей ответственностью, взаимной зависимостью при безусловном равенстве всех членов в правах и обязанностях.

Ученический коллектив как система — это:

* органичная часть более сложного объединения — воспитательного коллектива, включающего, помимо детского, и коллектив педагогов-воспитателей;
* относительно автономная система, которой свойственны процессы саморегуляции, самоорганизации, самоуправления;
* скоординированное единство двух структур: официальной, которая складывается под влиянием взрослых, определяющих организационное строение и деятельность коллектива, а также неофициальной, складывающейся в значительной степени в процессе межличностного общения;
* субъект деятельности по реализации единых общественно значимых целей;
* носитель общего интегративного свойства — его поля (атмосферы, психологического климата), характеризующего коллектив как целостное образование, отличное от суммы составляющих его индивидов и входящих в него микрогрупп, и проявляющегося в общественном мнении коллектива, в его эмоциональных реакциях и ценностных ориентациях, в нормах и традициях, определяющих поведение его членов;
* субъект воспитания по отношению к личности каждого из входящих в него членов.

При этом ученический коллектив рассматривается как система динамическая, развитие которой детерминировано изменениями во внутреннем мире воспитанников и в жизни общества в целом, в непосредственно окружающей коллектив среде, в характере педагогического руководства деятельностью коллектива. Движет процесс развития коллектива, как везде и всюду, борьба противоречий, возникающих между перспективами достигнутыми и планируемыми, между интересами коллектива и отдельных членов, между потребностями учеников и возможностями их удовлетворения в коллективе.

**1.2.2 Конфликты в классном коллективе**

Для классного коллектива характерны разного рода конфликты. Педагогическая сфера представляет собой совокупность всех видов целенаправленного формирования личности, а ее сутью является деятельность по передаче и освоению социального опыта. Поэтому именно здесь необходимы благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям.

В сфере народного образования принято выделять четыре субъекта деятельности: ученик, учитель, родители и администратор. В зависимости от того, какие субъекты вступают во взаимодействие, можно выделить следующие виды конфликтов: ученик - ученик; ученик - учитель; ученик -родители; ученик - администратор; учитель - учитель; учитель - родители; учитель - администратор; родители - родители; родители - администратор; администратор - администратор.[20]

Рассмотрим один из наиболее распространенных в учебной деятельности конфликт между учениками.

Наиболее распространены среди учащихся конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух-трех лидеров и их группировок за первенство в классе. В средних классах часто, конфликтуют группа парней и группа девчонок. Может обозначиться конфликт трех-четырех подростков с целым классом или вспыхнуть конфликтное противостояние одного школьника и класса. По наблюдениям психологов (О. Ситковская, О. Михайлова) путь к лидерству, особенно в подростковой среде, связан с демонстрацией превосходства, цинизма, жестокости, безжалостности. Детская жестокость — явление общеизвестное. Ребенок гораздо больше взрослого подвержен соблазну стадности, немотивированной жестокости, унижения себе подобных.

Развитие агрессивного поведения школьников связано с дефектами социализации личности. Так, обнаружена положительная связь между количеством агрессивных действий у дошкольников и частотой их наказания, применяемого родителями (Р. Сире). Кроме того, было подтверждено, что конфликтные мальчики воспитывались, как правило, родителями, применявшими по отношению к ним физическое насилие (А. Бандура). Поэтому ряд исследователей считают наказание моделью конфликтного поведения личности (Л. Джавинен, С. Ларсенс).

На ранних этапах социализации агрессия может возникать и случайно, но при успешном достижении цели агрессивным способом может появиться стремление вновь использовать ее для выхода из различных трудных ситуаций. При наличии соответствующей личности основы важным становится не агрессия - способ достижения, а агрессия — самоцель, она становится самостоятельным мотивом поведения, обусловливая враждебность по отношению к другим при низком уровне самоконтроля.

Кроме того, конфликты подростка в отношениях с одноклассниками обусловлены важной особенностью возраста - формированием морально-этических критериев оценки сверстника и связанных с этим требований к его поведению.

В зависимости от того, сколь успешно осуществляется в школе социализация личности ребенка, в первую очередь усвоение духовных, нравственных ценностей, изменяется интенсивность конфликтов между школьниками. Духовность во многом детерминирует деятел ьность и поведение людей.

Заметную роль в предотвращении конфликтов играет дисциплина — умение обеспечить ребенку необходимую для его полноценного развития свободу в рамках разумного подчинения порядку.

Большое влияние на конфликтное поведение школьников оказывает личность учителя. Ее воздействие может проявляться в различных аспектах.

Во-первых, стиль взаимодействия учителя с другими учениками служит примером для воспроизводства во взаимоотношениях со сверстниками. Исследования показывают, что стиль общения и педагогическая тактика первого учителя оказывают заметное влияние на формирование межличностных отношений учащихся с одноклассниками и родителями. Личностный стиль общения и педагогическая тактика "сотрудничество" обусловливают наиболее бесконфликтные отношения детей друг с другом. Однако этим стилем владеет незначительное число учителей младших классов. Учителя начальных классов с выраженным функциональным стилем общения придерживаются одной из тактик ("диктат" или "опека"), которые усиливают напряженность межличностных отношений в классе. Большое количество конфликтов характеризует отношения в классах "авторитарных" учителей и в старшем школьном возрасте.

Во-вторых, учитель обязан вмешиваться в конфликты учеников, регулировать их. Это, конечно, не означает их подавление. В зависимости от ситуации может быть необходимо административное вмешательство, а может быть — просто добрый совет. Положительное влияние оказывает вовлечение конфликтующих в совместную деятельность, участие в разрешении конфликта других учеников, особенно лидеров класса, и т.д.

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми, условия жизни которых сегодня нельзя назвать благоприятными, является обычной составной частью реальности. По мнению М.М. Рыбаковой, среди конфликтов между учителем и учеником выделяются следующие конфликты:

- деятельности, возникающие по поводу успеваемости ученика,
выполнения им внеучебных заданий;

- поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее;

- отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных
отношений учащихся и учителей.

