**Технология управления конфликтными ситуациями**

Гребенюк О.С.

**1. Педагогические цели управления конфликтными ситуациями**

Под управлением конфликтной ситуацией понимается: 1)предупреждение инцидента разрешением конфликтной ситуации; 2) перевод ее в педагогическую задачу; 3)моделирование познавательных конфликтных ситуаций в учебно-воспитательных целях .

Какие представления и отношения, качества и умения необходимо сформировать будущему педагогу в себе, чтобы, управляя ситуацией, положительно влиять как на участников конфликтной ситуации, так и на конфликт в целом? Какие педагогические цели он решает при этом?

Сознательное управление педагогом конфликтной ситуацией возможно лишь с позиции конструктивного отношения к конфликту. Оно характеризуется, с одной стороны, неприятием нереалистических (эмоциональных, беспредметных) конфликтов в общении между людьми, с другой, разумным и конструктивным отношением к реалистическим (предметным, деловым) конфликтам. Разрешение такого конфликта приводит к развитию явления, несовершенство которого вскрывает конфликтное противоречие, которое, как и любое другое противоречие, является источником развития. Конфликты несут в себе не только отрицательный, но и положительный эмоциональный заряд.

В них есть место не только для зависти, неудовлетворенности собой и другими людьми, страхов, неприязни и даже ненависти, но есть и состояния связанные с предвкушением борьбы, воодушевления, живого интереса к оппоненту, надежды на успех в своем деле, удовольствия от точно найденной и принятой соперником аргументации.

Очевидно, что управление конфликтной ситуацией предпринимается учителем не только ради самой ситуации или собственной безопасности. Каждая конфликтная ситуация, возникшая на уроке стихийно или смоделированная педагогом, должна стать мощным источником развития ее участников. Управление конфликтом — это последовательно проводимые педагогом воспитательные действия. Набор их достаточно богат: например, при возникновении беспредметных конфликтных ситуаций (учащиеся начинают паясничать, открыто провоцируя гнев учителя) уместна шутка, переключение внимания и т.п.; если же ситуация оценена как реальная (конфликтные ситуации по поводу учебной деятельности, необъективной оценки), то возможно применение невербальных и вербальных приемов, таких как, корректное замечание, повторное пояснение, без противоборства и противопоставления школьникам со стороны учителя.

Выбор тех или иных способов и приемов управления конфликтной ситуацией — воспитательных действий — диктуется педагогическими целями.

В качестве основ, определяющих содержание педагогических целей, мы рассматриваем: определение цели как педагогической категории, учет сложившихся в педагогике подходов к разработке целей развития и воспитания, сущность формируемого качества, его признаки, состав, а также уровни его развития.

Конфликтогенность — это интегративное свойство индивидуальности, определяющее не только рассматриваемую в этой главе технологию управления конфликтной ситуацией, но шире — мотивацию конфликта, жизненную позицию индивидуального достижения, самореализацию через истинное человеколюбие и справедливость. Содержание этого интегративного свойства составляют конфликтогенные “зоны” основных сфер индивидуальности. В интеллектуальной сфере — это гибкость ума, нестандартность мышления, система знаний по философии, психологии, теории и практике конфликта. В эмоциональной — тревожность, адекватная самооценка, уверенность в себе, умение управлять конкретными конфликтными эмоциональными состояниями. В мотивационной — конструктивное отношение к конфликту как действенному средству разрешения противоречия; наличие в мотивации конфликта актуальных тенденций вступления в конфликт или его избежания (соответственно природе конфликта предметной, реалистической или беспредметной, нереалистической).

Для проектирования целей совершенствования конфликтогенности полезно выделить уровни ее развития. Низкий уровень — деструктивный: школьник неверно воспринимает ситуацию рассогласования как конфликтную, в оценке конфликта наблюдается неправильное соотношение объективного и субъективного, налицо ложный конфликт; гибкость ума отсутствует; мотивации конфликта сопутствуют неуправляемые чувства гнева, ненависти, раздражения, злобы; тенденция вступления в конфликт актуализируется во всех случаях разногласия с оппонентом, при этом природа конфликта не принимается во внимание; конфликтное поведение реализуется в одном стиле соперничестве, отсутствие умений и навыков управления конфликтной ситуацией делает этот выбор устойчивым. Средний уровень — непродуктивный: в анализе и оценке ситуации противоречия у школьников непоследовательно проявляется адекватное понимание конфликта; ситуативно (референтность оппонента) гибкость ума позволяет объективно воспринимать ситуацию как конфликтую или неконфликтную и находить оптимальные модели дальнейшего конфликтного поведения; эмоциональный фон — обида, нетерпение, чувство ущемления собственного достоинства; предпочитает не вступать ни в какие конфликты, от споров уходит, из стилей поведения в конфликтной ситуации выбирает приспособление. Высокий уровень — продуктивный: школьник понимает причины и содержание ситуаций рассогласования, отличает предметные и непредметные конфликтные ситуации, может сформулировать объект конфликта; сознательно управляет конфликтом, использует оптимальный подход к выбору конфликтных стратегий ; успешно контролирует отрицательные эмоции; с желанием проявляет в отношениях с окружающими коммуникативные и альтруистические эмоции; охотно отстаивает свои интересы в конструктивном споре, внимателен к эмоциональному благополучию оппонента.

