

**Токторова А.Э.**

Преподаватель, кафедра международных отношений,  
Бишкекский гуманитарный университет

## **УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ КАК ОСНОВНОЕ УСЛОВИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВСЕХ СУБЪЕКТОВ ШКОЛЬНОГО СОЦИУМА**

### *Аннотация*

*Данная статья посвящена управлению педагогическими конфликтами в школе между учителем и учениками. Также рассматриваются внутриличностные конфликты среди учащихся.*

**Ключевые слова:** педагогический конфликт, методы управления, ученик, учитель.

**Keywords:** pedagogical conflict, management methods, learner, teacher.

В условиях образовательного процесса, как учитель, так и компетентный в вопросах конфликтологии ученик могут взять на себя груз управления конфликтным взаимодействием, основываясь на принципах организации образовательного процесса, описанных В.П. Симоновым в учебном пособии: «Диагностика личности и профессионального мастерства преподавателя» и двух основных принципах конструктивного завершения педагогического конфликта:

- 1) исключить насилие как возможный способ преодоления конфликта;
- 2) разрешение конфликта должно способствовать личностному росту каждого из его участников.

В широком смысле насилие – это «намеренное ограничение (ущемление, подавление) любых прав, физических и моральных возможностей человека». [1, 78]

Ученые социологи выделяют следующие формы насилия: прямое (личное, практикуемое во взаимоотношениях индивидов) либо косвенное; структурное (заклоченное в структурах социальных институтов); физическое; психологическое (манипуляции, угрозы, принуждение, психотропное воздействие и др.). Скрытое (латентное) и открытое насилие.

В статье «Насилие и ненасилие в школе» Апресян Р.Г.[2, 121] дает определение понятию «насилие» - «всякое физическое, социально-организованное, психическое (словесное, моральное) воздействие на человека, которое неправомерно понижает его нравственный (духовный), социальный (в том числе правовой) и жизненный статус. Причиняет ему физические и душевные страдания, а также угроза такого воздействия». И хотя слово «насилие» в русском языке связано со словом «сила», ненасилие неправильно было бы понимать как полный отказ от принуждения, в том числе такого, которое требует приложения силы. Автор статьи считает, что принуждение может быть нравственно-психическим, социальным, административным или физическим, но насильственным является принуждение, совершаемое неправомерно или ради несправедливых и неправомерных целей.

Среди методов управления педагогическими конфликтами выделяют:

- методы анализа ситуации (картография конфликта, метод вопросов к эксперту, метод творческой визуализации);
- методы прогнозирования возможных результатов и выбора стратегии взаимодействия (мозговая атака, круговая диаграмма);
- методы убеждения конфликтующих в общности цели, взаимной выгоды совместной работы;
- метод разделения объекта спора, уточнения границ полномочий, ответственности;
- методы организации переговорного процесса, посредничество;
- методы контроля за осуществлением соглашения.

Сущность посредничества как метода управления конфликтов заключается в том, что стороны обращаются к помощи постороннего советчика или консультанта для оценки ситуации и поиска путей разрешения конфликта. «Преимущество постороннего человека состоит в том, что он не участвует в конфликте и не скован эмоциями которые могут быть препятствием на пути к разрешению конфликта. Посторонний наблюдатель может беспристрастно оценить динамику развития конфликтной ситуации и предложить такой способ решения проблемы, который окажется действенным».

Большой интерес представляет так называемый четырех шаговый метод Д. Дэна, суть которого заключается в том, чтобы найти время для беседы, подготовить условия, обсудить проблему, заключить договор. [3, 85]

Многие педагоги считают, что договор педагога с воспитанником является одним из эффективных средств конструктивного завершения конфликтов и включает в себя: согласование интересов и целей конфликтующих сторон; выработку программы деятельности; согласование условий и обязательств по их выполнению. Договор способствует включению детей в нормотворчество, создание необходимых правил и образцов взаимодействия. «Показателем эффективности договора является возникновение цикличности договорных отношений между педагогом и ребенком».