Конфликты деятельности возникают между учителем и учеником и проявляются в отказе ученика выполнить учебное задание или плохом его выполнении. Это может происходить по различным причинам: переутомление, затруднение в усвоении учебного материала, а иногда неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи при трудностях в работе. Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в учебе; когда учитель ведет предмет в классе

непродолжительное время и отношения между ним и учеником ограничиваются учебной работой. В последнее время наблюдается увеличение таких конфликтов из-за того, что учитель часто предъявляет завышенные требования к усвоению предмета, а отметки использует как средство наказания тех, кто нарушает дисциплину. Эти ситуации часто становятся причиной ухода из школы способных, самостоятельных учеников, а у остальных снижается мотивация к учению вообще. [11]

Конфликты поступков всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики; конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Важно, чтобы учитель умел правильно определить свою позицию в конфликте, так как если на его стороне выступает коллектив класса, то ему легче найти оптимальный выход из сложившейся ситуации. Если же класс начинает развлекаться вместе с нарушителем дисциплины или занимает двойственную позицию, это ведет к негативным последствиям (например, конфликты могут приобрести постоянный характер).

Часто общение учителя с повзрослевшими учениками продолжает строиться на тех же принципах, что и с учащимися начальных классов, обеспечивающих учителю возможность требовать подчинения. Такой тип отношений не соответствует возрастным особенностям подростка, прежде всего новому представлению о себе, стремлению занять равное положение по отношению к взрослым (И. Вереникина). Благополучное разрешение конфликта невозможно без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми. Инициатором таких взаимоотношений должен быть взрослый.

Ведь один и тот же поступок может вызываться различными мотивами. Учитель корректирует поведение учеников путем оценки их поступков при недостаточной информации об их подлинных причинах. Иногда он лишь догадывается о мотивах поступков, плохо знает отношения между детьми, поэтому вполне возможны ошибки при оценке поведения. Это вызывает вполне оправданное несогласие учеников.

Конфликты отношений часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, длительный характер. Эти конфликты приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие.

**2. ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**2.1 Психологический анализ конфликтной ситуации**

**в классном коллективе**

Конфликты среди учеников происходят довольно часто и, по мнению учителей ''являются обычным делом для школы". Наверно основные поводы конфликтов между учениками - зависть, грубость, хамство, жестокость, озлобленность, агрессивность. Наиболее часто конфликты происходят в 8-9 классах в так называемый переходный возраст.

Конфликты между учениками наверно изжить нельзя. В школе происходит нормальная социализация личности подростка и в зависимости от того сколь успешно протекает этот процесс, (воспитание духовных, нравственных ценностей) снижается или возрастает частота конфликтов между школьниками.

Ведь не случайно в одиннадцатом классе конфликтов значительно меньше, чем в девятом.

Большую роль в предотвращении конфликтов играет дисциплина -умение обеспечить ребенку необходимую для его полноценного развития свободу в рамках разумного подчинения установленному порядку. [20]

С началом подросткового возраста изменяется объективное положение ребенка, которое он занимает в жизни, перестраивается его собственная внутренняя позиция. В этой связи у подростков возникает противоречие между традиционными формами учебной деятельности и ростом новых потребностей и ценностей, между осознанием этих потребностей и ограниченностью средств их удовлетворения. В мотивационной основе межличностных отношений на первый план постепенно выдвигаются нравственные мотивы, принятие которых выступает в своеобразный форме кодекса партнерства и товарищества (бескорыстная помощь, общность, совместные переживания, внимание к другому и т.п.).[12]

Главным критерием оценки себя и других у подростков становятся нравственно-психологические особенности личности, проявляющиеся во взаимоотношениях с окружающими. Содержание и характер представлений о себе у них зависят от меры включенности в разные виды деятельности и общение со взрослыми и сверстниками. Ценностные ориентации начинают складываться в сложную систему, все более определяющую становление субъектной позиции подростка. Общение со значимыми для подростка людьми является источником возникновения у него различных переживаний. Частые нарушения общения в семье, тем более с учителями приводят к возникновению у подростков негативных переживаний и к снижению самооценки.

Опытные педагоги знают, что следует сказать (отбор содержания в диалоге), как сказать (эмоциональное сопровождение разговора), когда сказать, чтобы достигнуть цели обращенной к ребенку речи (время и место), при ком сказать и зачем сказать (уверенность в результате).

В общении педагога с учениками большое значение имеют не только содержание речи, но и ее тон, интонация, мимика. Если при общении взрослых интонация может нести до 40% информации, то в процессе общения с ребенком воздействие интонации существенно увеличивается. Принципиально важно уметь слушать и слышать ученика. Это не так легко сделать по ряду причин: во-первых, трудно ждать от ученика плавной и связной речи, в силу чего взрослые часто прерывают его, чем еще больше затрудняют высказывание ("Ладно, все понятно, иди!"). Во-вторых, учителям часто некогда выслушать ученика, хотя у того есть потребность поговорить, а когда учителю надо что-то узнать, ученик уже потерял интерес к разговору.

В результате специальных исследований, посвященных происхождению страхов у детей, было выявлено, что подростки боятся и опасаются: учителей по некоторым предметам; внезапного опроса на уроках некоторых предметов; получения отрицательных отметок; придирок учителей; неприязни своих товарищей; хулиганского терроризирования со стороны учащихся; оказаться посмешищем одноклассников и т.д.

Реально возникающий конфликт между педагогом и учеником можно проанализировать на трех уровнях [20]:

* с точки зрения объективных особенностей организации учебно-воспитательного процесса в школе;
* с точки зрения социально-психологических особенностей класса, педагогического коллектива, конкретных межличностных отношений учителя и ученика;

с точки зрения возрастных, половых, индивидуально-психологических особенностей его участников.

Конфликт может считаться продуктивно разрешенным, если налицо реальные объективные и субъективные изменения в условиях и организации всего образовательного процесса, в системе коллективных норм и правил, в позитивных установках субъектов этого процесса по отношению к друг другу, в готовности к конструктивному поведению в будущих конфликтах. Реальный механизм установления нормальных отношений видится в снижении количества и накала конфликтов путем перевода их в педагогическую ситуацию, когда не нарушается взаимодействие в педагогическом процессе, хотя такая работа связана с определенными трудностями для учителя.

Воспитательное влияние учителя во многом определяется теми отношениями, которые сложились между им и его учениками: у одних учителей ученики "открыты" для педагогического воздействия, правильно реагируют на замечания, готовы выполнять указания учителя, часто советуются с ним, а у других наблюдаются частые конфликты, замечания вызывают возражения учеников, поэтому учитель недоволен учениками, жалуется на них классному руководителю, родителям, но отношения от этого не становятся благоприятнее.

