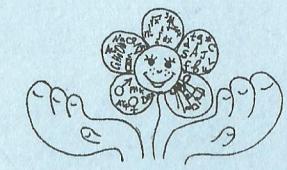


Серия «Профессиональный педагог»

Хапаева С.С.

# ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Курс лекций



Москва  
Издательство МГОУ  
2002

## **ЛЕКЦИЯ 1**

### **История появления и развития конфликтологической проблематики в педагогической науке**

#### **Редакционный коллектив:**

Рябушкин Борис Сергеевич – д.п.н., проф  
Волобуев Олег Владимирович – д.ист.н., проф  
Вайндорф-Сысоева Марина Ефимовна – к.п.н., доц., координатор  
проекта  
Гольцова Нина Григорьевна – к.фил.н., проф.  
Крившенко Лина Поликарповна – д.п.н., проф.  
Луканкин Геннадий Лаврович – д.п.н., проф.  
Макеев Сергей Викторович – к.ф.н., доц.  
Шнекендорф Зиновий Карлович – проф., засл. учитель школ РФ  
Яламов Юрий Иванович – д.физ.-мат. н., проф.

#### **СЕРИЯ “ПРОФЕССИЯ – ПЕДАГОГ”**

Хапаева С.С. Педагогическая конфликтология. Курс лекций. –М.:  
Изд-во МГОУ, 2002. – 80 с.

Данный курс лекций разработан в соответствии с Государственным  
образовательным стандартом высшего профессионального образования.

© Московский государственный областной  
университет, 2002  
© Коллектив авторов, 2002  
© Издательство МГОУ, 2002

*Ключевые понятия: теория функционализма, конфликтная теория,  
противоречие в образовательном процессе, педагогическая  
конфликтология*

#### **1.1. Появление и противопоставление в науке двух противоположных взглядов на природу конфликтов между людьми**

Одна из характерных особенностей педагогической деятельности учителя заключается в том, что он должен овладеть не только теорией и современной технологией обучения и воспитания, но и уметь разрешать конфликты, возникающие в отношениях с учениками, коллегами по работе, администрацией школы.

Педагогика унаследовала проблему конфликта от этики, философии и социологии. Это обстоятельство во многом обусловило подход к её теоретическому осмыслению и разработке средств практического разрешения.

С древних времён до наших дней сталкиваются между собой две точки зрения на природу конфликта. Первая точка зрения восходит к Аристотелю, который считал, что государство существует от природы и человек по своей природе – существо общественное. При таком подходе конфликт считается значимым, но всё же второстепенным аспектом общей динамики развития общества, его придерживаются учёные-эволюционисты. Второй точки зрения придерживался Т. Гоббс, полагавший, что естественное состояние общества – «война всех против всех». Он считал, что «природа создала людей равными в отношении физических и умственных способностей... из этого равенства способностей возникает равенство надежд на достижение целей. Вот почему, если два человека желают одной и же вещи, которой, однако, они не могут обладать вдвоём, они становятся врагами. На пути к достижению этих целей... они стараются погубить друг друга».

Аристотелевская позиция утверждает в человеке общественное начало, его способность к сотрудничеству с другими людь-

ми, которая заложена как бы в самой природе человека; в то время как позиция, представленная Гоббсом, исходит из того, что человек есть некая самость, индивид, для которого другие люди представляют собой среду его обитания, врагов или партнёров, который сам формулирует свои цели и задачи и стремится к тому, чтобы использовать свои связи и отношения с другими людьми в качестве средств достижения своих целей.

Таким образом, по мнению Гришиной Н.В., возникли два подхода к изучению явления конфликта в отношениях между людьми. Основные принципы первого подхода (теория функционализма):

- ⌚ общество – это система частей, объединённых в единое целое;
- ⌚ общественные системы сохраняют устойчивость, поскольку в них существуют внутренние механизмы контроля;
- ⌚ дисфункции существуют, но они преодолеваются сами по себе или в конце концов укореняются в обществе;
- ⌚ изменения обычно имеют постепенный, а не революционный характер.

Основные принципы второго подхода (теория конфликта, Дарендорф):

- ⌚ отличительными чертами любого общества являются господство, конфликт и подчинение;
- ⌚ общественная структура основана на власти одних групп людей над другими, например предпринимателей над рабочими, офицеров над солдатами, преподавателей над студентами и т. д.
- ⌚ у каждой из таких групп есть общие интересы независимо от того, осознают их входящие в такие группы или нет;
- ⌚ когда люди осознают свои общие интересы, они образуют общественный класс;
- ⌚ классовый конфликт обостряется, если а) почти вся власть сосредоточена в руках нескольких людей, а остальные почти полностью лишены её; б) те, кто лишился власти не имеют возможности её получить.

Наиболее сильными выразителями второй теории явились Карл Маркс (1818-1883) и Георг Зиммель (1858-1918), идеи которых заложили основание современной конфликтологии. Основным тезисом К. Маркса, повлиявшим на возникновение «конфликтной» модели общества, является в постулирование

неизбежности классовой борьбы. Подобно Марксу, Зиммель полагал, что конфликт в обществе неизбежен, он проявлял интерес к широкому спектру конфликтных явлений, описывая конфликты и между этническими группами, и между мужчинами и женщинами и между разными поколениями людей и культурами, и т. д. Но главное отличие социологии конфликта Зиммеля от идей Маркса – это вера в то, что конфликт может приводить к социальной интеграции и, обеспечивая выход враждебности, усиливать социальную солидарность. Конфликт, по Зиммелю, не всегда и не обязательно приводит к разрушениям.

Последователями Маркса и Зиммеля и современными «классиками» конфликтологии считаются немецкий социолог Р. Дарендорф и американский учёный Л. Козер. Определение конфликта, принадлежащее Л. Козеру, является одним из наиболее распространённых: «Социальный конфликт может быть определён как борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон являются не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника» (Coser, 1968, p.232). Интересы Козера фокусируются на функциях конфликта. Его первая большая работа так и называлась «Функции социального конфликта» (1956). Козер пишет, что конфликты могут способствовать интеграции, позитивным изменениям и нововведениям, уменьшению враждебности и ослаблению напряжения, выполнять сигнальную функцию, привлекая внимание к необходимости изменений.

Основателями теоретико-игровой школы изучения конфликтов являются Т. Шелинг и В. Рапопорт. В моделях этой школы с особенной яркостью проявилось игнорирование содержания конфликта и его онтогенеза.

Для изучения конфликта и его описания предлагаются игровые математизированные модели задач на выбор оптимальной стратегии выигрывания. Благодаря возможности предельно абстрагироваться и таким образом рафинировать процесс столкновения эта школа получила большое число последователей – экспериментаторов и моделирующих теоретиков. Первое направление в итоге вылилось в практику деловых игр. Второе явилось хорошим основанием для разработки типологии, стратегии и поэлементного анализа формальных моделей конфликтных ситуаций.

В 1942г. американский учёный М.Фоллет замечает, что сам по себе конфликт как факт различия мнений, интересов, стремлений людей не может быть ни плох, ни хорош, и рассматривать его следует, отбросив этические предрассудки, следовательно, поскольку конфликта не избежать, надо его использовать. Новая стратегия конфликтного поведения – интеграция (когда находится такое решение, при котором выполняется оба желания и ни одна из сторон при этом ничего не жертвует). Именно интеграция открывает принципиально новые возможности конфликта. В основе интеграции ясное и открытое выявление всех различий, вычленение наиболее существенных противоречий, уяснение используемых понятий и т.д.

«Можно считать, что с этого момента конфликтология сделала серьезный шаг в своем развитии, не просто поставив под сомнение однозначно деструктивную функцию конфликта, но прямо указав на его позитивную роль и положительные следствия. В этой части преимущественно замечалась диагностическая функция конфликтов. В американской социальной психологии появляется следующая логика:

В конфликте должны быть выигравший и проигравший (победитель и побежденный).

Я не должен проиграть

Значит, проиграть должен ты.

Но проигравшие могут причинить неприятность и представляют собой угрозу.

Следовательно, если ты выражашь недовольство своим проигрышем, – ты есть зло.

Рассматривая возможность такой стратегии разрешения конфликта, Р.Фишер обсуждает вариант так называемых «выигрыш-выигрыш» ситуаций. 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, ищут конструктивные подходы к ситуации. Разрешение конфликта ни в коем случае нельзя рассматривать ни как феноменальное исчезновение инцендента, ни как изживание негативного отношения или переживания. В конструктивном подходе разрешение заключается в выходе на качественно новый уровень противоречия.

