Круглый стол:

**Техники и приемы выхода из конфликтной ситуации.**

На методическом объединении классных руководителей.

1. **Пути предупреждения и разрешения конфликта на ранних стадиях его развития в педагогической деятельности**

В конфликтологии педагогические конфликты принято делить по основе содержания ситуации их возникновения на **конфликты деятельности, конфликты поведения и конфликты отношений.**

**Конфликты деятельности** возникают между педагогом и учащимся, проявляются в отказе подчинения. Это может происходить по различным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, а иногда неудачное замечание педагога вместо конкретной помощи учащемуся.

**Конфликт поведения**. Педагогическая ситуация может привести к конфликту в том случае, если педагог ошибся при анализе поступка учащегося, не выяснил его мотивы или сделал необоснованный вывод. Ведь один и тот же поступок может быть продиктован различными мотивами. Педагог пытается корректировать поведение учащихся, порой оценивая их поступки при недостаточной информации о причинах, их вызвавших. Иногда он лишь догадывается о мотивах поступков, не вникает в отношения между учащимися – в таких случаях возможны ошибки при оценке поведения. Как следствие – вполне оправданное несогласие учащихся с таким положением.

**Конфликты отношений** часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, затяжной характер. Эти конфликты приобретают личностную окраску, порождают длительную неприязнь учащегося к педагогу, надолго нарушают взаимодействие.

**По типу поведения в конфликте**возможно выделить три принципиально различных подхода:

1) изменить ситуацию;

2) изменить отношение к ситуации;

3) измениться самому.

Эти три типа взаимодействий осуществляются в рамках **стилей**поведения в конфликте, выделенных американскими учёными У.Томас и Х. Килмен.

Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Как показывает практика, профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. При этом она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт.

Профилактика конфликтов — это их предупреждение в широком смысле слова. Цель профилактики конфликтов — создание таких условий деятельности и взаимодействия в педагогической деятельности, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Предупреждение конфликта - это деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы [[1]](https://www.bestreferat.ru/referat-408908.html#_ftn1).

Деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять педагоги. Она может вестись по четырем направлениям:

· Создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций. Полностью исключить возникновение предконфликтных ситуаций в коллективе, организации, обществе невозможно. Однако создать объективные условия для минимизации их количества и разрешения неконфликтными способами не только возможно, но и необходимо. К числу этих условий относятся, в частности, следующие: создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации; справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе, организации; наличие правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций; успокаивающая материальная среда, окружающая человека (удобная планировка помещений, наличие комнатных растений и пр.).

Оптимизация организационно-управленческих условий создания и функционирования компаний — важная объективно-субъективная предпосылка предупреждения конфликтов. К объективно-субъективным условиям предупреждения конфликтов относят организационно-управленческие факторы, включая оптимизацию организационной структуры компании, оптимизацию функциональных взаимосвязей, отслеживание соответствия работников предъявляемым к ним требованиям, принятие оптимальных управленческих решений и грамотная оценка результатов деятельности других работников.

Устранение социально-психологических причин конфликтов.

Блокирование личностных причин возникновения конфликтов.

Социальное взаимодействие носит непротиворечивый характер тогда, когда оно сбалансировано. Существует пять основных балансов, сознательное или неосознанное нарушение которых может привести к конфликтам.

Воздействовать на проблемную ситуацию взаимодействия можно по двум направлениям: влиять на свое поведение и воздействовать на психику и поведение оппонента. Второй способ более сложен. Как показывает практика, проще и эффективнее воспользоваться способами и приемами коррекции своего отношения к предконфликтной ситуации и поведения в ней, поскольку ряд субъективных предпосылок предупреждения конфликтов связан с умением человека грамотно общаться. Для предотвращения конфликта часто бывает достаточно изменить свое отношение к ситуации и скорректировать свое поведение в ней.