Для развития и совершенствования конфликтогенности учащегося в педагогических целях необходимо предусмотреть:

• в интеллектуальной сфере: развитие таких качеств ума, как сообразительность, гибкость; формирование познавательных умений (увидеть противоречие интересов, сформулировать проблему, обозначить объект конфликта ); развитие восприятия, внимания для адекватной оценки природы конфликтной ситуации; формирование навыков анализа конфликтных ситуаций; усвоение знаний по философии, психологии, теории и практике конфликта; овладение умениями саногенного мышления и преодоление привычек патогенного мышления;

• в мотивационной сфере: формирование системы общечеловеческих ценностей и нравственных мотивов поведения; воспитание позитивного отношения к деловым конфликтам и неприятия эмоциональных конфликтов; формирование конструктивной мотивации конфликта, мотивов достижения и общения; воспитание у учащихся стремления формулировать и отстаивать свою точку зрения;

• в эмоциональной сфере: обучение пониманию своих эмоциональных состояний и причин их порождающих; формирование у учащихся необходимых навыков управления и проявления конфликтных эмоциональных состояний (отрицательных, коммуникативных и альтруистических эмоций).

• в волевой сфере: развитие инициативы, настойчивости, умения преодолевать трудности; формирование умения вести себя в сложных жизненных ситуациях;

• в сфере саморегуляции: развитие у школьников способности совершать свободный выбор и нести за него ответственность; обучение умениям критически осмысливать свое поведение, соотносить его с целями и действиями других людей и быть уверенным в себе; развивать навыки регуляции своих психических состояний; формирование умений уменьшать у себя психическое напряжение; формирование навыков психической релаксации, навыков, помогающих снять внутреннюю депрессию, утомление и плохое настроение; развитие умений ролевой децентрации;

• в предметно-практической сфере: развитие способности выбирать адекватную стратегию в конфликтной деятельности и оптимальные стили поведения в ситуациях разногласия; создание каталога эффективных способов и приемов предупреждения и разрешения конфликтов ( накопление банка вероятных педагогических задач по управлению конфликтными ситуациями).

Эти педагогические цели можно осуществлять как в процессе обучения, так и на факультативных занятиях.

Конфликтные ситуации на уроке — явление привычное, реальное. Ученики опаздывают, переговариваются, списывают, отвлекаются, ленятся. Этот список может дополнить каждый обычный школьник. Учителя хотят, чтобы ученики не опаздывали, не отвлекались, не переговаривались, не списывали, не переговаривались, не ленились. А этот список может дополнить каждый педагог или студент. Сталкиваются стремления, желания, взгляды, позиции. Дальнейшее развитие такого столкновения возможно по традиционным и нетрадиционным схемам.

К привычным относятся: 1)конфликтная ситуация — инцидент — конфликт и 2)конфликтная ситуация — инцидент — конфликт — разрешение.

Организованная и проведенная по всем правилам технологии управления конфликтными ситуациями она применима для реальных (предметных, деловых) конфликтов. В педагогической практике эта схема возможна в моделируемых конфликтных ситуациях с учебно-воспитательными целями.

К разновидностям подобных ситуаций относятся познавательные конфликты в рамках дискуссионных методов обучения или тренинговые сюжетно-ролевые игры.

Нетрадиционная схема развития конфликтной ситуации предполагает управление ее течением и может быть представлена следующими этапами: 1)реальная ситуация — разрешение реальной ситуации; 2)реальная ситуация — перевод в педагогическую ситуацию — разрешение педагогической ситуации.