Современные взгляды на проблему конфликта можно сформулировать в нескольких тезисах:

- ⦿ Конфликт – это распространённая черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, а поэтому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни.
- ⦿ Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям, напротив, при определённых условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости социального целого.
- ⦿ Конфликт содержит в себе потенциальные позитивные возможности. Общая идея положительного эффекта конфликтов сводится к следующему: «Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведёт к изменению, изменение ведёт к адаптации, адаптация ведёт к выживанию» (Goddard, 1986, p.8). Если мы перестанем воспринимать конфликт как угрозу и начнём относиться к нему, как к сигналу, говорящему о том, что надо что-то изменить, мы займём более конструктивную позицию. Ценность конфликтов в том, что они предотвращают окостенение системы, открывают дорогу инновациям. Конфликт – это стимул к изменениям, это вызов, требующий творческой реакции.

#### **Конфликт-изменение-адаптация-выживание**

- ⦿ в китайском языке иероглиф «конфликт» образован сочетанием двух иероглифов. Один из них означает «риск», «опасность», а другой – «благоприятная возможность». В конфликте, бесспорно есть риск разрушения отношений, опасность непреодоления кризиса, но есть также и благоприятная возможность выхода на новый уровень отношений. В конфликте потенциально заложено мощное конструктивное начало.
- ⦿ Конфликт может быть управляем, причём управляем таким образом, что его негативные, деструктивные последствия могут быть минимизированы, а конструктивные возможности усилены.

## **1.2. Педагогическая конфликтология: основные понятия**

Основываясь на этих общих положениях, мы и приступим к изучению отдельного раздела конфликтологии – конфликтов,

возникающих в педагогическом процессе. Данные конфликты имеют целый ряд особенностей:

- ⦿ ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: ведь школа – модель общества, где ученики, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;
- ⦿ участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель-ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;
- ⦿ разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
- ⦿ различное понимание событий и их причин (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребёнка, а ученику – справиться с эмоциями, подчинить их разуму;
- ⦿ присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
- ⦿ профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы ученика.
- ⦿ всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы, в которые включаются другие ученики.

Под понятием педагогическая конфликтология мы будем иметь ввиду область научных психолого-педагогических знаний о путях, способах и средствах предвидения, предупреждения, преодоления противоречий, возникающих в учебно-воспитательном процессе. Противоречия в этом случае – это объективно существующие и взаимоисключающие друг друга условия.

Проанализируем некоторые варианты противоречий, возникающих в образовательном процессе, предложенные Л.Л.Шевченко.

1. Противоречия в системе иерархии целей; между генеральной целью воспитания и личными целями учителя и учащихся, целями частно-методическими.
2. Противоречия между уровнем теоретической подготовки учителя и практическими умениями.
3. Противоречия между задачами воспитания (обучения) и используемыми формами работы.

4. Противоречия между личными целями учащихся и задачами коллективной деятельности.
5. Противоречия между поставленными задачами обучения, воспитания, развития учащихся и избранной системой методов обучения и воспитания.
6. Противоречия между задачами урока и уровнем познавательной активности учащихся.
7. Противоречия между возможностями учащихся в «зоне ближайшего развития» учащихся и задачами урока.
8. Противоречия между возможностями отдельных учащихся и коллективным характером обучения.
9. Противоречия между общеобразовательными стандартами и задачами творческого развития личности.
10. Противоречия между уровнем потребностей учащихся и возможными формами их удовлетворения.
11. Противоречия, вызванные неравномерностью физического и психического развития учащихся.
12. Противоречия между авторитарным стилем общения взрослого и возрастным негативизмом ребёнка.
13. и т. д.

Попытайтесь сформулировать хотя бы ещё одно, известное вам, противоречие педагогического процесса.

Если взаимодействие, например, учителя и ученика обусловлено одним из этих противоречий неизбежно возникает конфликт, но будет ли этот конфликт конструктивным или деструктивным зависит только от самих его участников, их желания, возможностей, конфликтологической компетентности.

Итак первоначально понятие конфликт связывалось учёными с рассмотрением процессов борьбы между людьми в обществе. В силу того, что общество представлялось системой гармоничной, где существует внутренняя согласованность между его различными частями, конфликт воспринимался как патология, которая должна быть исключена из жизни общества. В противовес теории эволюционизма была сформулирована «теория конфликта», для которой конфликт – это характеристика любого общества. Признание конфликта в качестве закономерной характеристики общества позволило перейти к более глубоким его исследованиям и решению задач управления конфликтами.

К настоящему моменту в различных областях научного знания наработан глубокий теоретический и разнообразный практический материал, который необходимо использовать при

изучении конфликтов, возникающих в отношениях между участниками педагогического процесса.

Педагогические конфликты имеют особенности, связанные со спецификой учебной деятельности, различием в статусе и возрасте взаимодействующих сторон.

Перед педагогами встаёт задача разработки технологий управления конфликтами, но сделать это в рамках одной науки непросто, следовательно необходима интеграция разных предметно-профессиональных позиций. Но помехой этому выступает рассогласованность понятий описывающих явление конфликта. В следующей главе мы попытаемся дать определение понятию педагогический конфликт и параметрам, его определяющим.

#### **Вопросы для самопроверки к 1 главе**

1. Взгляды какого из перечисленных учёных послужили основой теории функционализма?
  - 1.1. Аристотель
  - 1.2. К. Маркс
  - 1.3. Г.Зиммель
  - 1.4. Т. Гоббс
  - 1.5. Л. Козер
2. Какие из положений принадлежат теории конфликта?
  - 2.1. общество – это система частей, объединённых в единое целое;
  - 2.2. отличительными чертами любого общества являются государство, конфликт и подчинение;
  - 2.3. изменения обычно имеют постепенный, а не революционный характер.
  - 2.4. общественная структура основана на власти одних групп людей над другими, например предпринимателей над рабочими, офицеров над солдатами, преподавателей над студентами и т. д.
  - 2.5. классовый конфликт обостряется, если а) почти вся власть сосредоточена в руках нескольких людей, а остальные почти полностью лишены её; б) те, кто лишён власти не имеют возможности её получить.
3. Под понятием педагогическая конфликтология мы будем иметь ввиду:
  - 3.1. науку, изучающую конфликты;

- 3.2. область научных психолого-педагогических знаний о путях, способах и средствах предвидения, предупреждения, преодоления противоречий, возникающих в учебно-воспитательном процессе;
- 3.3. область научных психолого-педагогических знаний о конфликтах в школе;
- 3.4. науку, изучающую противоречия педагогического процесса;
- 3.5. область научных психолого-педагогических знаний о путях, способах и средствах предвидения, предупреждения, преодоления возрастных противоречий, возникающих в учебно-воспитательном процессе.

## ЛЕКЦИЯ 2

### Понятие конфликта и параметры его описания

**Ключевые понятия:** конфликт, субъекты конфликтного взаимодействия, объект конфликта, предмет конфликта, контекст конфликта, иерархия потребностей.

#### 2.1. Сущность системного подхода при анализе конфликта

Одним из основных понятий конфликтологии является понятие – «конфликт».

Для анализа конфликта, как явления действительности используем системный подход, при котором конфликт рассматривается как одно из возможных состояний отношений между объектами социальной системы.

Проанализируем схему развития отношений в социальной системе (см. рис. 1).

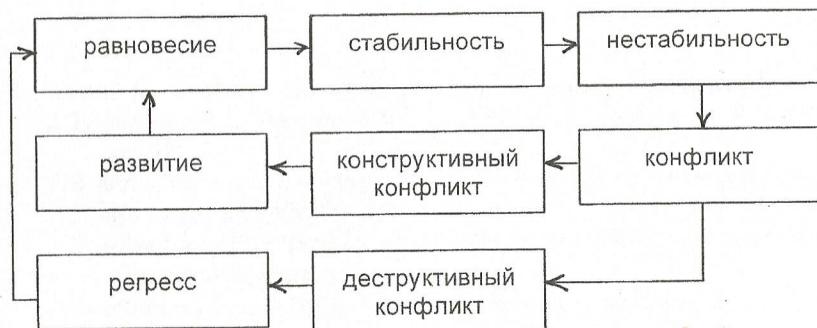


Рис. 1. Процесс развития отношений в социальной подсистеме

На схеме отражено циклическое саморазвитие отношений в системе через преодоление конфликтов, но возможен и регресс или даже распад системы при отсутствии навыков конструктивного разрешения проблемы.

Под отношениями мы будем подразумевать субъектно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых ими друг на друга в процессе совместной деятельности. В отно-

шениях между учителем и учеником выделяют несколько слоёв, от которых во многом зависит адекватность взаимодействия между участниками педагогического процесса.