Предконфликтная ситуация возникает обычно не внезапно, а постепенно. Важно вовремя определить, что эмоциональный накал спора начинает превышать допустимый, и грамотно прекратить его. Признаками обострения спора могут быть мимика, покраснение лица, жесты, содержание, темп и тембр речи. Грамотно прекратить или сгладить спор можно следующими приемами:

· Сказать, что в чем-то правы Вы, а в чем-то Ваш оппонент

· Свести проблему к шутке

· Перевести разговор на другую тему

· Уступить, если проблема спора не особенно важна для вас, и словесная уступка не обязывает к каким-то действиям по ее реализации

· Сказать, что Вы не успели всесторонне разобраться в проблеме и предложить оппоненту вернуться к ее обсуждению, например, завтра (когда эмоции улягутся).

Для грамотного общения необходимы не только приемы предупреждения конфликтов, но и необходимо чувствовать, когда именно нужно применять эти приемы, в какой ситуации, с кем и при каких обстоятельствах. От умения правильно сориентироваться и применить нужный прием зависит атмосфера общения с людьми. Это умение является основным условием бесконфликтного взаимодействия.

· Умение определить, что общение стало предконфликтным, и «вернуться» из предконфликтной ситуации к нормальному взаимодействию, а не пойти на конфликт.

· Умение человека понимать партнера по взаимодействию и не идти на конфликт, если нет уверенности в том, что партнером его мотивы правильно поняты.

· Терпимость к инакомыслию.

· Забота человека о снижении своей относительно устойчивой тревожности и агрессивности.

· Умение управлять своим текущим психическим состоянием, избегать предконфликтных ситуаций при переутомлении или перевозбуждении.

· Умение в общении с окружающими быть внутренне готовым к решению возникающих проблем путем сотрудничества, компромисса, избежания или уступки.

· В ходе общения с партнером желательно, хотя бы изредка, улыбаться.

· Не нужно ждать от окружающих слишком многого.

· Умение общаться с людьми, проявляя искреннюю заинтересованность в партнере по общению.

· Умение человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов, т.е. обладать высокой конфликтоустойчивостью.

· Не забывать о чувстве юмора.

Разрешение конфликта — это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Оно предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов (или хотя бы одного из них), отстаиваемых позиций. Часто разрешение основывается на изменении отношения оппонентов к объекту конфликта или друг к другу.

Прекращение конфликтного взаимодействия — первое и очевидное условие начала разрешения любого конфликта. До тех пор, пока будут предприниматься какие-то меры с одной или с двух сторон по усилению своей позиции или ослаблению позиции оппонента с помощью насилия, речь о разрешении конфликта идти не может.

Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах оппонентов предполагает анализ как своих целей и интересов, так и целей и интересов другой стороны. Если стороны хотят разрешить конфликт, они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента.

При разрешении конфликта сохраняется устойчивое негативное отношение сторон друг к другу. Оно выражается в отрицательном мнении об оппоненте и в негативных эмоциях по отношению к нему. Чтобы приступить к разрешению конфликта, необходимо смягчить это негативное отношение. Главное - снизить интенсивность негативных эмоций, переживаемых по отношению к оппоненту.

Одновременно целесообразно перестать видеть в оппоненте врага, противника. Важно понять, что проблему, из-за которой возник конфликт, лучше решать сообща, объединив усилия. Этому способствует, во-первых, критический анализ собственной позиции и действий - выявление и признание собственных ошибок снижает негативное восприятие оппонента. Во-вторых, необходимо постараться понять интересы другого. Понять - не значит принять или оправдать. Однако это расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. В-третьих, целесообразно выделить конструктивное начало в поведении или даже в намерениях оппонента.

Важно уменьшить негативные эмоции противоположной стороны. Среди приемов выделяют такие, как положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для оппонента, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение и др.

Объективное обсуждение проблемы, выяснение сути конфликта, умение сторон видеть главное способствуют успешному поиску решения противоречия. Акцентирование внимания на второстепенных вопросах, забота только о своих интересах снижают шансы конструктивного решения проблемы.