Изменение структуры конфликта с полным разрешением конфликтной ситуации целесообразно осуществлять в незначительных случаях. Например, опоздание, невыполнение учебного задания, отказ отвечать наблюдаются как единичные, несвойственные ученику проявления физического или душевного дискомфорта. Если же нарушения дисциплины, конфликтные отношения со сверстниками и учителями становятся для школьника нормой, то эти проявления должны стать для педагога объектом изучения и одновременно педагогическим средством развития присущего ему уровня конфликтогенности. Формулирование педагогической задачи по переводу учащегося на более высокий уровень развития конфликтогенности составляет содержание этапа перевода реальной ситуации противоречия в педагогическую ситуацию. Разнообразная по форме она должна иметь для ребенка значимый характер и продуктивное разрешение, как с помощью педагога, так и самостоятельно. Технология и средства управления педагогическими конфликтными ситуациями будут рассмотрены в следующих параграфах.

Целенаправленно решать педагогические задачи по формированию у школьников продуктивной конфликтогенности можно на факультативном курсе. Приведем примерную программу факультативных занятий “Как стать сильнее конфликта”. Курс предназначен для учащихся старшего школьного возраста и рассчитан на 40 часов.

I. Теория конфликта (6 час).

Тема 1: Понятие конфликта. Структура конфликта. Динамика конфликта. Выявление типичных конфликтов участников группы.

Тема 2: Классификация конфликтов. Формирование позитивного отношения к реальным конфликтам. Анализ типичных конфликтных ситуаций участников группы. Тренинг гибкости ума.

Тема 3: Ознакомление с понятием “конфликтогенность”. Диагностика уровня конфликтогенности.

II. Культура эмоций и чувств (8 час).

Тема 1: Познание эмоций, сопровождающих конфликтное поведение. Обида, гнев, раздражение, страх. Овладение саногенным мышлением и преодоление привычек патогенного мышления. Тренинг осознания своих эмоциональных состояний.

Тема 2: Самооценка и уверенность в себе. Преодоление робости и застенчивости. Интеллектуальная гимнастика.

Тема 3: Способы саморегуляции: контроль поведения через регуляцию мышечного напряжения, темпа движений, речи, дыхания. Разрядка в деятельности (трудотерапия, юмор, имитационные игры).

Тема 4: Альтруистические и коммуникативные эмоции. Упражнения на проявления этих эмоций.

III. Тренинг общения (10 час).

Тема 1: Понятие общения. Ценности общения. Социальные установки общения: интерес к процессу общения, отношение к партнеру как к цели, а не средству общения, диалогичность, терпимость. Социально-психологический тренинг общения.

Тема 2: Техника общения с трудными людьми. Тренинг общения. Факторы, дезорганизующие общение. Преодоление барьеров общения.

Тема 3: Культура поведения. Дискуссия “Воспитанный человек — что это значит?” Решение ситуативных и ролевых задач. Составление кодекса поведения для ученика.

Тема 4: Элементы делового общения. Приемы установления контакта. Отработка техники диалога: активное слушание, умение задавать вопросы.

Тема 5: Правила конструктивной критики. Техника конструктивного спора. Тренинг общения.

IV. Способы предупреждения и разрешения конфликтов (8 час).

Тема 1: Общие закономерности разрешения конфликтов. Ситуативно-аналитический тренинг.

Тема 2: Стили поведения в ситуациях разногласия. Выбор оптимального стиля действия в конфликтной ситуации. Тренинг предупреждения и разрешения типичных семейных конфликтов.

Тема 3: Конфликтные ситуации и конфликты с учителями. Ролевой тренинг.

Тема 4: Итоговое занятие. Создание собственной схемы экспертизы конфликтной ситуации и каталога эффективных (и неэффективных) способов и приемов разрешения, различных по природе конфликтных ситуаций и конфликтов.

Индивидуальное консультирование (6 час). Резерв (2 час).

Достижение педагогических целей, решаемых педагогом в процессе управления реальными конфликтными и моделируемыми конфликтными ситуациями в условиях конкретного урока и факультативных занятий, необходимо для повышения профессиональной компетентности педагога. Приобретение навыков диагностики конфликтогенности учащегося, постановки его в значимую ситуацию успеха или нравственного выбора, определение оптимального стиля поведения в отношении школьников с разным уровнем конфликтогенности, отбор соответствующих методов обучения и воздействия на них, организации познавательного общения — все это способствует приобретению педагогического мастерства.

Далее рассмотрим технологию моделирования конфликтных ситуаций.