**Ролевые отношения** в школе значительно преобладают над личностными. За несколько лет работы в школе интерес и новизна в работе заменяются опытом: учителей меньше удивляет неожиданность поступков учеников, чаще раздражает оригинальность их поведения, а поиск контактов через «душевые» разговоры с ними заменяется отработанными профессиональными мерами воздействия. Ученики каждый раз по-своему проходят путь становления личности, учитель не может этого сделать: у негорабатываются определённые стереотипы в отношениях с учащимися. Эти «ролевые» противоречия являются постоянным источником конфликтов в отношениях учитель-ученик.

**Личностные отношения** с учителем пробуждают у ученика надежду на внимание, когда он из «учащегося» становится в глазах учителя «индивидуальностью», что в какой-то мере обеспечивает адекватное разрешение конфликтов в образовательном процессе.

**Отношения коллективной деятельности.** Межличностные отношения влияют на характер отношений учителя с учениками при организации коллективных форм работы с классом.

Из высказанного можно сделать вывод о том, что конфликт является одним из этапов развития отношений между людьми, и вслед за многими исследователями можно утверждать, что именно он является принципиально человеческим способом разрешения противоречий в межличностных отношениях.

#### 2.2. Структура конфликта. Природа конфликта в свете человеческих потребностей

Таким образом под понятием «педагогический конфликт» мы будем иметь ввиду взаимодействие субъектов педагогической системы, обусловленное противоречиями, возникающими в образовательном процессе. Где образовательный процесс – «совокупность целенаправленного учебно-воспитательного, учебно-познавательного и самообразовательного процессов, направленная на решение задач образования, воспитания и развития личности в соответствии с государственным образовательным стандартом» Симонов В.П.

Рассмотрим в общем виде параметры описания конфликта (см. рис. 2).

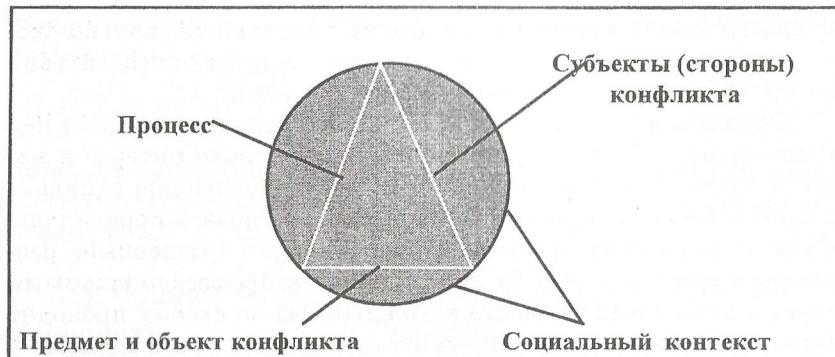


Рис. 2. Параметры описания конфликта.

Конфликт на рисунке изображён в виде треугольника, сторонами которого являются: 1. субъекты (стороны конфликта), 2. предмет и объект конфликта, 3. процесс развития конфликта, 4. социальный контекст.

1. **Субъекты** (участники, стороны конфликта) – это те персоны, чьи интересы, будучи противоречивыми, при необходимости взаимодействия, реализуются через столкновение. Субъектами педагогического конфликта могут являться: педагоги, воспитанники, администрация, родители.

Они характеризуются:

- ⌚ отношением к конфликту (восприятием конфликта);
- ⌚ моделью (типов, программой) поведения в конфликте;
- ⌚ своим пониманием целей конфликта или ожиданием определенного результата;
- ⌚ социальным статусом.

Ранг или статус участника конфликта определяется относительным уровнем его возможностей по реализации своих целей в конфликте.

По направленности конфликты делят на «вертикальные», «горизонтальные» и «смешанные». »Горизонтальные» конфликты происходят между людьми, равных статусов, «вертикальные» – между людьми, находящимися в непосредственном подчинении один от другого. В «смешанных» конфликтах, как правило, присутствуют обе составляющие».

Конфликт между учащимся и учителем безусловно имеет «вертикальную направленность». Отношения между учителем и учеником никогда не бывают и не могут быть абсолютно равными – сказываются и возрастные различия и неодинаковость

жизненного опыта, и асимметричность социальных ролей. Учитель, нарушающий эти незримые границы, не только ставит себя в ложное положение, но и обманывает ожидания ученика, жаждущего найти в нём не сверстника, а именно старшего друга и наставника. Учёные-социологи считают, что в отношениях власти и подчинения не следует ожидать гармонии, но необходима грамотность – культура общения.

## 2. Предмет и объект конфликта (потребности, интересы, ценности).

Объект конфликта – это конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Предмет конфликта – объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами, основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

Объект конфликта легко распознается и он чаще всего является его поводом. Предмет же определить сложнее, он выявляет сущность спора, его причину. Предметом конфликта чаще всего является право.

Например, если предметом конфликта учителя и учащегося чаще всего становится отметка, выставленная преподавателем (55% всех конфликтов), то объектом в данном случае является право ученика оспорить отметку преподавателя.

Зачастую предметом конфликта являются потребности, интересы и ценности его участников.

Потребность – состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в **объектах**, необходимых для его существования и развития, и выступающее источником его активности. Наличие у человека потребностей свидетельствует о том, что он «испытывает нужду в чём-то, что находится вне его, – во внешних предметах или в другом человеке».

Пётр Михайлович Ершов выделяет три основные группы потребностей:

- (1) биологические потребности (всё, что обеспечивает физическое существование человека): пища, одежда, жилище, сон, отдых, потребность двигаться и др.;
- (2) социальные потребности (удовлетворение их уже в большей мере предполагает участие других людей): любить и быть любимым, уважать кого-то и быть уважаемым, потребность

Таблица №1

**Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия**

Тип конфликта	Ресурсный конфликт	Статусно-ролевой конфликт	Конфликт из-за идей, норм и принципов
Объект, удовлетворяющий потребности	Ресурсы	Статус в группе, роль в межличностных отношениях	Идея, норма, принцип
Потребности	Материальные	Социальные	Духовные

3. Процесс конфликта может характеризоваться следующими переменными: масштаб (количество участников); продолжительность (конфликты делятся на краткосрочные, долгосрочные и постоянные); интенсивность (острый или вялый); этапы (стадии развития конфликта).
4. Контекст (на рис. 2 он изображен в виде окружности) – это та конкретная социальная система в которой и происходит конфликт. Контекст и конфликт тесно взаимосвязаны. К примеру, на возникновение и процесс протекания конфликта оказывают влияние национальные, культурные, исторические особенности данной системы.

Очень непросто распознать за поводом истинные причины конфликта, так как либо их может содержать контекст, либо они скрываются в субъектах взаимодействия, либо являются предметом конфликта.

Учёные среди причин, вызывающих конфликты, выделяют объективные и субъективные.

- Объективными причинами могут быть следующие:
5. недостатки в управлении образовательным процессом, например: отсутствие перспективы роста для учителя, низкий оклад, слишком большая нагрузка, большое количество детей в классе, недоработанные программы, нехватка времени для индивидуальной работы, недостаточное оборудование, лишние часы из-за отсутствия преподавателей, слишком короткие перерывы и т.д., недостаточное финансирование школы, проявление сегрегации в школе, слабые школьные программы, низкие стандарты образования, труд-

в престижности социального положения (должность, место работы, достойная зарплата), и т. д.

- (3) идеальные потребности (потребности познания себя, других, окружающего мира, потребность в самореализации, свободе вероисповедания), и т. д.

Отличить настоящие идеальные потребности познания от потребностей познания для удовлетворения социальных нужд и желаний можно, имея ввиду бескорыстие. То есть – познаю ради самого процесса познания.

Осознанные потребностей становятся интересами. Другими словами, интерес – это отношение субъекта потребности к самой потребности, а также к условиям и способам её удовлетворения. Потребность можно обнаружить в мотивах, влечениях, желаниях, интересах, ценностях человека. Потребность – это:

- ⌚ источник активности личности;
- ⌚ регулятор поведения человека;
- ⌚ определятель направленности личности.

Из всей совокупности интересов выделяются такие, в которых реализуется отношение человека к потребностям самовыражения, а также представления о назначении человека и смысле его жизни, о достоинстве и свободе личности. в этом случае мы говорим о ценностях. Каждому человеку присуща индивидуальная, специфическая иерархия личностных ценностей. Формой выражения ценностей могут быть, например, следующие категории: добро и зло, любовь, истина и заблуждение, свобода, справедливость, жизнь, материество, детство, добродетель и грех, счастье, красота и безобразие, и т.д.