Когда стороны объединяют усилия по завершению конфликта, необходим учет статусов (должностного положения) друг друга. Сторона, занимающая подчиненное положение или имеющая статус младшего, должна осознавать пределы уступок, которые может себе позволить ее оппонент. Радикальные требования могут спровоцировать сильную сторону на возврат к конфликтному противоборству.

**2. Техники и приемы выхода из конфликтной ситуации**

В образовательной организации как в сложной социальной системе возникают самые разнообразные конфликты.

Все виды конфликтов, возникающих в различных системах трудовой организации, тесно взаимосвязаны. Выявление источников социальной напряженности и разрешение конфликта на ранней стадии его развития значительно снижают затраты и уменьшают возможность негативных последствий конфликта.

Разрешение конфликта представляет собой многоступенчатый процесс, который включает в себя анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование плана действий, его реализацию, оценку эффективности своих действий.

Аналитический этап предполагает сбор и оценку информации по следующим проблемам:

· объект конфликта (материальный, социальный или идеальный; делим или неделим; может ли быть изъят или заменен; какова его доступность для каждой из сторон);

· оппонент (общие данные о нем, его психологические особенности; отношения оппонента с руководством; возможности по усилению своего ранга; его цели, интересы, позиция; правовые и нравственные основы его требований; предыдущие действия в конфликте, допущенные ошибки; в чем интересы совпадают, а в чем — нет и др.);

· собственная позиция (цели, ценности, интересы, действия в конфликте; правовая и нравственная основы собственных требований, их аргументированность и доказательность; допущенные ошибки и возможность их признания перед оппонентом и др.);

· причины и непосредственный повод, приведшие к конфликту;

· социальная среда (ситуация в компании; какие задачи решает компания, оппонент, и как конфликт влияет на них; кто и как поддерживает каждого из оппонентов; какова реакция руководства, общественности, подчиненных, если они есть у оппонентов; что им известно о конфликте);

· вторичная рефлексия (представление субъекта о том, как его оппонент воспринимает конфликтную ситуацию, «как он воспринимает меня», «мое представление о конфликте» и т.д.).

Важно определить критерии разрешения конфликта, причем они должны признаваться обеими сторонами. К ним относят:

– правовые нормы;  
– нравственные принципы;  
– мнение авторитетных лиц;  
– прецеденты решения аналогичных проблем в прошлом;  
– традиции.

Мероприятия по реализации намеченного плана проводят в соответствии с выбранным способом разрешения конфликта.

Различают следующие стратегии поведения педагога в конфликтной ситуации:

**1. Уход от конфликта.** Эта стратегия может быть полезна, когда проблема представляется педагогу несущественной, не достойной внимания, и он предпочитает сберечь время, силы и другие ресурсы на решение более важных, на его взгляд, задач. С другой стороны, она же может привести к существенному обострению конфликтной ситуации. Даже если педагог отстраняется от конфликта, игнорирует его, скорее всего, из опасения конфронтации, вероятна ответная реакция учащихся в виде того же ухода от возникшей проблемы, что исключает возможность влияния педагога на ход развития ситуации, совместной выработки решения. Иногда выбор педагогом именно такой стратегии является попыткой наказать учащихся или изменить их отношение к конфликту, однако подобные действия редко приводят к позитивным результатам. Существуют различные формы ухода от конфликта:

• молчание;

• демонстративное удаление учащегося из кабинета;

• отказ от проведения занятия (как вариация – «обиженный уход»);

• затаенный гнев;

• депрессия;

• игнорирование конфликтогенов со стороны учащихся (слов, жестов, действий);

• переход на сугубо формальные отношения, показное безразличие; ведение занятия «сквозь скрежет зубов» и т. д.

Эта стратегия достаточно распространена среди педагогов. В ее основе лежит механизм «вытеснения», описанный в психоанализе. Аналогично тому, как человек старается вытеснить из сознания все беспокоящее, непонятное, пугающее, вызывающее резко отрицательные эмоции, так и в своей реальной жизни он пытается уйти от необходимости решения сложной проблемы с непредсказуемыми последствиями, от риска, напряжения, беспокойства.