13.2. Диагностика уровня конфликтогенности у старшеклассников

Целостность, оптимальность, эффективность и результативность как основные признаки педагогической технологии обеспечиваются целым рядом условий. Одним из обязательных справедливо считается знание учителем возрастных и индивидуальных особенностей учащихся. Технология управления конфликтными ситуациями предусматривает диагностику конфликтогенности школьников. Диагностика исходного уровня этого интегративного свойства индивидуальности составляет одно из условий оптимальности рассматриваемого вида педтехнологии.

К средствам выявления исходного уровня развития конфликтогенности относятся: метод тестирования, метод наблюдения, метод диагностической беседы, анкетирование.

Методы тестирования включают тест “Незаконченные предложения” и тест Томаса.

Тест “Незаконченные предложения” выявляет уровень развития признаков конфликтогенности в основных сферах индивидуальности. Каждому данному на продолжение высказыванию соответствует тот или иной признак. Далее в таблице показано это соотношение.

Таблица 3

Соотношение незаконченных предложений с признаками конфликтогенности

|  |  |
| --- | --- |
| Незаконченное предложение | Диагностируемый признак в основных сферах |
| 1. Я считаю, что конфликт — это... | Адекватное понимание конфликта (осознание реального противоречия) |
| 2. Когда я вижу, что человек неправ, то... | Гибкость ума, внимание к условиям конфликта |
| 3. На конфликт со взрослым меня толкают следующие чувства ... | Эмоциональный фон конфликта |
| 4. Я пойду на открытое столкновение с человеком, потому что ... | Мотивы конфликтного поведения |
| 5. В конфликтной ситуации я постараюсь избежать столкновения, так как... | Тенденция избежания конфликта |
| 6. Я думаю, что жить без конфликтов можно и нужно, так как ... | Отношение к эмоциональным конфликтам |
| 7. Я думаю, что прожить без конфликтов невозможно, так как... | Отношение к деловым конфликтам |

Обработка. Высказывания учащихся интерпретируются по таблице типичных высказываний учащихся

Таблица 4

Типичные высказывания учащихся к тесту “Незаконченные предложения” на выявление уровня развития конфликтогенности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровни развития  вид мотивации | низкий деструктивная | средний непродуктивная | высокий конструктивная |
| Предложения  теста | Типичные высказывания |  |  |
| 1. Я считаю, что конфликт — это... | Недовольство кем-то или чем-то, люди ругаются, ссорятся | Непонимание друг друга; ссора; несовпадение идей | Разногласия между людьми; столкновение разных мнений |
| 2. Когда я вижу, что человек не прав, то ... | Я скажу все, что о нем думаю; я прямо говорю ему об этом | Пытаюсь объяснить, но если не получается, то просто замолкаю | Прежде, чем высказать свое мне ние, объясню, в чем, по-моему, он ошибается |
| 3. На конфликт со взрослым меня толкают следующие чувства | Когда я злюсь; меня они бесят; когда меня заде вают | Когда они меня чем-то обидели или оскорбили | Ущемленное чувство собственного достоинства |
| 4. Я пойду на от крытое столкновение с человеком, потому что | Человек тупо настаивает на своем; меня обвиняют в том, что я не делал; меня не понимают | Меня как-то унизили; не хотят меня понять | Человек представляет опасность для меня и окружающих |
| 5. В конфликтной ситуации я постараюсь избежать столкновения, т.к. ... | Вряд ли я постараюсь это сделать; не буду стараться избегать | Не люблю ссори ться и ругаться; боюсь оказаться в трудном поло жении | Не хочу портить себе настроение; партнер обидчив; есть дела поважнее |
| 6. Я думаю, жить без конфликтов можно и нужно, так как ... | Это сохраняет нервную систему | Это сохраняет хорошее настро ение | Любые проблемы можно решить мирным путем |
| 7. Я думаю, что прожить без конфликтов нельзя, так как ... | Это разрядка отрицательных эмоций | Я так не думаю | Сколько людей, столько мнений; иногда надо и защищаться |

С помощью теста Томаса (См.: Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании: Учебное пособие. — М.: Владос, 1995 — С. 289 — 291) оказывается возможным определить предпочитаемый учащимся стиль поведения в ситуациях разногласий. Данные теста дополняют выявленный тестом “Незаконченные предложения” уровень развития конфликтогенности.

Эти вопросы можно использовать и в анкетировании.