Потребности выступают как непременные функциональные характеристики живых и социальных систем. Они представляют собой такие состояния данных систем, которые отражают момент динамического расхождения, рассогласования, словом, противоречия между объективно необходимыми и конкретно наличествующими параметрами их существования. Следовательно потребности и являются исходным звеном во внутренней причинной цепи функционирования и развития названных систем, стимулирующим их активную деятельность по разрешению возникших противоречий. Можно выделить различные классы конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия см. табл.1.

- ность в найме высококвалифицированных учителей, недостаток альтернативных программ, альтернативных школ, классов;
- ⌚ несоответствие прав и обязанностей участников взаимодействия или их нечёткое распределение (ответственность за успехи учеников, ответственность за воспитание и т.д.

К субъективным причинам конфликтов мы отнесём социально-демографические: возраст, пол, социальное происхождение, национальность участников педагогического процесса; факторы искажения информации участниками ситуации, к которым относятся:

- ⌚ «иллюзия собственного благородства» – участник конфликта полагает, что является жертвой нападок злобного противника;
- ⌚ «поиск соломинки в глазу у другого» – каждая из конфликтующих сторон склонна не замечать смысла собственных действий по отношению к оппоненту, зато с негодованием реагирует на его действия;
- ⌚ «двойная этика» – собственные действия воспринимаются каждым из участников как допустимые и законные, а такие же действия оппонента как нечестные и непозволительные;
- ⌚ позиция «всё ясно» – упрощение ситуации в свою пользу;
- ⌚ недостаточно хорошее знание человека;
- ⌚ неправильное понимание его намерений;
- ⌚ неверное представление о том, что он на самом деле думает;
- ⌚ ошибочная интерпретация мотивов совершённых поступков и др.

В дополнение к ним необходимо различать ситуативные причины (утомление и т.п.) и характерологические (устойчивые качества личности, предрасполагающие к трудностям общения).

Теоретики конфликтов утверждают, что конфликт не есть нечто исключительное. Это не конфронтация. Это способ преодоления противоречий, способ взаимодействия сложных систем.

#### **Вопросы для самопроверки ко 2 главе**

1. Какая из формулировок понятия «педагогический конфликт» является верной:
  - 1.1. предельно обостренное противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями;

- 1.2. взаимодействие субъектов педагогической системы, обусловленное противоречиями, возникающими в образовательном процессе;
  - 1.3. осознанное столкновение, противоборство минимум двух людей, групп, их взаимно противоположных, несовместимых, исключающих друг друга потребностей, интересов, целей, типов поведения, отношений, установок, существенно значимых для личностей и групп;
  - 1.4. предельный случай обострения противоречий;
  - 1.5. столкновение сторон, мнений, сил, высшая стадия развития противоречий в системе отношений людей, социальных групп, социальных институтов, общества в целом, которая характеризуется усилением противоположных тенденций и интересов социальных общностей и индивидов.
2. Каким по направленности является конфликт между учителем и родителями ученика:
    - 2.1. вертикальным;
    - 2.2. симметричным;
    - 2.3. горизонтальными;
    - 2.4. смешанным;
    - 2.5. диагональным.
  3. Определите в перечне параметров описания конфликта лишние:
    - 3.1. контекст;
    - 3.2. предмет, объект;
    - 3.3. рост;
    - 3.4. процесс;
    - 3.5. давление.

## ЛЕКЦИЯ 3

### Конфликт как динамическая система

*Ключевые понятия: тип конфликта, динамика конфликта, инцидент, функции конфликта.*

#### 3.1. Типология конфликта

Многие учёные, вслед за Анцуповым А.Я., проводят принципиальное разделение конфликтов на внутренние (внутриличностные) и внешние (социальные), см. рис.3.



Рис. 3. Типология конфликтов.

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 ещё недостаточна для безболезненного выбора между двумя несовместимыми внутренними тенденциями. Психологи утверждают, что нарастание внутренних противоречий в процессе онтогенеза обусловлено тем, что ребёнок постоянно перерастает свой образ жизни, эпизент-

ром возникновения противоречий становится самосознание личности, возникают расхождения между реальным и идеальным образом самого себя. Личность достигает вершин в своём развитии по мере того, как она научается владеть собой.

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

Среди социальных конфликтов выделяют разнообразные формы (см. рис. 3):

- ⌚ **межличностные** (в школе возможны десять видов противостояний: ученик – ученик, ученик – учитель, ученик – родитель, ученик – администратор, учитель – учитель, учитель – родитель, учитель – администратор, родитель – родитель, родитель – администратор, 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**;
- ⌚ и т. д.

#### 3.2. Динамика конфликта: основные этапы его развития

Так как образовательный процесс – это система деятельностная и динамическая, то и конфликт в ней обусловливается не только исходными параметрами, но и процессом развертывания или стадиями развития.

Динамика конфликта – этапы его развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий.

Конфликт можно представить в виде трёх основных составляющих: конфликтной ситуации, инцидента и конфликтного взаимодействия.

Конфликтная ситуация – это совокупность условий, возникающих в любом социуме и создающих определённое психическое напряжение и создающих определённое психическое напряжение, по причине которого ослабевает рациональный контроль субъектов общения и активизируется их эмоциональ-

ное восприятие сложившихся противоречий. В основе конфликтной ситуации всегда лежит какое-либо противоречие (например, администрация объявляет, что в старшие классы строго ограничен набор учащихся – несоответствие между числом учащихся, желающих продолжить обучение в школе и числом мест в старших классах). Но противоречия далеко не всегда влекут за собой конфликт. Для превращения противоречий в конфликты необходимо осознание противоположности интересов и соответствующая мотивация поведения. Пока противоположность интересов не осознана конфликт ещё не наступает.

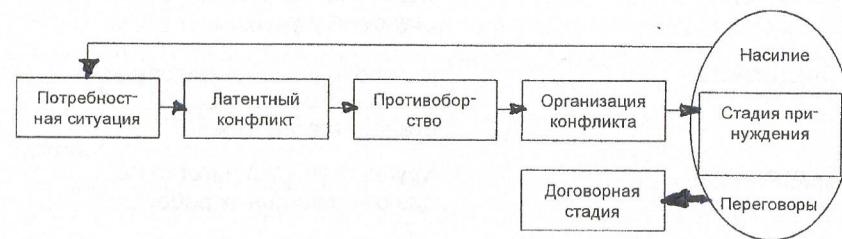
Инцидент – первый открытый этап в динамике конфликта, выражющийся во внешнем противодействии, столкновении сторон. Именно он приводит конфликт из латентного состояния в актуальное. Это момент, когда хотя бы одна из сторон начинает воспринимать ситуацию как конфликтную и предпринимает какие-либо действия по отношению к оппоненту.

Конфликтное взаимодействие – “с собственно конфликтом”, складывается из “цепочки” или “спирали” взаимных реакций сторон.

Проанализируем более подробную схему этапов возникновения и завершения конфликта, предложенную Степановым Е.Г. (см. рис. 4):

1. **Потребностная ситуация** (состояние ущемления потребности). Воспринимается субъектом конфликта, как “беспокойство”, “недовольство”, “неудовлетворенность”, “ущемление”, “тревога”, “страх” по отношению к своему состоянию, жизненному положению, взаимоотношениям со своим окружением и т. п. В данной ситуации у субъекта не обязательно существует противник, но активно идет его поиск.
2. **Латентный (скрытый) конфликт**. Противник найден. Проявляется противопоставленность интересов сторон, ценностных ориентаций, целей, чувства неудовлетворённости, недовольства, испытываемые одним или каждым из субъектов взаимодействия становятся всё более адресными и оформляются в мотивы конфликтного поведения. Это стадия латентного конфликта, так как отсутствуют действия по противоборству.
3. **Противоборство**. Конкретные действия одной из сторон для защиты своих интересов (начало конфликта – ответные действия, если они направлены противоположно). Инцидент.

4. **Организация конфликта**. Организация конфликтного противодействия или интеллектуализация конфликта. Нарастание эмоциональной напряжённости, которая может оказать как мобилизующее, так и дезорганизующее влияние.
5. **Стадия принуждения**, которая может перейти в договорную стадию, или двигаться в направлении насилия.
6. **Договорная стадия** – выработка соглашения и его реализация.



*Рис.4. Стадии конфликта*

Повлиять на конфликт, находящийся на 1-2 (латентной) стадии практически невозможно, так как это целый комплекс объективных и субъективных условий.

Задача педагога состоит в том, чтобы заметить момент актуализации конфликта, проанализировать конфликтную ситуацию, взглянуть на конфликт как на головоломку, которая должна быть решена, определить перспективы её развития и создать условия для её конструктивного завершения.