**2. Противоборство («выиграть/проиграть»).** Данная стратегия направлена на удовлетворение исключительно собственных целей и интересов без учета целей, и интересов другой стороны. При разрешении межличностных конфликтов стратегия противоборства приводит обычно к негативным последствиям, и тогда противостояние приобретает деструктивный характер («победа любой ценой»). Предпочтение этой стратегии объясняется подсознательным стремлением многих педагогов обезопасить себя (боязнь потерять авторитет, власть над учащимися, проявить слабость и т. д.). В соответствии с названной стратегией педагогами используются следующие тактические приемы: угрозы, запугивание наказаниями, которые будут отменены, если учащиеся согласятся с требованиями; настойчивые убеждения; выставление негативной отметки; задержка учащегося после занятий, высмеивание перед другими и т. п. Особый интерес представляет тактика чередования приемов по принципу «плохой и хороший полицейский». В этом случае один работник образовательной организации (декан, ректор) по отношению к конкретному учащемуся использует угрозы, резкую критику, различного рода наказания, а другой – напротив, пускает в ход личное обаяние, упрашивает, уговаривает принять выдвинутые условия. Эти две роли могут быть совмещены и в одном лице.

При реализации второй стратегии следует учитывать, что ее эффективность крайне низка, наиболее вероятный результат ее применения – эскалация конфликта. В психоанализе стратегия противоборства соответствует механизму регрессии, при котором человек переходит на более примитивные уровни мышления и поведения (жажда мести, агрессия, стремление к превосходству, к власти над людьми, эгоизм и др.).

**3. Стратегия уступок.** При разрешении конфликта педагоги могут использовать в рамках данной стратегии следующие тактики: приспособление, компромисс, достижение «статус-кво», привлечение посредника (представителя администрации, родителя, другого педагога или учащегося и др.).

Для приспособления характерны уступки интересам другой стороны, вплоть до полного подчинения ее требованиям. Уступки могут восприниматься по-разному: как демонстрация доброй воли (в этом случае возможны ослабление напряженности в отношениях и перелом ситуации в лучшую сторону) или как проявление слабости (может привести к эскалации конфликта). Данная стратегия обычно используется, когда педагоги либо не уверены в собственных силах, либо безразличны к учащимся и результатам своего труда (так называемый попустительский стиль руководства), либо в крайне острой ситуации стремятся снизить накал страстей.

Компромисс требует определенных навыков ведения переговоров, позволяющих прийти к учету интересов участвующих в конфликте сторон, их взаимных уступок. В идеале компромисс представляет собой удовлетворение интересов каждой из сторон, что называется, «по справедливости». Однако в реальной ситуации кому-либо из противников, как правило, приходится идти на большие уступки, что в дальнейшем может привести к новому обострению отношений. Поэтому зачастую компромисс является лишь временной мерой, поскольку ни одну из сторон практически не удается удовлетворить полностью. Чаще всего в качестве компромисса используется так называемый нулевой вариант, или «статус-кво», когда конфликтующие стороны возвращаются на исходные позиции. Привлечение в качестве посредника представителя администрации в редких случаях приносит позитивные плоды в деле урегулирования школьных конфликтов. Педагоги, прибегнувшие к этой тактике, в большинстве своем теряют авторитет в глазах учащихся, представляются им некомпетентными, слабыми, не способными самостоятельно решать проблемы.

**4. Сотрудничество.** Сотрудничество – удовлетворение интересов обеих сторон. Для этой стратегии характерны стремление к сближению позиций, целей и интересов, нахождение наиболее приемлемого для педагога и учащихся решения, выработка которого укрепляет и улучшает взаимоотношения с учащимися, необходимы интеллектуальные и эмоциональные усилия сторон, время и другие ресурсы. Для реализации данной стратегии следует:

• определить интересы и потребности всех участников;

• предпринять возможные действия по их удовлетворению;

• признать ценности других, равно как и свои собственные;

• стремиться к объективности, отделяя проблему от личности;

• искать творческие неординарные решения;

• не щадить проблему, щадить людей.