**3. Способы управления педагогическими конфликтными ситуациями**

Исследователи (Л. Коузер -1959) все конфликты делят на реалистические, или предметные, и нереалистические, или беспредметные. Реалистические вызываются неудовлетворением определенных требований участников и несправедливым, по мнению одной или обеих сторон распределением преимуществ между ними. Они направлены на борьбу с предполагаемым источником неудовлетворенности или несправедливости и имеют целью достижение определенного результата. Нереалистические конфликты, хотя и требуют взаимодействия между двумя или более людьми, причиной своей имеют не противоречащие друг другу устремления противников, а потребность освободиться от напряжения, по крайней мере, у одного из них.

В реалистических конфликтах могут быть выделены конструктивная и деструктивная фазы, а нереалистические конфликты состоят из одной фазы — деструктивной. Конструктивная фаза конфликта характеризуется осознанием оппонентами цели, объекта конфликта, средств достижения цели, правильной оценкой собственного состояния, возможностей и способностью на объективную оценку состояния и реакций оппонента.

Выделяются основные группы признаков конструктивной фазы конфликта:

1) стиль ведения разговора — повышенный эмоциональный тон речи, упреки, оправдания, высказывания, отражающие интересы конфликтующих, игнорирование реакции партнера и слабость обратной связи;

2) неречевые характеристики поведение — уход от разговора, прекращение совместной деятельности, ее некачественное выполнение; попытки сгладить отрицательные результаты или последствия деятельности; напряженный самоконтроль поведения; замешательство и т.д. Вместе с тем совместная деятельность, беседа остаются в рамках делового обсуждения, разногласия не приобретают необратимого характера, оппоненты контролируют себя.

Деструктивная фаза конфликта начинается тогда, когда взаимная неудовлетворенность оппонентов друг другом, способом решения проблем превышают некий критический порог, и совместная деятельность становится неуправляемой. Эта фаза может быть разбита на две стадии. Психологически первая стадия деструктивной фазы характеризуется: стремлением завысить свои возможности и занизить возможности оппонента, самоутвердиться за его счет; необоснованностью критических замечаний; пренебрежительными репликами, жестами, взглядами в его адрес. Эти реакции оцениваются оппонентом как личные оскорбления и далее включают механизмы активной защиты и противодействия с его стороны.

Вторая стадия деструктивной фазы конфликта характеризуется: повышением активности оппонентов при резком ослаблении самоконтроля; нарушением обратной связи; уходом от проблем, предмета спора и переходом на взаимные оскорбления. На этом этапе участники конфликта не могут вернуться в конструктивную фазу. Процесс становится неуправляемым и необратимым.

В педагогической практике особенно важно оставаться в рамках конструктивной фазы конфликта. Необходимость управления конфликтными ситуациями объясняется особенностями педагогических конфликтов.

Среди них можно отметить следующие: профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации; участники конфликта имеют различный социальный статус; разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции, порождает разную степень ответственности за ошибки при их разрешении; профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и поставить на первое место интересы ученика как формирующейся индивидуальности. Все это говорит о необходимости овладения педагогом средствами управления конфликтными ситуациями.

Конечно, не существует общих приемов “правильного” управления конфликтной ситуацией, поскольку ее участники преследуют, как правило, взаимоисключающие цели.

В этом смысле возможно лишь предложить способы поведения, направленные, на то, чтобы сделать его максимально рациональным; способы, которые призваны сдержать перерастание конфликтных отношений в глобальную конфронтацию. Набор таких действий и их иерархия, предлагаемые разными исследователями конфликта, могут отличаться друг от друга, но в целом они укладываются в некоторую общую схему:

• действия, направленные на предотвращение инцидента;

• действия, связанные с подавлением конфликта;

• действия, дающие отсрочку;

• действия, ведущие к разрешению конфликта.

Последовательно рассмотрим каждое из них.

Предотвращение инцидента. Во-первых, необходимо устранить реальный объект конфликта. Во-вторых, полезно привлечь в качестве арбитра незаинтересованное лицо. В-третьих, нужно сделать так, чтобы один из конфликтующих отказался от предмета конфликта в пользу другого.

Подавление конфликта в необратимо деструктивной фазе или беспредметного конфликта. Во-первых, нужно постараться целенаправленно и последовательно сократить количество конфликтующих. Во-вторых, необходимо применить систему правил, норм, упорядочивающих взаимоотношения между потенциально конфликтными по отношению друг к другу учащихся (эти правила и приемы необходимо заранее разработать). В-третьих, учитель должен создать и непрерывно поддерживать условия, которые затрудняют или препятствуют взаимодействию таких учащихся.