Для этого необходимо помнить, что участники образовательного процесса имеют не только обязанности, но и права. И одно из этих прав – право на ошибку. Педагог сможет гораздо легче ориентироваться в ситуации, если освободится от “ореола непогрешимости”, который мешает ему признать свои ошибки и вовремя их исправить. Может быть разрешению этой проблемы будет способствовать ознакомление с памяткой-шуткой:

#### **ТЕОРИЯ ОШИБОК - памятка-шутка**

*Ошибки так же неисчерпаемы, как и атом*

**Аксиома.**

В любой работе есть ошибки.

**Закон пропорциональности.**

Чем более работа необходима, тем больше в ней ошибок.

**Следствие.**

Ошибка не содержит лишь совершенно не нужная работа.

<u>Закон находимости ошибок.</u>	Педагог скорее обнаружит ошибку в чужой работе.
Следствие.	Ошибка не всё равно кто её обнаружит.
<u>Фундаментальный закон теории ошибок.</u>	На ошибках учатся.
Следствие 1.	Увлечённый работой человек становится учёным.
Следствие 2.	Чем больше человек допускает ошибок, тем быстрее он становится учёным.
Следствие 3.	Крупный учёный никогда не пишет правильных работ.
Замечание:	На то он и учёный.

### 3.3. Основные функции конфликта.

#### Потенциальная ценность конфликта.

Одними из первых M. Deutsch и L. Coser разделили конфликты на функциональные (конструктивные) и дисфункциональные (деструктивные). **Конструктивный** (лат. *constractio* – построение) конфликт – такой, который можно положить в основу чего-либо, плодотворный. **Деструктивный** (лат. *destructio*) вызывает разрушение, нарушение норм, структур чего-либо.

Определить был ли конфликт конструктивным или деструктивным очень сложно из-за отсутствия критериев (сиюминутных и отдалённых, общих и частных) анализа столкновений.

Конструктивными функциями конфликтов являются:

1. улучшение психологического климата, установление комфортных взаимоотношений в коллективе, разряжение напряжённости между конфликтующими сторонами;
2. расширение информации сторон друг о друге, диагностическая функция;
3. познание и обучение, приобретение опыта разрешения конфликта;
4. инновационное (творческое) значение конфликта (инновация – новообразование), стимулирование изменений и развития;

5. психотерапевтическая функция и функция защиты и поддержки учащихся.

Проанализируем каждую из этих функций, а для иллюстрации этих функций мы взяли истории, описанные самими учащимися:

1. Улучшение психологического климата, установление комфортных взаимоотношений в коллективе, разряжение напряжённости между конфликтующими сторонами.

Учащиеся упоминают такие позитивные последствия конфликтов с учителями как: рост взаимопонимания, уважение к старшим и самоуважение, эмоциональная разрядка, а в одной из анкет дословно такая запись: “я поняла, что учителя тоже люди”.

В одной из анкет-интервью был описан конфликт, возникший в отношениях между группой школьников, которые ушли с вечера встречи выпускников для того, чтобы отпраздновать день рождения своего товарища и группой учителей школы. После беседы с учителями ребята извинились и решили принять самое активное участие в подготовке следующего праздника. Возникли дружеские отношения с преподавателями.

2. Расширение информации сторон друг о друге, диагностическая функция.

Конфликты с учащимися могут сигнализировать о нарушении психогигиены в организации познавательной деятельности в школе, о том что детям предъявляется количественно избыточная информация или напротив информации недостаточно для выполнения задания.

Конфликт может помочь педагогу заглянуть во внутренний мир ученика, понять его переживания, желания, стремления. Подтверждением тому могут служить слова К. Г. Юнга: “К детям обычно прислушиваются очень мало и обращаются с ними (на всех возрастных ступенях) во всех существенных вопросах как с невменяемыми, во всём несущественном их дрессируют до автоматического совершенства. За сопротивлением всегда лежит какой-то вопрос, какой-то конфликт – и мы знаем об этом в другое время и при других обстоятельствах”.

Так старшеклассники отказались отвечать, а затем покинули урок английского языка из-за плохо растолкованного педагогом домашнего задания. После уроков весь класс пришёл к учительнице домой и там во всём разобрались. Отношения вос-

становились, учитель сумела признать свою оплошность. Конструктивный конфликт влечёт за собой осознание ошибок, взаимные извинения учащихся, учителя, налаживание отношений.

### 3. Познание и обучение, приобретение опыта разрешения конфликта.

Интересными являются результаты эксперимента по установлению моделей связи школы с её выпускниками. Как ни парадоксально, с охотой появляются в школе те выпускники, которые вопреки невесёлым предсказаниям их учителя, достигли престижных целей: поступили в вузы, удачно устроились на работу и т.д., возможно, тонкая личностно-ориентированная упреждающая закалка выпускников в результате школьных конфликтных переживаний обеспечивает стойкость молодых людей при столкновении с проблемами социального и профессионального самоопределения после школы.

В 10% всех описанных школьниками конфликтов отмечается данная их конструктивная функция.

### 4. Одно из важнейших – инновационное значение конфликта, стимулирование изменений и развития.

Так в одной из анкет ученица описывает свой конфликт с учителем литературы из-за систематического невыполнения ею домашних работ. В конфликт был подключён классный руководитель. В результате беседы с его участием повысилось прилежание и на экзамене школьница получает отметку “хорошо”.

Позитивными последствиями многих конфликтов являются успехи в учёбе, нормализация поведения, регулярное посещение занятий и т. д.

Во многих работах по психологии конфликт называется не просто конструктивным, а даже продуктивным. Как конфликт между учителями и учащимися десятого класса по поводу выпускного концерта. Учителя призывали положиться на их опыт и знания, а учащиеся требовали отдать инициативу организации концерта в их руки. В результате общего обсуждения наболевших вопросов было выработано соглашение и поставлен отличный концерт.

### 5. Только заявленными и малоизученными являются психотерапевтическая функция и функция защиты и поддержки учащихся.

Психотерапевтическое воздействие педагога – это всякого рода воздействие, которое оказывается в целях содействия наи-

лучшему состоянию человека для его личностного развития в данный ситуативный момент жизни, функции педагогики и психотерапии настолько сблизились, что эффективное влияние педагога имеет косвенным результатом психотерапию, а умелое действие психотерапевта служит перевоспитанию пациента.

Интересен конфликт, произошедший во время прогулки группы младших школьников умело превращённый преподавателем в повод для проведения “политики” укрепления дружеских контактов. Четверо ребят строили снежную крепость, а один из мальчиков вмешался и разломал постройку. Учительница спросила его: “Почему ты так поступил?” Ребёнок не смог ответить, но педагог почувствовала, что он бы хотел помочь ребятам, а они не принимали его в игру. После обсуждения проблемы малыши решили отстроить крепость вместе. Таким образом через разрешение межличностного конфликта была устранена внутренняя проблема ребёнка.

Приемлемыми и даже необходимыми в определённых условиях являются конфликты из-за школьной дисциплины, соблюдения гигиенических норм, предотвращения опасности эпидемий, конфликты за здоровый образ жизни (против курения, алкоголизма, наркомании).

В русле осуществления конструктивных функций конфликт может выполнять ряд более частных задач:

- ➊ адаптирует индивида или группу к новым условиям, в которых они оказались;
- ➋ объективизирует источник разногласия и тем самым позволяет его устраниТЬ;
- ➌ сплачивает членов группы и ориентирует их на защиту её единства;
- ➍ позволяет членам группы раскрыть лучшие качества своей личности, завоевать авторитет.

Среди деструктивных последствий конфликтов выделяют:

1. Разрыв или регресс отношений между участниками взаимодействия.
2. Нарушение психологического климата, эскалация напряжённости между конфликтующими сторонами.
3. Получение негативного опыта от конфликтного взаимодействия.
4. Дидактогении учащихся.
5. Депрессии преподавателей.

По данным психологических исследований за 1996 г. 35-40% всех детских неврозов – дидактогенные неврозы, т. е. являются следствием деструктивных конфликтов в отношениях между учителями и учащимися. Дидактогения достаточно широко распространена в, и результатом её является то, что большинство школьников неохотно учатся, всячески избегают любой деятельности в классе под руководством учителя, прогуливают уроки. Вероятно по этому большинство участников образовательного процесса относятся к конфликтам отрицательно. Факторами негативного восприятия конфликтов преподавателями и учащимися являются: личный жизненный опыт, влияние семьи, школы, окружения, средств массовой информации и т. д.