В школе есть много учителей — предметников, которые хорошо знают свой предмет, владеют методикой преподавания, но не умеют находить общий язык с детьми, что нередко порождает конфликты разного рода.

Трудности в организации отношений с детьми, особенно с подростками, обусловлены несоответствием позиции ученика в классе и его позиции в малых группах. Часто ученик не испытывает в школе эмоционального благополучия, но является лидером в малой группе, в силу чего ведет себя в отношениях с учителем так, как ожидают от него члены его референтной группы: отстаивает свою независимость, не принимает замечаний учителя не только в отношении себя, но и других членов группы. Ученик предпочитает скорее испортить отношения с учителем и родителями, чем вести себя не так, как ожидают от него сверстники. Все что значительно осложняет отношения подростков с учителями и с родителями. В последнее время стиль отношений в неформальных группах, организуемых подростками за пределами школы, часто переносится их участниками в школу.

В социальной психологии и педагогике выделено пять типов отношений [20]:

* отношения диктата - строгая дисциплина, четкие требования к порядку, к знаниям при официально-деловом общении;
* отношения нейтралитета — свободное общение с учениками на интеллектуально - познавательном уровне, увлеченность учителя своим предметом, эрудированность;
* отношения опеки — забота до навязчивости, боязнь всякой самостоятельности, постоянный контакт с родителями;
* отношения конфронтации - скрытая неприязнь к ученикам, постоянное недовольство работой по предмету; пренебрежительно деловой тон в общении;

- отношения сотрудничества - соучастие во всех делах, интерес друг к
другу, оптимизм и взаимное доверие в общении.

Чаще всего учащиеся выбирают отношения нейтралитета как желаемые во взаимодействии с учителями, мотивируя это тем, что педагоги хорошо знают свой предмет, что такие знания им нужны для поступления в институт, для будущей специальности, внеклассные и внешкольные мероприятия не нужны, они только отрывают от основного дела - учебы. Отношения конфронтации и опеки встречаются достаточно часто, но реально ликвидировать их в педагогическом процессе почти невозможно.

Отношения сотрудничества многие учителя и учащиеся называют как желаемую форму взаимоотношений. Но даже в условиях педагогики сотрудничества велика вероятность появления конфликтов и нестандартных ситуаций, выход из которых требует от учителя определенной подготовки и компетентности.

Так, например, надобно знать, что к концу учебного дня, как правило, происходит значительно больше конфликтов между учителями и учащимися, ссор и драк подростков друг с другом. Нельзя забывать об эмоциональной неустойчивости поведения подростков, акцентуации их характера, увеличении нервных заболеваний среди них. Поэтому не рекомендуется во всяком поступке ученика усматривать злой умысел по отношению к учителю. Реакция ученика на педагогическое воздействие зависит от условий той микросреды, в которой он живет. Один ученик приходит в школу ухоженный. Дома интересуются его успехами, помогают ему преодолевать трудности - все это создает у подростка состояние внутренней уверенности и защищенности, с ним и учителю легче найти контакт. А у сидящего рядом может быть иная среда обитания в семье: неустроенность быта, скандалы между родителями, деформация социальных и нравственных ценностей — отсюда соответствующий тип и его реакция на школьные события.

В семье дети усваивают индивидуальный опыт поведения и общения: у одних он совпадает с тем, которое принято в школе (уважение, вежливость, исполнительность); другие видят в семье иные отношения (грубость, брань, упреки и др.). Этот опыт нельзя не учитывать в диагностике и коррекции конфликтов.

В основе социально-педагогической деятельности, как известно, лежит коммуникативный процесс, главное содержание которого составляет общение! Благодаря общению социальный педагог организует поведение и деятельность учащихся, оценивает их работу и поступки, получает информацию и сообщает о происходящих событиях, вызывает у воспитанников соответствующие переживания, помогает преодолевать трудности, возбуждает у них веру в свои возможности.[7]

Говорить с ребенком намного труднее, чем со взрослым; для этого надо уметь адекватно оценивать по внешним проявлениям его противоречивый внутренний мир, предвидеть его возможную ответную эмоциональную реакцию на обращенное к нему слово, его чувствительность к фальши в общении со взрослыми. Слово педагога обретает убедительную силу воздействия лишь в том случае, если он хорошо знает ученика, проявил к нему внимание, в чем-то помог ему, т.е. установил с ним соответствующие отношения через совместную деятельность. Между тем начинающие учителя склонны считать, что их слово само по себе должно привести ребенка к послушанию и принятию их требований и установок.

Для принятия правильного решения педагогу часто недостает времени и информации, он видит факт нарушения хода урока, но ему трудно понять, чем это вызвано, что этому предшествовало, что приводит к неправильному толкованию поступков. Подростки, как правило, более информированные о причинах происходящего обычно об этом молчат, а при попытке объяснить учителю, внести ясность, тот нередко останавливает их ("Сам разберусь"). Учителю трудно принять новую информацию, противоречащую сложившимся у него стереотипам, изменить отношение к случившемуся и свою позицию.

Объективными причинами возникновения конфликтов на уроке могут быть [20]:

а) утомление учащихся;

б) конфликты на предыдущем уроке;

в) ответственная контрольная работа;

г) ссора на перемене, настроение учителя;

д) его умение или неумение организовать работу на уроке;

е) состояние здоровья и личностные качества.

Конфликт часто вырастает из стремления учителя утвердить свою педагогическую позицию, а также от протеста ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

Правильно реагируя на поведение подростка, педагог берет ситуацию под свой контроль и тем самым восстанавливает порядок. Поспешность в оценках происходящего нередко к ошибкам, вызывает возмущение у учеников несправедливостью, вызывает к жизни конфликт.

В подростковом возрасте заметно увеличивается число сложных ситуаций, которые приобретают конфликтный характер. В активной реакции подростков часто противоречивые события окружающей жизни проявляется потребность быть участником, а не только свидетелем происходящего заявить о себе делом, поступком выразить свое отношение к окружающему.