Отсрочка конфликта (временные меры, которые помогают ослабить конфликт с тем, чтобы позже, когда созреют условия, добиться его разрешения): сначала полезно изменить представления конфликтующих школьников об оппоненте, о конфликтной ситуации. Затем полезно снизить значимость объекта конфликта в воображении конфликтующего и тем самым сделать объект ненужным и недостижимым.

Разрешение конфликтной ситуации и конфликта. При возникновении ситуации проявить по отношению к школьнику: спокойный тон, терпимость к его слабостям, сочувствие к его положению, участие, постоянно поддерживать обратную связь, лаконичность, немногословность, при обращении строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или позитивную реакцию к его стороны. Поведение учителя на первой (дословесной) фазе беседы должно быть примерно таким: дать ученику выговориться, не пытаться перекричать, перебить; внимательно выслушать; держать паузу, если он проявляет излишнюю эмоциональность, мимикой, жестами показывать, что вы понимаете его состояние; уменьшить социальную дистанцию, например, улыбнуться, приблизиться к нему, оказаться лицом к лицу, коснуться, наклониться и т.п.

На второй (словесной) фазе оперативные приемы поведения учителя могут быть, например, такими: сказать о самочувствии, состоянии ученика; обратиться к фактам; признать свою вину, если она есть; показать ему, что вы заинтересованы в разрешении этой проблемы; подчеркнуть общность интересов, целей и задач с учеником; разделить с ним ответственность за решение проблемы; подчеркнуть лучшие качества, которые в нем есть и которые помогут ему самостоятельно справиться со своим состоянием; попросить у ученика совет, как вам поступить с ним, как бы он сам решил свою ситуацию; обещать поддержку; если есть возможность, решить вопрос сразу или пообещать это сделать в кратчайший срок.

Существуют специальные оперативные приемы при общении с трудным учеником: повторить самые неразумные слова ученика как бы с недоумением; тактично показать, что он излишне резок (сухое, холодное, формальное обращение, увеличение дистанции, подчеркнутая вежливость); свести проблему к юмористической или сатирической стороне; сказать школьнику о негативных сторонах и последствиях конфликтной ситуации для него; показать, что удовлетворение его стремлений может привести к негативным последствиям для людей, мнением которых он дорожит, или отвратить их от него.

В конфликтной ситуации учителю часто приходится делать замечания. На уроке хорошо работает шутка, ирония, розыгрыш. На старшеклассников удачно порой действует замечание, поданное в виде афоризма, высказываний, изречений. Вместо того, чтобы несколько раз раздраженно бросать: “Перестань болтать, прекрати разговоры” и т.п., не лучше ли обратиться с любым подходящим к этому случаю изречением их известных литературных произведений? Таких изречений очень много. Вот, например, некоторые из них, которые помогли бы учителю, не раздражаясь, высказать свое неодобрение поведением ученика на уроке: “Ах, злые языки страшнее пистолета!” Или: “О чем шумите вы, народные витии?”. Или: “Разве я сторож брату моему?”. Можно подойти к занятым посторонней беседой ученикам со словами: “Болтун подобен маятнику: и того и другого надо остановить”. Или: “Без тоски, без думы роковой” нельзя нам на уроке находиться и т.п. А например, в ситуации, когда ученик при ответе на ваш вопрос что-то мямлит, никак не переходит к существу, говорит вокруг да около, можно сказать: “Брось свои иносказанья и гипотезы пустые. На проклятые вопросы дай ответы нам прямые!” Как правило, остроумные замечания ценятся, они запоминаются, да и учитель, меткий на слово, вызывает уважение.

Конечно, учитель должен иметь определенный, заранее подобранный запас таких высказываний, и лучше, если при этом они не будут повторяться. Здесь мы остановились на средствах управления конфликтной ситуацией, которая возникает как реальная ситуация в учебном процессе. По своему характеру она является предметной, но не оценивается как существенная. Как правило, вызывается незначительными нарушениями дисциплины (опоздания, отвлечение на уроке и т.п.), учебных требований (отсутствие учебных принадлежностей, недостаточная подготовленность домашнего задания и т.п.). Дальнейшее обострение учителем подобной ситуации не имеет смысла. Следовательно, необходимо предпринять предупреждение инцидента разрешением конфликтной ситуации. Более серьезные нарушения дисциплины и учебных требований нацеливает педагога на выработку программы воспитательных действий по отношению к учащемуся, который инициирует конфликтные ситуации, провоцирует учителя на инциденты. Коррекционная программа включает диагностику уровня конфликтогенности, выявление “западания” в развитии основных сфер, организацию самовоспитания школьника.