Учёными была проанализирована зависимость соотношения положительных и отрицательных последствий конфликтов от различных параметров и было выявлено, что в межличностном конфликте учителя и ученика очень велик процент отрицательных последствий (83%), который резко сокращается при вовлечении в спор до пяти участников (60%) и вырастает до 100% негативных последствий в случаях, когда в конфликт вовлекается весь класс.

В зависимости от времени протекания конфликта - максимальный положительный эффект (80% анкетируемых отмечают положительные последствия) достигается при разрешении конфликта в течении недели (так сказать, не откладывая в долгий ящик). При увеличении срока конфронтации позитивный эффект снижается, а негативный возрастает: время противоборства до одного месяца – 58% к 83%; и до нескольких лет – 50% к 92%.

Таким образом конфликты делятся на три типа: внутристичностные, социальные и зоосоциальные. Каждый конфликт имеет определённую динамику развития, последовательно проходит все его этапы и выполняет конструктивные и деструктивные функции. Поскольку обычно конкретный конфликт имеет как конструктивные так и деструктивные функции, его оценивают по тому, какое начало в нём преобладает.

Соотношение позитивных и негативных последствий конфликта зависит не только от объективных условий, но и от принимаемых по отношению к конфликту субъективных действий, то есть большинство конфликтов может быть оптимизировано, а главная задача по отношению к конфликту определена как управление последним. Однако большинство субъектов управления не имеют достаточной подготовки для этого.

### **Вопросы для самопроверки к 3 главе**

1. Какой из нижеприведённых конфликтов не относится к типу социальных конфликтов:
  - 1.1. межличностный;
  - 1.2. внутриличностный;
  - 1.3. внутригрупповой;
  - 1.4. межгрупповой;
  - 1.5. межнациональный.
2. Какие из этапов динамики конфликта необходимо поменять местами, чтобы они выстроились в логической последовательности:
  - 2.1. потребностная ситуация;
  - 2.2. латентный конфликт;
  - 2.3. противоборство;
  - 2.4. договорная стадия;
  - 2.5. стадия принуждения.
3. Какая из перечисленных функций конфликтов является деструктивной:
  - 3.1. улучшение психологического климата;
  - 3.2. диагностическая функция;
  - 3.3. познание и обучение;
  - 3.4. стимулирование изменений и развития;
  - 3.5. дидактогении учащихся

### **Промежуточный тестовый контроль**

1. Определите в последовательности этапов развития отношений в социальной подсистеме дезорганизующее звено:
  - 1.1. равновесие;
  - 1.2. стабильность;
  - 1.3. нестабильность;
  - 1.4. деструктивный конфликт;
  - 1.5. развитие отношений.
2. Какие из приведённых утверждений описывают особенности педагогических конфликтов?
  - 2.1. ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: ведь школа – модель общества, где ученики, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;

- 2.2. разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
  - 2.3. присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
  - 2.4. профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы ученика;
  - 2.5. дисфункции существуют, но они преодолеваются сами по себе или в конце концов укореняются в обществе;
3. Основателями конфликтной теории развития социальных систем были:
- 3.1. К. Маркс и Г. Зиммель;
  - 3.2. Аристотель и Т. Гоббс;
  - 3.3. Л. Козер и Р. Дарендорф;
  - 3.4. Т. Шелинг и В. Рапопорт;
  - 3.5. М. Фоллет и Р. Фишер.
4. Среди вариантов противоречий, возникающих в различных системах определите противоречия образовательного процесса:
- 4.1. Противоречия между уровнем теоретической подготовки учителя и практическими умениями;
  - 4.2. Противоречия между возможностями отдельных учащихся и коллективным характером обучения;
  - 4.3. Противоречия между коллективным характером труда и индивидуальным распределением его результатов;
  - 4.4. Противоречия между общеобразовательными стандартами и задачами творческого развития личности;
  - 4.5. Противоречия, вызванные неравномерностью физического и психического развития людей.
5. Удовлетворение каких потребностей является самым важным для человека?
- 5.1. биологических;
  - 5.2. социальных;
  - 5.3. духовных;
  - 5.4. биологических и социальных;
  - 5.5. биологических социальных и духовных.

6. К какому типу относится конфликт между учителем и учеником из-за неверной отметки, выставленной преподавателем:
  - 6.1. ресурсный конфликт;
  - 6.2. статусно-ролевой конфликт;
  - 6.3. конфликт из-за идей, норм и принципов;
  - 6.4. смешанный конфликт;
  - 6.5. внутриличностный конфликт.
7. Какие из перечисленных причин конфликта относятся к объективным?
  - 7.1. недостатки в управлении образовательным процессом
  - 7.2. социально-демографические (возраст, пол, социальное происхождение, национальность участников);
  - 7.3. несоответствие прав и обязанностей участников взаимодействия или их нечёткое распределение;
  - 7.4. факторы искажения информации участниками ситуации;
  - 7.5. ошибочная интерпретация мотивов совершённых поступков.
8. На какие типы учёные делят конфликты?
  - 8.1. конструктивные;
  - 8.2. социальные;
  - 8.3. зоосоциальные;
  - 8.4. деструктивные;
  - 8.5. внутриличностные.
9. К каким конфликтам можно отнести конфликт между учителями начальной и средней школы?
  - 9.1. межличностным;
  - 9.2. зоосоциальным;
  - 9.3. внутригрупповым;
  - 9.4. межгрупповым;
  - 9.5. межнациональным.
10. Конструктивному разрешению конфликта между педагогом и ребёнком способствует (определите верные ответы):
  - 10.1 быстрое разрешение проблемы;
  - 10.2 откладывание принятия решения в конфликте на потом;
  - 10.3 привлечение к решению конфликта родителей;
  - 10.4 привлечение к решению конфликта всего класса;
  - 10.5 игнорирование педагогом конфликта.

## **ЛЕКЦИЯ 4**

### **Человеческий фактор в конфликте**

*Ключевые понятия: возрастные кризисы, методы саморегуляции.*

#### **4.1. Субъективные аспекты конфликта.**

#### **Возрастные особенности участников конфликтного взаимодействия**

Возрастные особенности детей и педагогов, влияющие на их поведение в конфликте, должны учитываться при анализе и поиске выходов из конфликтной ситуации. Чтобы понять мотивы поведения и глубокие внутренние причины конфликтов необходимо взглянуть на участников конфликта с точки зрения их развития.

В процессе развития личности при переходе от одной возрастной ступени к другой могут возникнуть возрастные кризисы – относительно непродолжительные по времени периоды, характеризующиеся резкими изменениями личности.

Школьное детство начинается с критического, или переломного периода, который традиционно называется кризисом семи лет. К семи годам возникают такие сложные новообразования, как оценка самого себя, самолюбие, появляются новые противоречия между восприятием самого себя, отношением к себе и оценками окружающих, взрослых и сверстников.

Приход в школу – одно из важнейших событий в жизни человека. Прежде всего, это включение в принципиально новую систему отношений с жёстким ролевым распределением, с заданными технологиями и чётко formalизованной ответственностью, что означает есть установленные правила и есть вполне ясные и достаточно жёсткие санкции, непременно следующие не только вслед за их нарушением, но и за попытками невыполнения.

Для школьников младших классов по мнению Журавлёва В.И. характерна недолговечность, кратковременность эмоциональных переживаний. Переключаемость и высокая степень конформности способствуют защищенности психики младшего школьника. Однако кратковременность нервных переживаний учащихся этого возраста не дает учителю оснований для неосторожных форм давления на него под предлогом, что все будет забыто.

У ребёнка младшего школьного возраста начинает формироваться и проявляться собственная позиция, собственное мнение, которое нередко противоречит мнению взрослого, но не достаточно навыков отстаивания этой позиции. В большей мере детям начального школьного возраста свойственна потребность в защите со стороны взрослых и прежде всего учителя, ведь он выступает как эталон мудрости и поведения. В конфликтной ситуации, как считает ребенок, ждёт от педагога помощи, поддержки. Но, к сожалению, в работе с детьми крайне редко возможна гармония (совпадение) между проблемой, созданной поведением ребёнка, и тем, что взрослый предпринимает ради её эффективного преодоления. Тем сильнее потрясение, если его ожидания не оправдываются, если его оставляют с переживанием один на один. И еще хуже, когда вместо помощи от учителя ребенок получает противоположное, и он вынужден искать самостоятельное решение неадекватными способами (агgression, гнев, раздражение, стыд, угрызения совести, тревога и т. п.).

На основе анализа и обобщения конфликтов в начальных классах их можно разделить на три группы: дидактические (вызванные в основном приемами дисциплинирования младших школьников и оценки их успеваемости), этические (среди которых отдельно выделены запредельно-этические конфликты, спровоцированные педагогическими "правонарушениями") и прочие.