Эта базовая потребность активизирует целый веер связанных с ней потребностей, характерных для подросткового возраста. К ним относятся: а) потребность в самовыражении; она проявляется у подростка в повышенном интересе и уважении к себе, стремлении отстоять свое мнение, защититься от грубости в обращении с ним ответной грубостью, но отнюдь не молчаливым смирением; б) усиление половой идентификации; оно приводит к тому, что мальчики стремятся демонстрировать "мужское поведение", а девочки - "женское", что не всегда одобряется женщинами-учителями, и это создает конфликтогенные ситуации; в) потребность уметь "что-то делать, а не только учиться; г) потребность "что-то значить" для других, быть кому-то нужным со всеми своими индивидуальными качествами, достоинствами и недостатками, не чувствовать себя "ничтожеством" в глазах взрослых и сверстников.

Для подростка важно быть принятым группой сверстников: они подчеркнуто демонстрируют поведение и общение, усвоенные такой группе принятия его другими складывается и собственная оценка своих личностных качеств. Объединяясь со сверстниками, он чувствует силу коллективной сплоченности, пытается демонстрировать не что свое собственное, оригинальное.

Подростки часто конфликтуют между собой в связи с разными статусами, занимаемыми ими в межличностных отношениях. Поведение их сопровождается, как правило, более глубокими, устойчивыми мотивами и переживаниями, чем это представляется учителям, воспринимающим лишь внешний "рисунок поступка". Переживание определяет индивидуальное отношение ко всему происходящему, делает ученика соучастником оценки и преодоления конфликтной ситуации. Боязнь быть непонятым родителями, страх перед неудачами при попытке проявить себя, первая проба эмоционального выбора друга или подруги, трудность общения с учителями и взрослыми - все это создает объективные причины для конфликтов в сложной системе взаимоотношений с подростками.

Взаимодействие с подростками блокируют[11,12]:

* неумение педагога прогнозировать поведение учеников;
* непредсказуемость часто нарушает запланированный ход урока;
* вызывает у учителя раздражение, стремление любыми средствами убрать "помехи";
* недостаток информации о причинах случившегося затрудняет выбор оптимального поведения и соответствующего обстановке тона обращения;
* свидетелями ситуаций являются другие ученики, поэтому педагог стремится сохранить свой социальный статус любыми средствами и тем самым часто доводит ситуацию до конфликтной;
* педагогом, как правило, оценивается не отдельный поступок ученика, а его личность, что часто определяет отношение к ученику других учителей и сверстников;
* оценка ученика нередко строится на субъективном восприятии его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье;
* педагог затрудняется проанализировать возникшую ситуацию, торопится строго наказать ученика, мотивируя это тем, что излишняя строгость по отношению к ученику не повредит;
* немаловажное значение имеет характер отношений, которые сложились между педагогом и отдельными учениками; личностные качества и нестандартное поведение последних являются причиной постоянных конфликтов с ними;
* причиной конфликтов могут выступать отдельные личностные качества педагога (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность и др.).

К сказанному правомерно также добавить преобладающее настроение учителя при взаимодействии с учениками, отсутствие педагогических способностей, интереса к педагогической работе, жизненное неблагополучие педагога, общий климат и организация работы в педагогическом коллективе.

Конфликтные ситуации на уроках, особенно в подростковых классах, большинством признаются типичными, закономерными. Для их разрешения учителю надо уметь организовать коллективную учебную деятельность учащихся подросткового возраста, усиливая деловую взаимосвязь между ними; дело доходит до конфликта, как правило, с учеником, плохо успевающим, "трудным" по поведению. Нельзя наказывать за поведение плохими отметками по предмету — это ведет к затяжному личностному конфликту с учителем.

Для того, чтобы конфликтная ситуация была успешно преодолена, она должна быть подвергнута психологическому анализу. Его основной целью является создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения в условиях возникшей ситуации. Торопливая реакция учителя, как правило, вызывает импульсивный ответ ученика, приводит к обмену "словесными ударами", и ситуация становится конфликтной.

Психологический анализ также используется для переключения внимания с возмущения поступком ученика на его личность и ее проявление в деятельности, поступках, отношениях.

Психологический анализ делает обоснованным выбор педагогических приемов воспитательного воздействия для предупреждения конфликта путем нестандартного его разрешения.

* 1. **Методический инструментарий разрешения конфликта**

**классным руководителем**

Каждое конкретное действие педагога или некоторая их совокупность оказывают определенное влияние на ученика. Вслед за Э.Ш.Натанзон можно выделить три класса приемов педагогического воздействия;

1) созидающие (способствуют развитию новых положительных

 качеств);

2) тормозящие (помогают исправить поведение, побуждая

 преимущественно отрицательные чувства);

3) приём "взрыв" (А.С.Макаренко).

Е.П.Родченкова рассматривает пять видов словесных педагогических
воздействий, направленных на разрешение моральных конфликтов среди
подростков: организующие, оценивающие, дисциплинирующие, доверительные, вдохновляющие.

Американский писатель и философ Л. Рон Хаббарт полагал, что любое действие человека, пытающегося преодолеть какую-либо опасность, препятствие, решить проблему, в том числе и в сфере воспитания, можно отнести к одному из следующих пяти действий: атаковать, отступить, избежать, проигнорировать, сдаться.

Конфликты часто возникают на почве занижения оценок за письменные работы и устные ответы. Подростки выражают несогласие с нетерпимостью учителей к сверхпрограммным знаниям, к отклонению от стандартных ответов на вопросы; возражают против того, что некоторые учителя выставляют "двойку" ставят за неподготовленность к занятиям без учета причины этого, протестуют против того, что их стыдят или им читают длинные нотации.[20]

Существенную помощь социальному педагогу может оказать прогнозирование ответных реакций и действий учеников в конфликтных ситуациях. На это указывали многие педагоги-исследователи (Б.С.Гершунский, В.И.Загвязинский, Н.Н.Лобанова, М.И.Поташник, М.М.Рыбакова, Л.Ф.Спирин и др.). Гак, М.М.Поташник рекомендует либо вынужденно примеряться, приспосабливаться к ситуации, либо сознательно и целенаправленно влиять на нее, т.е. творить новое.

По мнению Л.Ф.Спирина, педагог, включаясь в педагогическую ситуацию, должен выявить объект и субъект и охарактеризовать их; вскрыть воспитательные отношения и их развитие; определить задачу, возникшую перед субъектом воспитания и намеченную цель; дать характеристику последовательных этапов педагогической деятельности в процессе решения задачи и на основе проведения анализа предложить свой вариант решения.