**4. Моделирование педагогических конфликтных ситуаций**

Формирования мотивации учения школьников возможно различными средствами. Каждое средство будет иметь наиболее продуктивную характеристику, если сопровождается хорошо организованным познавательным общением. Активизация учебной деятельности достигается через задаваемые учителем формы индивидуальной и групповой работы: кооперация, конфликт и соревнование. Остановимся на приемах создания познавательного конфликта. Они призваны, с одной стороны, актуализировать интеллектуальный потенциал учащихся, с другой стороны, учить школьников терпимости к противоположному мнению, тренировать умения конструктивного спора.

Эффективность данного средства формирования у школьников продуктивной конфликтогенности зависит от качества моделируемой конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация такого рода должна создаваться на актуальном для школьников материале, включать прогноз позиций и реакций лидеров мнений, определение острых и спорных вопросов. Таких “болевых точек” должно быть не более пяти.

Познавательный конфликт естественным образом моделируется в рамках групповых дискуссионных форм обучения. Поскольку дискуссия в принципе невозможна без плюрализма взглядов, отношение к конфликту со стороны педагога не должно быть негативным. Более того, ему надо стремиться задавать его самому между собой и группой, группой и группой. Для этого рекомендуется использовать следующие приемы: 1) отрицание ведущим (учителем или учащимся) предложенного группой учащихся решения; 2) утверждение, защита, отстаивание ведущим альтернативного решения; 3) имитация непонимания руководителем сути вопроса.

При этом ведущий постоянно просит повторить, разъяснить, детализировать. Эти самым актуализируется стремление школьников обострить конфликтную ситуацию, желание отстоять собственное мнение. Высказанная идея вновь и вновь прорабатывается участниками, отыскиваются более веские аргументы в ее пользу.

Для активизации конструктивной мотивации конфликта возможно применение серии иных приемов, например, расслоение участников дискуссии на микрогруппы с последующей взаимной критикой альтернативных решений. При таком переносе содержательного конфликта в межгрупповую сферу у ведущего появляется возможность возвратить участников к основанию проблемы и рассмотреть ее заново, стимулировать желание отстоять их собственное мнение, получить признание, самоутвердиться. Для того чтобы управлять развитием созданного познавательного конфликта, с целью предупреждения эмоциональных конфликтов, в моменты наивысшего накала страстей при конфронтации мнений учителю рекомендуется: 1) прервать обсуждение и дипломатично обобщить результаты; 2) предложить письменно-графическое решение проблемы разными микрогруппами; 3) предоставить слово более флегматичным учащимся; 4) отобрать экспертов для оценки каждого из предлагаемых решений.

В условиях факультативных занятий, материалом для которых может послужить описывающее достаточно ярко выраженное разногласие любое литературное или публицистическое произведение, а также биографический материал участников, возможна целенаправленная выработка умений и навыков конструктивного конфликтного взаимодействия. Здесь моделирование конфликтных ситуаций осуществляется с помощью следующих приемов: а) драматизация конфликта; б) управление конфликтом; в) третий нелишний. Остановимся подробнее на этих приемах.

Драматизация конфликта. С помощью этого приема оказывается возможным выделить и проявить реальные конфликты, существующие в среде старшеклассников. Психологи рекомендуют следующее трехэтапное использование техники драматизации конфликта.

На первом этапе ученик, который недоволен сложившейся ситуацией, в присутствии оппонента исполняет его (оппонента) роль, отдав собственную роль кому-либо другому. При этом, в случае если оппонент протестует против наличного исполнения его роли (а это бывает часто, потому что изображение “ущемленным” “зажимщика” обычно носит выраженный гротесковый характер), ему самому предлагают сыграть свою роль, но не с самим недовольным, а опять-таки с “актером”. Явная идеализация собственных действий со стороны “зажимщика” вызывает протест “ущемленного”, и драматизация конфликта закономерно и естественно переходит к своему второму этапу.

На этом этапе “виновник” конфликта сам играет роль “ущемленного”, воспроизводя смысл и тон его ответа в диалоге с “актером”, который ранее изображал его самого. Обычно это вызывает протест со стороны “ущемленного”, который считает, что его действия также явно шаржированы. После чего ему самому предлагают их воспроизвести с заменяющим “зажимщика” “актером”. Явная идеализация “ущемленным” собственных действий порождает протест у “виновника” разногласия, который обычно поддерживается всеми присутствующими. Начинается третий этап драматизации конфликта.