Методы контроля за осуществлением соглашения (договора) включают в себя:

- запись условий соглашения и составление письменной копии его для всех участников;

- определение времени для проверки выполнения условий;

- контроль и итоговое обсуждение эффективности предпринятых действий.

По типу взаимодействия сторон в конфликте возможно выделить три принципиально различных подхода: подавления (использование командно-административных методов для устранения конфликта), игнорирование и наконец, положительное восприятие. Эти три типа взаимодействий осуществляются в рамках пяти стилей поведения в конфликте выделенных американскими учеными У. Томас и Х. Килмен.

#### *Модель стилей поведения в конфликте.*

Сторона настроена на максимальное удовлетворение собственных интересов	<b>Конфронтация</b>	<b>Сотрудничество</b>
	Компромисс	
	<b>Избегание</b>	<b>Приспособление</b>
	Сторона настроена на максимальное удовлетворение интересов другой стороны.	

Изучение стратегий поведения в конфликте занимались и занимаются многие ученые, в том числе А.С. Белкин, В.Н. Маркин. Мы постараемся обобщить их трактовки и составить собственное описание стилей поведения в конфликте.

Избегание конфликта состоит в том, что человек оттягивает момент решения проблемы, стремится не замечать противоречия и действительно при определенных условиях ситуация само собой затихает. Но все же такое поведение нельзя назвать бесконфликтным, так как иногда затягивание решения конфликта приводит к непомерному росту проблемы и нарастанию напряженности в коллективе. Если учитель физически или эмоционально уходит от конфликта, то он теряет возможность участвовать в дальнейшем развитии ситуации.

Данный стиль приемлем, когда ситуация не достаточно важна или противоречие, лежащее в основе ситуации, разрешить нельзя. В этом случае конфликт можно завершить, т.е. прекратить конфликтное взаимодействие. Например, семейные конфликты обычно неразрешимы, но завершимы. Или когда сила противника слишком велика. Дети довольно часто пользуются этим стилем во взаимоотношениях с учителями и родителями, им обусловлено появление вторых дневников, эмпатия болезни, пропуск занятий.

Приспособление (соглашательский стиль поведения). Если при уклонении человек не входит в конфликтную ситуацию, то используя приспособление он сам изменяется под воздействием другого человека и пытается поддержать добрые отношения любой ценой. Эта тактика может быть разумной, если конфронтация по поводу незначительных разногласий вносит чрезмерный стресс во взаимоотношения на данном этапе, но в серьезном конфликте соглашательский стиль приводит к тому, что главные спорные вопросы остаются не затронутыми. Приспособлением необходимо владеть для построения взаимоотношений с близкими людьми, когда предстоит выбор «хотите ли вы быть правым или спокойным и счастливым». В.Н. Маркин считает, что стиль неприемлем, когда

- приходится поступиться своим достоинством и честью;
- уступая, человек «теряет свое лицо»;
- стиль используется как постоянный вариант поведения в конфликте.

Конфронтация (доминирование) – стремление подчинить себе, настоять на своем. Установка на достижение цели любыми средствами. Предпочтение данной тактики нередко объясняется подсознательным стремлением оградить себя от боли, вызываемой чувством поражения. Человек, использующий эту стратегию активен и ведет открытую борьбу. Ею следует пользоваться людям, решившим сделать карьеру. Для применения данной стратегии необходимы такие качества личности как настойчивость, установка на достижение успеха, честолюбие, требовательность, добросовестность и др. Она бывает оправданна, если преподаватель, например, берет контроль в свои руки, для того чтобы оградить детей от насилия или опрометчивых поступков.

Недостатки применения данного стиля:

- он редко приносит долгосрочные результаты – проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже саботировать его;
- после длительной конфронтации остается осадок горечи;
- необходимо умение жить в ситуации неудачи.

Компромисс – достижение соглашения взаимными уступками. Однако такое решение проблемы подразумевает, что делится какая-то конечная величина и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть полностью удовлетворены. Тем не менее, раздел поровну нередко воспринимается как самое справедливое решение и размы не можем увеличить размер делимой вещи, равноправное пользование имеющимися благами – уже достижение. Недостатки компромисса в том, что он не до конца удовлетворяет нужды сторон и является далеко не самым оптимальным решением конфликта.