М.М.Рыбакова предлагает учитывать ответные реакции учащихся в конфликтных ситуаций следующим образом:

- описание возникшей ситуации, конфликта, поступка (участники,
причина и место возникновения, деятельность участников и т.д.);

* возрастные и индивидуальные особенности участников конфликтной ситуации;
* ситуация глазами ученика и учителя;
* личностная позиция учителя в возникшей ситуации, реальные цели учителя при взаимодействии с учеником;
* новая информация об учениках, оказавшихся в ситуации; варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения учащихся;
* выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу.

Из литературы известно, что разрешение конфликтной ситуации целесообразно осуществлять по следующему алгоритму:

- анализ данных о ситуации, выявление главных и сопутствующих
противоречий, постановка воспитательной цели, выделение иерархии задач,
определение действий;

- определение средств и путей разрешения ситуации с учетом
возможных последствий на основе анализа взаимодействий воспитатель -
ученик, семья - ученик, ученик — коллектив класса;

* планирование хода педагогического воздействия с учетом возможных ответных действий учеников, родителей, других участников ситуации; анализ результатов;
* корректировка результатов педагогического воздействия; самооценка классного руководителя, мобилизация им своих духовных и умственных сил (Н.Н.Лобанова и др.).

Конфликт возникает при наличии противоречивых позиций сторон. Обычно он начинается с инцидента, когда одна из сторон начинает ущемлять интересы другой.

В словаре "Психология" различаются конструктивные и деструктивные конфликты. Конструктивный конфликт способствует преодолению трудностей, кризисов, утверждению социально позитивных норм общения, обстановки взаимной требовательности, приводит к отказу от противоправных действий, улучшает психологический климат в коллективе. Деструктивный конфликт проявляется в негативных действиях, эмоциональной напряженности, психических травмах, нарушениях дисциплины, приводящих нередко к разрушительным последствиям.

Основным условием разрешения конструктивного конфликта психологи считают открытое и эффективное общение конфликтующих сторон, которое может принимать различные формы:

- высказывания, передающие то, как человек понял слова и действия, и стремление получить подтверждение того, что он понял их правильно;
открытые и личностно окрашенные высказывания, касающиеся состояния,
чувств и намерений;

* информация, содержащая обратную связь относительно того, как участник конфликта воспринимает партнера и толкует его поведение;
* демонстрация того, что партнер воспринимается как личность вопреки критике или сопротивлению в отношении его конкретных поступков.

Внимание психологов, прежде всего, привлекают деструктивные конфликты, существующие во взаимоотношениях между школьниками, их педагогами и родителями. Установлено, например, что конфликт как естественное противоречие, возникающее между людьми, порождается проблемами личной и социальной жизни. Психологическая структура конфликта может быть описана с помощью двух важнейших понятий: конфликтной ситуации и инцидента.

Инцидент - это ситуация взаимодействия, позволяющая осознать его участникам наличие объективного противоречия в их интересах и целях. Иными словами, инцидентом является осознание конфликтной ситуации. Он может протекать в разнообразных формах. Различают скрытый и открытый инцидент. Скрытый инцидент раскрывается на уровне осознания участниками конфликтности происходящего, но может и не проявляться в их реальных отношениях и реакциях. В другой форме инцидент разворачивается как серия конфликтных действий участников по отношению друг к другу.

Конфликтная ситуация — это объективная основа конфликта, фиксирующая возникновение реального противоречия в интересах и потребностях обеих сторон (А.Г.Ковалева).

М.М.Рыбакова подразделяет конфликтные ситуации на простые и сложные. Простые преодолеваются без сопротивления учеников через организацию их поведения в школе. К сложным ситуациям она относит: ситуации деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности; ситуации поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне школы; ситуации отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей. Смысл разрешения конфликтных ситуаций она видит в специальной организации поведения учащихся в школе, а сложность разрешения определяется степенью сопротивления учащихся учебным или дисциплинарным требованиям учителя. Такой подход рассматривает конфликтную ситуацию с позиций учителя, когда ученик выступает объектом воспитательных воздействий, периодически инициирующим конфликты и тем самым препятствующим осуществлению учебно-воспитательного процесса (М.М.Рыбакова).

Обобщение массового опыта позволяет выделить наиболее типичные обстоятельства, блокирующие разрешение конфликтных ситуаций в учебных коллективах:

- педагоги демонстративно проявляют любовь к отдельным учащимся; резко отличается стиль отношений педагога к "плохим" и хорошим" школьникам;

-подростки болезненно воспринимают "двойную мораль" работы учителей с любимыми и нелюбимыми школьниками;

* наблюдается дискриминация не только по отношению к учащимся, но и в отношениях к отдельным классным коллективам;
* неуспевающим и несимпатичным подросткам придумываются всякие препятствия, когда они действительно хотят активно участвовать в коллективных делах;
* открыто выделяются лидеры, которые противопоставляются общей массой, что порождает разлад и вражду в классе.

Существует еще одна разновидность конфликтов - этические конфликты. Они проявляются в придирчивости педагогов к внешнему виду подростков: (прически, руки, уши и т.д.).

Способы оскорбить подростка разнообразны: высмеивании и передразнивании их, а в конечном счете в унижении достоинство личности. От педагога требуется высокий уровень профессионализма, чтобы выходить из конфликтных ситуаций без потери собственного достоинства и без риска подорвать веру в себя со стороны учащихся этого трудного и интересного возраста.

Действия педагога по изменению хода конфликта можно отнести к действиям, предупреждающим его. Тогда конфликтотерпимыми действиями можно будет назвать неконструктивные действия (отложить решение конфликтной ситуации, пристыдить, пригрозить и т.д.) и компромиссные действия, а конфликтогенными — репрессивные действия (обратиться в администрацию, написать докладную и др.) и агрессивные действия (разорвать работу ученика, высмеять и др.). Как видим, выбор действий по изменению хода конфликтной ситуации имеет приоритетное значение.