В подростковом возрасте расхождение между внешним и внутренним становится глобальным: собственное «Я», каким его представляет ребенок, и весь остальной мир разделены пропастью, которую ему сложно преодолеть. Активное самоутверждение сопровождается ломкой отношений со взрослыми. Прежде безропотно принимаемые суждения учителя могут вызвать протест, сопротивление. Внутренний мир становится для подростка реальностью, которая затмевает настоящую действительность.

Поле возникновения столкновений, конфликтов, недоразумений расширяется и в связи с тем, что вместо одного-двух учителей в начальной школе подросток вступает в общение с десятком и более учителей, тренеров, кружководов и т. д. О личности педагога дети судят по отдельным поступкам, фразам, эмоциям. У подростков легко завоевать авторитет, но легко его и потерять.

Здесь следует подчеркнуть, установленные педагогами – исследователями закономерности так называемого наивного, или интуитивного профессионализма у учащихся. Доказано, что в

результате педагогики сотрудничества у школьников вырабатываются критерии оценки учительского труда по его результативности. Наблюдая за своеобразием стиля и специфики труда различных учителей, подростки безошибочно, за редким исключением, выделяют учителей-мастеров, слабых преподавателей и лиц, лишенных способностей научить своему предмету.

В отличие от младших школьников, способных в конфликте применять в основном лишь тактику избегания или приспособления, а протест проявлять в форме слез и жалоб родителям, подростки уже могут открыто противостоять педагогу. Возможны ситуации, когда конфликтующие стороны доводятся до нервных срывов и в состоянии аффекта могут не давать отчета своим поступкам. Конфликты подростков и преподавателей могут достигать уже стадии организации, когда субъектом конфликта выступает класс, иди группа учащихся. Иллюстрациями к данному утверждению могут послужить примеры массовых уходов с уроков, невыполнений заданий учителя, нарушения дисциплины, срывов уроков и т. д.

Среди конфликтно-стрессовых ситуаций в работе с подростками в литературе выделяются:

1. Конфликты дисциплины (нарушение преимущественно учащимися и редко преподавателями тех или иных правил и порядков, без которых учебный процесс немыслим).
2. Конфликты в сфере дидактического взаимодействия (чаще всего вызванные фактами, как считают подростки несправедливых отметок за письменные и устные ответы).

Особенно сильное недовольство подростков действиями учителя бывает вызвано подменой функций оценок. Вместо средства, с помощью которого фиксируются факты движения учащихся к овладению знаниями, оценка становится орудием наказаний, мести, запугивания. Встречают у подростков протест и такие несуразности, как манипуляции с оценками, когда единицы вдруг превращаются в четверки, то же происходит с тройками к удивлению подростков. Заявление ученика в форме "вы не правы" в оценке ответа обычно не остается без разраженной реакции учителя. Это происходит во многом ввиду отсутствия установленного порядка опротестования учащимся отметки, выставленной педагогом.

3. Конфликты в методике обучения (такие, например, методические изъяны в работе учителя на уроке, как непонятное объяснение, бессистемное изложение, усложненный

язык, отсутствие повторения, сухость преподнесения материала, неумение связать тему с жизнью, раскрытие темы наспех).

4. Конфликты в тактике взаимодействий учителей с подростками
5. Конфликты этики.

Старшие школьники в отличие от младших и подростков это особый контингент учащихся.

Старшие школьники более дифференцированно, более глубоко и обоснованно судят о личных и профессиональных качествах учителя. Известно, что переход учителя с опытом обучения подростков в старшие классы сопровождается необходимыми трансформациями всей системы преподавания, общения, требований, стиля, речи, даже интонаций и внешнего вида. Практика совмещения работы учителя в средних и старших классах показывает, что не каждому из педагогов это легко удается. Перенос же подростковых моделей общения в старшие классы вызывает немало недоразумений.

Особое внимание необходимо уделить основным противоречиям юношеского возраста. Одно из них состоит в предъявлении к взрослым завышенных требований при снискходительном отношении к собственному их несоблюдению. Не прощают учителю его промахов и в то же время не осуждают себя за те же или, быть может более серьезные.

Вторым противоречием выступает сосуществование в поступках и сознании старшеклассников принципиальности в большом и беспринципности в малом. Выражается оно в готовности отстаивать правду во что бы то ни стало, выполнять свой гражданский долг, идти на риск ради достижения социальной справедливости и в то же время допускать чисто детское в своих поступках. Совершать мелкие пакости в школе, классе, по отношению к несимпатичным учителям.

Третье противоречие состоит в эмоционально завышенных переживаниях личных неудач, неприятностей, гипертрофируемых в горе. Толкающих старшеклассника к неоправданным поступкам.

Следует отметить довольно сильное расхождение между старшеклассниками и учителями в оценке одних и тех же ситуаций. Оказывается там, где ребята уже переживают ситуацию как конфликт, учителя ещё не воспринимают её таковой и более того, вероятно не замечают, не понимают реакции и состоя-

ния учеников в этих ситуациях. Проводились исследования учителей и их учащихся, чтобы выяснить, существует ли между ними контакт. Разница между ответами оказалась огромной. “Контакт есть”, – уверяют 73% учителей и только 18% учеников; “частичный контакт” отмечают 6% учителей и 47% учеников; “отсутствие контакта”, – 3% учителей и 28% учеников.

Отчасти разрыв в оценках обусловлен тем, что учителя и ученики по-разному понимают слово “контакт”. Учителя имеют ввиду просто нормальный психологический климат, делающий возможным учебно-воспитательный процесс, тогда как старшеклассники мечтают об эмоциональном тепле и психологической интимности, которые никогда не бывают массовыми. И все-таки разница между учительскими и ученическими оценками разительна.

Главным препятствием взаимопониманию учителей и учеников является абсолютизация ролевых отношений – “учебоцентризм”. Учитель, озабоченный прежде всего учебной успеваемостью, не видит за отметками индивидуальности учащегося.

Не только учащиеся, но и учителя находятся под влиянием возрастных кризисов. Учёные выделяют несколько этапов профессиональной деятельности учителя.

1. Начало профессиональной деятельности. Основные особенности данного возраста (возможные причины возникающих конфликтов):

- ⌚ отсутствие опыта и реализма;
- ⌚ отсутствие чёткой границы между требованиями, предъявляемыми к себе, к миру и собственными возможностями.

Общение молодых учителей с учениками носит более партнёрский, доверительный характер. Молодые специалисты искренне и внимательно относятся к проблемам ребят, а ученикам легче говорить о том, что их волнует. Начинающий учитель более раскрыт для участия в жизни детей, хотя оно может выливаться и в отрицательное воздействие ведь он не всегда имеет достаточно мудрости и такта.

2. Этап профессиональной зрелости. (28-50 или этап “коррекции”) Кризисный период приходится на 30-33 года, “успокоение” (стабильный период) 33-40 лет, “кризис середины жизни” (40-45 лет или 37-43), стабильный период (43-50 лет).

3. Этап завершения профессиональной деятельности как правило соответствует возрастной категории людей после 50-ти и старше. Проблема здоровья является центральной для большинства людей этого возраста, несмотря на то, что многие из них достигают высокого уровня мастерства, виртуозности в работе.

Таким образом одним из условий конструктивного разрешения конфликтов в отношениях между учителем и учеником является учёт возрастных особенностей участников образовательного процесса, основных противоречий и кризисов в их развитии.

## 4.2. Основные тенденции поведения человека в конфликте. Механизмы саморегуляции

Работа педагога представляет собой череду всевозможных ситуаций, многие из которых в силу своей повторяемости и похожести становятся привычными. В них он действует во многом на уровне автоматизмов. В таких ситуациях расход психических сил сведён к минимуму.

Иное дело конфликты. В силу своей неординарности они требуют мобилизации психических и физических ресурсов.

Роль эмоций в конфликтах может быть тройкой. Эмоции выступают как индикатор сложности ситуации, значимости её для личности; являются фактором, приводящим к изменению поведения в ситуации.

Способности педагога контролировать своё эмоциональной состояние является одной из составляющих такой важной характеристики личности, как конфликтостойчивость. В результате исследований установлена зависимость эффективности деятельности в трудных ситуациях от уровня конфликтостойчивости и профессионального мастерства. Оказалось, что с ростом трудности ситуации эффективность деятельности всё больше и больше начинает зависеть от конфликтостойчивости, а не только от профессионального мастерства. Конфликтостойчивость не является врождённым свойством личности, а формируется одновременно с её развитием и зависит от уровня сформированности навыков эмоциональной саморегуляции.