На этом этапе ведущий предлагает участникам разногласия изобразить то, как именно следовало бы противной стороне обращаться и действовать в ситуации конфликта. Начать можно с исполнения “недовольным” роли его оппонента, а сразу после этого дать возможность всем желающим предоставить собственную версию поведения “зажимщика”. “Зажимщик” далее сам представляет, как именно “недовольному” следовало бы поступать в ситуации. После чего любой желающий из участников занятия также демонстрирует свои формы реагирования.

Результатом подобной драматизации конфликта обычно выступает не столько разрешение противоречия, сколько коррекция взаимного поведения и взаимных ожиданий участвующих, что несомненно вносит вклад в развитие их гибкости ума и мотивации конфликта. Это способствует переводу школьников на более высокий уровень развития конфликтогенности. Однако, чтобы этот результат оказался достигнутым, учителю необходимо в моделировании конфликтных ситуаций руководствоваться важнейшими принципами драматизации:1) отказ от рассказа в угоду показа; 2) перевод выражения агрессивности на заменяющее лицо (“актера”); 3) обмен ролями партнеров по разногласию; 4) активное привлечение аудитории для игрового воспроизведения конфликта и совместного поиска адекватных форм взаимодействия в конфликтных ситуациях.

Управление конфликтом. Из числа участников занятий выбирается жюри. Два человека разыгрывают разногласие, последовательно применяя во взаимодействии принципы управления конфликтом, предложенные психологами (7).

1. Определение необходимости обострения конфликта. Это происходит во время ответа на вопросы (ответы можно давать вслух или записывать, обсуждать их нельзя): а) Возможно и желательно ли устранение противоречия? б) Если до, то нет ли мирных средств для его разрешения? в)Если нет, то хватит ли сил на то, чтобы выиграть конфликт? г) Если нет, то как долго он может длиться (это нужно, чтобы знать, чтобы выйти из конфликта с минимальным расходом душевных и физических сил)?

2. Полный контроль за своим конфликтным эмоциональным состоянием.

3. Анализ подлинных причин конфликта.

4. Локализация конфликта, т.е. установление его четких границ, максимальное стремление к сужению области противоречия.

5. Отказ от концентрации на самозащите, поскольку увлечение собственными защитными действиями обычно мешает людям вовремя заметить изменения в обстановке и поведении “противной” стороны.

6. Переформулирование аргументов оппонента, выделении в них опорных смысловых моментов.

7. Достаточная активность, которую можно сохранять, задавая: а) эмоциональный тон отношений (“Давай-ка говорить спокойно”); б) тему разговора (“Мы не о том говорим, вернемся к ...”); в) языковой стиль (без грубости и пошлости); г) роли и степени строгости правил игры (в конфликт можно и должно играть, разрешая противоречие в виде подобия театрального действия с оговоренными ролями и амплуа).

Выполнение упражнения обязательно оценивается и обсуждается по всем из семи составляющих управление конфликтом.

Третий нелишний. Главным действующим лицом здесь выступает не кто-то из конфликтующих, а “третейский” судья” — человек, который должен способствовать разрешению конфликта, используя принципы так называемого “косвенного разрешения конфликта”, предложенные психологами:

• принцип выхода чувств (предоставление возможности беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции).

• принцип эмоционального возмещения (действенного сочувствия неправому — а неправы обычно оба, — которое чаще всего приводит к раскаянию).

• принцип авторитетного третьего (остающегося тайной для конфликтующих) — использование обоюдоизвестного и уважаемого ими лица в качестве “посланца доброй воли”.

• принцип принудительного слушания (когда “третий” предлагает конфликтующим отвечать оппоненту только после того, как они повторят последнюю реплику, что, как правило, наглядно демонстрирует ссорящимся, что они не слышат друг друга, и это соответственно снижает накал страстей).

• принцип обмена позиций (тот же “авторитетный третий” предлагает враждующим поменяться местами и от имени друг друга продолжать ссору).

• принцип расширения духовного горизонта спорящих ( за счет записи ссоры на магнитофон).

Качество выполнения упражнения оценивается и обсуждается. Таким образом, вовлечение в различные упражнения и ролевые позиции школьников позволяет педагогу реализовать педагогические цели развития их уровня конфликтогенности в процессе организации, проведения, управления и моделирования конфликтных ситуаций как на уроке (познавательное общение), так и во время факультативных занятий.