Приведем ряд ситуаций и поведение социального педагога при их возникновении [20]:

- невыполнение учебных поручений в связи с отсутствием умения,
знания мотива (изменить формы работы с данным учеником, стиля
преподавания, коррекция уровня "трудности" материала и др.);

- неправильное выполнение учебных поручений скорректировать
оценку результатов и хода преподавания с учетом выясненной причины
неправильного усвоения информации);

- эмоциональное неприятие учителя (изменить стиль общения с данным
учеником);

- эмоциональная неуравновешенность учащихся (смягчить тон, стиль
общения, предложить помощь, переключить внимание остальных учащихся).

При внутриличностном конфликте целесообразно восстановить самооценку или утвердить ее на новой основе, привести уровень притязаний в соответствие с индивидуальными возможностями. При межличностном и межгрупповом конфликте продемонстрировать стремление к компромиссу, обеспечить привлечение объективных "судей", переключение внимания, отделение деловой и эмоциональной сторон конфликта, отсрочка и др.

Сам факт возникновения и существования конфликтов в группе учащихся вызывает у части педагогов состояние постоянного нервного напряжения. Это мешает педагогу сосредоточиться на личности школьника с его неповторимыми индивидуальными особенностями и складывающейся судьбой. В этой связи теория и практика рекомендует: воспринимать конфликт как нераскрытую возможность и следить за появлением его сигналов; в этом случае исчезает сама почва для конфликта, но конфликтные отношений между бывшими оппонентами могут сохраняться очень долго, так как они не получили своего разрешения; внутреннее переструктурирование образа ситуации, т.е. в изменение внутренней системы ценностей и интересов участников взаимодействия; разрешение конфликта через сотрудничество специально организованную работу по нахождению общих интересов и целей.

Для улучшения выяснения конфликта полезно обратиться к его картографии. Она дает полное описание того, как вещи расположены по отношению друг к другу; стоит только начертить карту конфликта, как многое прояснится.

Для более успешного разрешения конфликта желательно составить карту конфликта, разработанную Х.Корнелиусом и Ш.Фэйром [3]. Суть ее в следующем:

- определите проблему конфликта в общих чертах. Например, при
конфликте из-за объема выполняемых работ составьте диаграмму распределения нагрузки;

* выясните, кто вовлечен в конфликт (отдельные сотрудники, группы, отделы или организации);
* определите подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта.

Составление такой карты, по мнению специалистов, позволит [11]:

1)ограничить дискуссию определенными формальными рамками, что в значительной степени поможет избежать чрезмерного проявления эмоций, так как во время составления карты люди могут сдерживать себя;

2)создать возможность совместного обсуждения проблемы, высказать людям их требования и желания;

3)уяснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других;

4)создать атмосферу эмпатии, т.е. возможности увидеть проблему глазами других людей и признать мнения людей, считавших ранее, что они не были поняты;

5)выбрать новые пути разрешения конфликта.

Но прежде чем переходить к разрешению конфликта, постарайтесь ответить на следующие вопросы:

* хотите ли благоприятного исхода;
* что нужно сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями;
* как бы вы себя чувствовали на месте конфликтующих сторон;
* нужен ли посредник для разрешения конфликта;
* -в какой атмосфере (ситуации) люди и могли бы лучше открыться, найти общий язык и выработать собственные решения.

В разрешении конфликта многое зависит от самого педагога. Иногда следует прибегнуть к самоанализу для того, чтобы лучше осознать происходящее и попытаться положить начало переменам, тем самым, проведя границу между подчеркнутым самоутверждением и самокритичным отношением к себе.

Процедура урегулирования конфликтов выглядит следующим образом

[3]:

- воспринимать ситуацию такой, какая она на самом деле;

 - не делать поспешных выводов;

при обсуждении следует анализировать мнения противоположных сторон, избегать взаимных обвинений;

* научиться ставить себя на место другой стороны;
* не давать конфликту разрастись;
* проблемы должны решаться теми, кто их создал;
* уважительно относиться к людям, с которыми общаешься;
* всегда искать компромисс;

- преодолеть конфликт может общая деятельность и постоянная
коммуникация между общающимися;

- главная проблема разрешения конфликта — "что делать?"

Учет индивидуальных особенностей подростков учителем делает отношения в классе более продуктивными и более эмоциональными. Речь идет не о традиционных отрицательных эмоциях, а о высоких чувствах.

Когда учитель строит гипотезу об истинных мотивах поведения ученика, его глубинных переживаниях, когда его гипотеза подтверждается и учитель может помочь самому ученику — понять мотивы его поведения — что же на самом деле и почему он чувствует благодарность ученика огромна.

Никто и ничто не может однозначно предопределить то или иное поведение. Люди, события или условия могут предлагать определенное поведение, но эти предложения отвергает или принимает сам человек. Выбор существует всегда. Когда мы поймем, что поведение базируется на выборе, мы сможем начать влиять на решения наших учеников о том, как себя вести, гораздо эффективнее. Право выбора должно быть признано учителем за каждым учеником. Нельзя без ущерба для личности ребенка лишать его этого права, ставя в безвыходную ситуацию. Выбор существует и у нас: мы можем действовать привычными методами "манипулирования", не оставляя ученику выбора, а можем захотеть что-то изменить в своем поведении (а это требует смелости), научиться взаимодействовать с учениками, чтобы они захотели выбирать адекватное поведение взамен не соответствующего правилам.

Любое поведение учеников подчинено общей цели — чувствовать себя нужным. Базовая цель поведения ученика — чувствовать свою причастность к жизни школы — означает "чувствовать свою важность и значимость". Эта потребность естественная для любого человека, поскольку люди социальные существа. Ежедневно в течение 10-1 I лет полдня, в основном, школьники проводят в школе, поэтому можно считать нормальным желание каждого занять свое место в этой общности. Назначение школы видится нами в том, что личностные потребности детей не реализуются дома, они должны реализовываться в школе. Чтобы проложить путь к успеху, дети должны получать в школе то, чего им не достает: добрые взаимоотношения как со сверстниками, так и со взрослыми. В этом порой надежда остается только на школу, именно школа должна открыть каждому ребенку путь к реализации главной жизненной потребности — осознанию себя полноценной личностью.