Сотрудничество – стратегия «выиграть-выиграть». Наличие победителя не означает автоматически наличия побежденного. Соглашение достигается в опорной ситуации, когда принято высококачественное решение, не встречающее возражений. Типичные правила действий в этом варианте предполагают, что участники прежде всего стремятся победить проблему, а не друг друга, что они избегают торга или усреднения, что они ищут факты для решения проблемы; что они принимают конфликт как полезный, считая что он не вызовет угрозы или обороны. В основу данной стратегии положен закон толерантности, любой участник конфликта имеет право «быть другим». Цель использования данной стратегии – достижение долгосрочного согласия.

На выбор стратегии поведения в конфликте влияют:

- соотношение статусов оппонентов – выступающего то собственного имени и представляющего в конфликте собственные интересы, оппонентом второго ранга –

группу, состоящую из отдельных индивидов и преследующую некую групповую цель, оппонентом третьего ранга будет структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп;

- иерархия ценностей или ценностные ориентации;
- прошлый опыт взаимодействия, стереотипы.

Несмотря на то, что «всякий конфликт имеет психологическую окраску» ученые проводят принципиальное разделение конфликтов на внутренние и внешние. «Внутриличностный конфликт – столкновение примерно равных по силе, но противоположных по направленности потребностей, мотивов, интересов и т.п. у одного и того же человека». Проявляется он в неустойчивости настроения, повышенной ранимости. Если внутриличностный конфликт носит затяжной характер, то его проявления принимают форму отклонений в поведении; возможно возникновение на его почве невроза. Такого рода конфликты присущи детскому и особенно подростковому возрасту, когда произвольность поведения еще недостаточна для безболезненного выбора между двумя несовместимыми внутренними тенденциями. С.Т. Тищенко утверждает, что «нарастание внутренних противоречий в процессе онтогенеза обусловлено тем, что ребенок постоянно перерастает свой образ жизни, эпицентром возникновения противоречий становится самосознание личности... возникают расхождение между реальным и идеальным образом самого себя». Личность достигает вершин в своем развитии «по мере того, как она научается владеть собой». [4,137]

Педагоги, как правило, не уделяют должного внимания анализу симптомов неблагополучия ребенка. Нарушение педагогического такта со стороны воспитателя может вызывать негативное психическое состояние учащегося.

Среди социальных конфликтов выделяют разнообразные формы:

- *межличностные конфликты в школе. Их можно разделить на десять видов противостояний: а) ученик-ученик, б) ученик-учитель, в) ученик-родитель, г) ученик-администратор, д) учитель-учитель, е) учитель-родитель, ж) учитель-администратор, з) родитель-родитель, и) родитель-администратор, й) администратор-администратор;*
- *между личностью и группой, например между учителем и классом;*
- *внутригрупповые: между группами учащихся в классе, между учителями начальной и средней школы, между начинающими преподавателями и педагогами со стажем и т.п.;*
- *межгрупповые – между учащимися разных классов;*
- *межнациональные.*

Таким образом, нами были описаны методы управления педагогическими конфликтами в школе:

- методы анализа ситуации (картография конфликта, метод вопросов к эксперту, метод творческой визуализации);
- методы прогнозирования возможных результатов и выбора стратегии взаимодействия;
- методы убеждения конфликтующих в общности цели, взаимной выгоды совместной работы;
- метод разделения объекта спора, уточнения границ полномочий, ответственности;
- методы организации переговорного процесса, посредничество;
- методы контроля за осуществлением соглашения.

### **Литература:**

1. Симонов В.П. Диагностика личности и профессионального мастерства преподавателя. – М., 1995. – С. 65 - 80
2. Апресян Р.Г. Насилие и ненасилие в школе. // Социальные конфликты. – М., 1997. – С. 120-128

3. Дэна Д. Преодоление разногласий: как улучшить взаимоотношение на работе и дома. – Санкт-Петербург, 1999. – С. 70 - 110
4. Тищенко С.П. Психология внутреннего конфликта личности// Вопросы психологии. - 2009. – С. 130 - 140