Стратегия сотрудничества в большей мере соответствует в психоаналитической теории механизму сублимации (в широком смысле). Если человек сможет энергию своих негативных эмоций и инстинктивных стремлений (возмущение, гнев, обида, жажда мести, превосходство, агрессия и т. д.) направить на поиск и реализацию общих идей, интересов, ценностей, то он достигнет на этом пути максимального эффекта.

Основные **рекомендации**педагогам по управлению конфликтами с учащимися могут сводиться к следующим психологическим правилам:

Изучив приведенные рекомендации, можно проследить схожесть их конструктивного разрешения. Обозначим его еще раз.

• Первое, что окажет пользу, когда проблема назрела, это спокойствие.

• Второй момент — анализ ситуации без превратности.

• Третьим важным пунктом является открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.

• Четвертое, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу —выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели достичь.

Можно сделать вывод, что наиболее эффективными приемами являются компромисс и сотрудничество. Сегодня компромисс — наиболее часто используемая стратегия завершения конфликтов. Для его достижения может быть рекомендована техника открытого разговора, которая заключается в следующем: заявить, что конфликт невыгоден обоим конфликтующим; предложить конфликт прекратить; признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте (они наверняка есть, и признать их для вас почти ничего не стоит); сделать уступки оппоненту, где это возможно, в том, что в конфликте не является для вас главным. В любом конфликте можно найти несколько мелочей, в которых ничего не стоит уступить. Можно уступить и в серьезных, но не принципиальных вещах; высказать пожелания об уступках, необходимых со стороны оппонента (они, как правило, касаются ваших основных интересов в конфликте); спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходимости и возможности скорректировать их; если удалось договориться, то как-то зафиксировать, что конфликт исчерпан. Сотрудничество — наиболее трудный из всех стилей, но вместе с тем наиболее эффективный при разрешении конфликтных ситуаций. Его преимущество в том, что стороны находят наиболее приемлемое решение, превращающее их из оппонентов в партнеров. Он означает поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех. Как правило, такой подход способствует успеху в делах и личной жизни. Начать реализацию этой стратегии лучше всего с фраз типа: «Я хочу справедливого исхода для нас обоих», «Давайте посмотрим, как мы оба можем достичь того, чего хотим», «Я пришел к Вам, чтобы решить нашу проблему». Далее, проникая в глубь разногласий, следует установить, какая потребность стоит за желаниями другой стороны, выяснить, в чем имеющиеся разногласия компенсируют друг друга. Установлено, что там, где выигрывают обе стороны, они более склонны исполнять принятые решения, поскольку они приемлемы для них, и обе стороны принимали участие во всем процессе разрешения конфликта. Однако такая стратегия требует умения объяснить свои решения, выслушать другую сторону, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным.

**Заключение**

Потенциальные причины конфликтных ситуаций - совместно используемые ресурсы, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в восприятиях и ценностях, различия в стиле поведения и биографиях людей, а также плохая коммуникация. Педагоги часто не реагируют на ситуации потенциальных конфликтов, если это ситуации не связаны с минимальными личными потерями или угрозами.

Среди управляющих воздействий по отношению к конфликту центральное место занимает его разрешение. Далеко не все конфликты можно предупредить. Поэтому очень важно педагогу уметь конструктивно выходить из них.

В современной конфликтологии стало традиционным завершающий этап в динамике конфликта называть «разрешение конфликта». В широком смысле правильнее говорить о завершении, которое заключается в окончании конфликта по любым причинам. Разрешение, наряду с урегулированием, затуханием, устранением и перерастанием в другой конфликт является формой завершения конфликта.

Вместе с тем речь не должна идти о полном устранении конфликтов из практики, из педагогической деятельности. Например, по мнению американских специалистов, бесконфликтное существование организации — вещь опасная для ее эффективного функционирования. Целесообразно осуществлять поддержание рационального для данной организации уровня конфликтности и грамотно использовать позитивные функции конфликтов.