**2.3 Диагностика степени реагирования в конфликтной ситуации в**

**классном коллективе**

**2.3.1 Методика и цели диагностики степени реагирования в**

**конфликтной ситуации в классном коллективе**

Целью диагностики является выявление связи между характером, темпераментом, эмоциональным состоянием ученика и степенью реагирования в конфликтной ситуации,

В рамках данной диагностики осуществлялось тестирование учащихся СШ №32 в двух классах. В эксперименте принимало участие 52 учащихся

8-ых классов.

Учащимся было предложено выполнить тест-опросник Айзенка, позволяющий наиболее полно проследить психологические характеристики личностей, тест Спилберга-Ханина для оценки эмоционального состояния, и тест Томаса, направленный на определение ведущей стратегии поведения старшеклассника в условиях противоречий.

Тест-Опросник Г. Айзенка позволяет выявить экстраверсии и интроверсии, а также типы темперамента личности старшеклассника. Данный тест состоит из 57 вопросов, на каждый вопрос следовало быстро ответить «да» или «нет». Для обработки результатов мы использовали «ключ» к опроснику, в котором приведены 3 показателя: показатель экстраверсии, показатель неиротизма, показатель искренности ответов. По каждому показателю считывают сумму балов (если ответ совпадает с указанным в «ключе», ему присваивается «1»), При сумме баллов свыше 5 по показателю искренности ответов обработка результатов не проводилась. Затем на чистом листе отчерчивают 2 пересекающихся в центре оси размером 24 см каждая. По горизонтали откладывают показатели экстраверсии, по вертикальной неиротизма (каждый бал равен один сантиметр). Пересечение линий, поведенных из отмеченных точек на оси экстраверсии и оси неиротизма указывает на определенный темперамент личности. Завершение обработки материалов оформляется в виде так называемого «круга Айзенка».

Тест Спилберга - Ханина для оценки эмоционального состояния.

При помощи данного вопросника мы оцениваем уровень тревожности на момент заполнения вопросника (РТ — реактивной тревожности), отражающий реакцию на кратковременную сиюминутную ситуацию, и уровень тревожности, отражающий привычные (долговременные) для личности старшеклассника состояние (ЛТ). Опросник состоит из 2 частей по 20 вопросов.

Показатели реактивной и личной тревожности подсчитывается по формулам, данным в опроснике, и оцениваются по следующей шкале:

О- 30 баллов — низкая тревожность;

31- 45 баллов — умеренная тревожность;

выше 45— высокая тревожность.

Гест Томаса, направленный на определение ведущей стратегии поведения старшеклассника в условиях противоречий.

Тест предлагает 30 пар утверждений, описывающих тот или иной вариант выхода из абстрактной конфликтной ситуации. Задача школьника заключается в том, чтобы из каждой пары выбрать тот вариант поведения, который наиболее примелем для него.

Необходимо зафиксировать номер пары, шифр, соответствующий варианту поведения, который он выбрал. И для обработки результатов мы подсчитали, каких цифр больше: 1...,2...,3...,4..., обозначающих стратегию поведения соперничество;

1. сотрудничество;
2. компромисс;
3. избегание;
4. уступчивость.

**2.3.2 Выводы и анализ полученных результатов диагностики.**

В результате проведения диагностики были получены результаты. Результаты первого тестирования двух групп 1 -ого курса по тесту-опроснику Айзенка представлены в диаграмме 1. Число учащихся в диаграммах выражено в процентах.

Тип темперамента

Диаграмма 1 - Результаты тестирования по тесту-опроснику Айзенка.

Результаты второго тестирования двух классов по тесту Спилберга- Ханина для оценки эмоционального состояния представлены в диаграмме 1. В диаграмме в процентом соотношении приведены цифры соответствующие низкой, умеренной и высокой тревожности личностей.

Что касается темперамента, то абсолютное большинство относится к холерическому темпераменту, можно встретить и не ярко выраженного сангвиника.

Уровни тревожности

Диаграмма 2 - Результаты тестирования по тесту Спилберга-Ханина

Результаты второго тестирования двух классов по тесту Спилберга— Ханина для оценки эмоционального состояния представлены в диаграмме 1. В диаграмме в процентом соотношении приведены цифры соответствующие низкой, умеренной и высокой тревожности личностей.

Рассматривая эмоциональное состояние, то здесь можно наблюдать все виды тревожности, но умеренная тревожность превалирует.

Стратегия поведения в конфликте

Диаграмма 3 – Результаты тестирования по тесту Томаса.

Так же было выбрано отдельно 8 учащихся с разными стратегиями поведения: двое — со стратегией поведения - сотрудничество, двое -компромисс, двое - избегание, двое - уступчивость. И проведен анализ связи типа темперамента, уровня тревожности личности и свойственной им стратегии поведения в конфликте.

-рассмотрение и определение путей разрешения конфликтов в классном коллективе.

-диагностика степени реагирования в конфликтной ситуации в классном коллективе

Гипотеза диагностики: от эмоционального состояния, темперамента и характера личности зависит степень реагирования личности в конфликтной ситуации.

Методами диагностики являются изучение и анализ конфликтных ситуаций в учебной деятельности в теории и практике по литературным источникам, тестирование и обработка экспериментальных данных.

Проводя данный анализ, было замечены следующие особенности.

Общее в типах личности двух учащихся, имеющих стратегию поведения в конфликте — компромисс, их повышенная возбудимость, оптимизм, быстрая смена настроений; по темпераменту оба этих ученика ярко выраженные холерики. У одного из них присутствует умеренная тревожность, а у другого очень высокий уровень личностной и ситуативной тревожности.

Характерная черта высоко-тревожных людей - боязнь неудачи. У двоих учащихся наблюдается очень высокий уровень тревожности, который как нельзя лучше оправдывают их стратегию поведения в конфликте — уступчивость.

Высокая тревожность свойственная и для учащихся со стратегией поведения в конфликте - избегание. Один из учащихся имеет тип темперамента - флегматик, который пассивен, осмотрителен, миролюбивый и спокойный, поэтому и стремится избегать какие-либо конфликты. Второй учащийся - меланхолика - легко расстраиваемый, тревожный, ригидный, пессимистичный, сдержанный, необщительный и тихий.

Темпераменты двух обоих учащихся со стратегией поведения в конфликтах - сотрудничество, - сангвиники. Эти учащиеся очень яркие личности, которые характеризуется высокой активностью и предприимчивостью, общительностью, оптимизмом. У них наблюдается умеренный уровень тревожности.

Также в ходе анализа был замечен яркий холерик - агрессивный, импульсивный, оптимистичный, активный. За счет своей напористости и агрессивности она заставляет принять свою точку зрения.

Итак, проводя наши итоги диагностики, было выяснено, что тип поведения в конфликте напрямую связан с темпераментом личности. Очень ярко на примерах мы проследили, что от эмоционального состояния учащегося зависит его реакция в стрессовой ситуации.

Подведя итоги практической части необходимо отметить, что от эмоционального состояния, темперамента и характера личности зависит степень реагирования в конфликтной ситуации.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Проблема конфликта межличностного или группового всегда актуальна. Ведь с конфликтом сталкивается каждый человек, будучи существом социальным.

В итоге, что для разрешения конфликта с наименьшими негативными последствиями необходимо знать психические характеристики личности; необходимо уметь анализировать конфликт. Также нужно помнить о процедурах урегулирования конфликтов и приемах педагогического воздействия для разрешения конфликтной ситуации.

Установлено, что поскольку в основе конфликта часто лежит противоречие, подчиненное определенным закономерностям, социальные педагоги не должны "бояться" конфликтов, а, понимая природу их возникновения, использовать конкретные механизмы воздействия для успешного их разрешения в разнообразных педагогических ситуациях.

Понимание причин возникновения конфликтов и успешное использование механизмов управления ими возможны только при наличии у будущих социальных педагогов знаний и умений соответствующих личностных качеств, знаний и умений.

Для того, чтобы конфликтная ситуация была успешно преодолена, она должна быть подвергнута психологическому анализу. Его основной целью является создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения в условиях возникшей ситуации.

Итак, зная причины и условия классных конфликтов, можно лучше разобраться в природе самого конфликта, а потому определить методы воздействия на него или модели поведения в процессе него.

По мнению Ю. Козырева, снижение или возрастание частоты конфликтов между учащимися зависит от того, насколько успешно происходят эти процессы и, в первую очередь, усвоение учениками духовных (нравственных) ценностей, ибо именно духовность является детерминирующим основанием деятельности, поведения и поступков школьников.

В ходе курсовой работы были определены сущность понятия конфликта, его структура, функций; изучены возможные конфликтные ситуаций в классном коллективе и их причины; рассмотрены и определены пути разрешения конфликтов в классном коллективе.

Также проведена диагностика степени реагирования в конфликтной ситуации в классном коллективе

Цель диагностики: выявление связи между характером, темпераментом, эмоциональным состоянием ученика и степенью реагирования в конфликтной ситуации.

В ходе диагностики была доказана связь между эмоциональным состоянием, темпераментом, характером личности и степенью реагирования в конфликтной ситуации.

В качестве метода диагностики использовалось тестирование.

Гипотеза диагностики подтвердилась: от эмоционального состояния, темперамента и характера личности зависит степень реагирования личности в конфликтной ситуации.

**Список использованной литературы**

1. Андреев, В.И. Конфликтология. Искусство споров, ведение переговоров, разрешение конфликтов/ В.И. Андреев/. М.: Просвещение. – 1995. – 138с
2. Андреев, В.И. Основы педагогической конфликтологии/ В.И. Андреев/. М.: Просвещение. – 1995. – 67с
3. Андреева, Г.М. Социальная психология/ Г.М. Андреева/. М.: Просвещение. – 1990. – 196с
4. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология: Учебник для вузов/ А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов/. М.: ЮНИТИ. – 1999. – 551с
5. Афонькова, В.М. К вопросу о конфликтах в процессе общения в коллективе // Общение как педагогическая проблема/ В.М. Афонькова/. М.: Просвещение. – 1974. – 231с
6. Бодалев, А.А. Особенности межличностного общения как фактора возможного возникновения конфликтов // Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения/ А.А Бодалев/. М.: Аграф. – 1986. – 18-26с
7. Васильев, Ю.В. Педагогическое управление в школе/ Ю.В. Васильев/. М.: Омега. – 1990. – 201с
8. Воробьева, Л.И. Неосознанные причины конфликтного поведения // Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения/ Л.И. Воробьёва/. М.: Просвещение. – 1986. – 104-111с
9. Донцов, А.И., Полозова Т.А. Проблемы конфликта в западной социальной психологии // Психологический журнал, 3980/. – т.1 №6. – 119-133с
10. 10. Ершов, А.А. Внутригрупповые конфликты // Общение как предмет теоретических и прекладных исследований/ А.А. Ершов/. Л.: Магма. – 1973. – 59-60с
11. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии.: Курс лекций. (Серия «Учебники и учебные пособия»)/ Д.П. Зеркин/. Ростов-н/Д.: Феникс. – 1998. – 480с
12. 12. Потанин, Г.М., Сахаров, А.И. Конфликты в школьном возрасте: пути их предупреждения и преодоления/ Г.М.Потанин, А.И.Сахаров/. М.: Просвещение. – 1986. – 114с
13. Потанин, Г.М., Сахаров, А.И. Конфликты: сущность и преодоление/ Г.М.Потанин, А.И.Сахаров/. М.: Просвещение. – 1990. – 211с
14. 14.Крогиус, Н.В. К психологии конфликтной деятельности //Искусственный
15. интеллект и психология/ Н.В.Крогиус/. М.: Флинта. – 1976. – 270-298с
16. 15.Левитов, Н.Д. Психологические особенности подростков/ Н.Д. Левитов/. М.: Просвещение. – 1990. – 39-54с
17. Ломов, Б.Ф. Проблема общения в психологии/ Б.Ф. Ломов/. М.: Просвещение. – 1981. – 3-23с
18. Первышева, Е.В. Межличностные конфликты как фактор социализации подростков. Дис. канд. психол. Наук/ Е.В. Первышева/. М.: Просвещение. – 1989. – 45 с
19. 18.Петровский, А.В. Личность. Деятельность. Коллектив./ А.В. Петровский/. М.: Просвещение. – 1982. – 137с
20. 19.Рояк, А.А. Психологический конфликт и особенности индивидуального развития ребенка/ А.А. Рояк/. М.: Просвещение. – 1988. – 74 с
21. 20 .Белинская, А.Б. Социальные технологии урегулирования конфликтов: Учеб. пособие/ А.Б.Белинская/. М.: Прометей. – 2000. – 212с