Саморегуляция – воздействие личности на саму себя с целью приведения собственного функционирования в нормальное состояние (Сперанский В.И.).

Известны разнообразные методы саморегуляции:

1. Метод “отреагирования” применяется, например, в тех случаях, когда взъяренный педагог буквально «не находит себе места», стремится “излить душу” в разговоре даже с посторонним человеком. Если накал эмоций с каждой стороны велик, надо постараться взять свои чувства под контроль. Если сложно сразу избавиться от гнева, обиды или раздражения, то очень важно, хотя бы на время забыть о них, чтобы продуктивно работать над разрешением конфликта.

Однако ученые-биоэнергетики утверждают, что тело и его мышечная система могут накапливать напряжение, вызванное невыраженными эмоциями. Если запас таких эмоций достаточно велик, это может привести к физическому распаду. Многие врачи утверждают, что физические заболевания имеют психологическую подоплеку. Сердечные приступы, инсульты, раковые заболевания, даже обычный простуда – все они могут быть реакцией на эмоциональную перегрузку. Чем больше запас неразрешенных эмоций из прошлого, тем меньше человек в контакте с настоящим, считают австралийские конфликтологи Ш. Фэйр и Х. Корнелиус.

Человек может предотвратить проявление эмоции, но она остается в его теле в ожидании подходящей возможности выйти наружу. Чтобы не носить в себе груз невыраженных эмоций, можно найти подходящее время и место для их разрядки вне ситуации, которая вызвала их. Например, высказавшись в кругу своих друзей, в спортивных играх, во время пробежки, устроив истерику наедине, ломая карандаши, разрывая на клочки старые журналы, колотя матрац кулаками и т. п. В японских городах сооружены с этой целью балаганчики “отведи душу”. Заплатив мелочь, посетитель входит в тёмное помещение, отгороженное от улицы занавеской. Ему дают несколько простых тарелок. Он бьёт их по одной о землю и удаляется.

Психотерапевты считают, что большая часть энергии скапивается в мышцах плеч, в верхней части рук и в пальцах. Подобные упражнения дают возможность высвободить часть мышечного напряжения. Разрядка подавленных чувств должна приводить к ощущению облегчения.

2. Метод **расслабления** (релаксации) применяется для снятия напряжённых, стрессовых состояний и реализуется посредством:

изометрических упражнений, основанных на чередовании напряжения и расслабления отдельных групп мышц в равномерном ритме;

- аутогенной тренировки, основанной на определённой зависимости между состоянием мышечной и сосудистой систем, с одной стороны, и психической – с другой; вызывая, например, чувства тяжести и тепла в теле, можно достичь состояния психического покоя;
- медитации (от лат. meditatio – размышление) – интенсивного, проникающего вглубь размышления, мысленного погружения в предмет, идею и т. д.
- имаго терапии – мысленного воспроизведения положительных образов с целью вытеснения неблагоприятных переживаний (образов людей для подражания, приятных моментов из прошлой жизни, своего благополучного будущего и т. д.);
- зоотерапии – размещения, например, в учебных комнатах аквариумов с декоративными рыбками, созерцание которых помогает избавиться от стрессов, снижает артериальное давление;
- юмора, который превращает потенциально-отрицательную энергию в её противоположность, в источник положительных эмоций.

### 3. Метод подкрепления:

- положительное воздействие на самочувствие оказывает чашка чая, в зависимости от способа заварки он может стимулировать организм (побольше чая и почти не дать настояться) или же успокаивать (поменьше чая и дать хорошенько настояться), чай хорошо утоляет жажду, мягко тонизирует психику. Если же ещё и красиво обставить церемонию чаепития, то положительный эффект будет несомненным;
- если есть такая возможность, неплохо бы выйти из помещения на свежий воздух, немного пройтись, набраться кислорода, что позволит снова обрести бодрость тела и духа.

### 4. Метод внешних изменений – многочисленные формы воздействия человека на внешние условия, которые посредством обратных связей оказывают стимулирующий или тормозной эффект на его деятельность. Сюда относятся все виды ритуального поведения людей, регулирующее воздействие на состояние человека таких внешних раздражителей, как музыка и цвет. Учёными установлено, что цвета жёлто-красного спектра действуют на человека возбуждающие, а сине-зелёного ус-

покидающие и чёрного угнетающее. К методам внешних изменений относятся такие варианты поведения людей, как тяга к перемене мест, перестановки мебели в квартире, изменение имиджа, и т.п.

5. Метод “сравнительной терапии” основан на изменении сравнительного фона, на котором человек осознаёт и переживает свои неудачи. “... Для того, чтобы ощущать в себе счастье без перерыва, – писал А.Чехов в шуточном рассказе “Жизнь прекрасна!”, – даже в минуты скорби и печали нужно: а) уметь довольствоваться настоящим и б) радоваться сознанию того, что “могло быть и хуже”.
6. Метод предвосхищения означает предварительное “проигрывание” в уме возможной неудачи и её последствий. Превентивное осмысление возможной неудачи позволяет избежать возникновения стрессового состояния.
7. Метод эмоционального сдерживания можно сформулировать так: делать вид, что всё хорошо, и действительно станет лучше. Ничто так не передает ощущение силы личности, как невозмутимое, спокойное дружелюбие, оно может стать щитом для учителя, которым он ограждает себя от отрицательного эмоционального воздействия со стороны ребёнка, и инструментом воздействия на него.

Используя методы саморегуляции, педагог получает возможность спокойно и рационально проанализировать ситуацию.

Обнаружение скрытых причин конфликта и многочисленных подспудных интересов может потребовать от него некоторого времени, но затраты эти необходимы, так как именно разнообразие источников и причин предоставляет множество возможностей разрешения конфликта с обоюдной выгодой.

Для исследования уровня тревожности собственной личности можно использовать приведённый ниже тест.

#### **Исследование тревожности (опросник Спилберга)**

Порядок работы с тестом: прочитайте внимательно каждое из приведённых в таблице предложений и обведите в кружок цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того как Вы себя чувствуете в данный момент (утверждения с 1 по 20) и обычно (утверждения с 21 по 40).

Просуммируйте баллы, обведённые в кружок, отдельно по первой шкале (утверждения с 1 по 20) и затем по второй шкале (утверждения с 21 по 40).

Шкала ситуативной тревожности					
№ п/п	Суждение	нет, это не так	пожа- луй так	вер- но	совер- шенно верно
1.	Я спокоен	1	2	3	4
2.	Мне никто не угрожает	1	2	3	4
3.	Я нахожусь в напряжении	1	2	3	4
4.	Я внутренне скован	1	2	3	4
5.	Я чувствую себя свободно	1	2	3	4
6.	Я рассстроен	1	2	3	4
7.	Меня волнуют возможные неудачи	1	2	3	4
8.	Я ощущаю душевный покой	1	2	3	4
9.	Я встревожен	1	2	3	4
10.	Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения	1	2	3	4
11.	Я уверен в себе	1	2	3	4
12.	Я нервничаю	1	2	3	4
13.	Я не нахожу себе места	1	2	3	4
14.	Я взвинчен	1	2	3	4
15.	Я не чувствую скованности, напряжённости	1	2	3	4
16.	Я доволен	1	2	3	4
17.	Я озабочен	1	2	3	4
18.	Я слишком возбуждён и мне не по себе	1	2	3	4
19.	Мне радостно	1	2	3	4
20.	Мне приятно	1	2	3	4
Шкала личностной тревожности					
21.	У меня бывает приподнятое настроение	1	2	3	4
22.	Я бываю раздражительным	1	2	3	4
23.	Я легко могу расстроиться	1	2	3	4
24.	Я хотел бы быть таким же удачливым, как и другие	1	2	3	4
25.	Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть	1	2	3	4
26.	Я чувствую прилив сил, желание работать	1	2	3	4
27.	Я спокоен, холоднокровен и собран	1	2	3	4
28.	Меня тревожат возможные трудности	1	2	3	4
29.	Я слишком переживаю из-за пустяков	1	2	3	4
30.	Я бываю вполне счастлив	1	2	3	4
31.	Я всё принимаю близко к сердцу	1	2	3	4
32.	Мне не хватает уверенности в себе	1	2	3	4
33.	Я чувствую себя беззащитным	1	2	3	4
34.	Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей	1	2	3	4
35.	У меня бывает хандра	1	2	3	4
36.	Я бываю доволен	1	2	3	4

Шкала ситуативной тревожности						
№ п/п	Суждение	нет, это не так	пожа- луй так	вер- но	совер- шенно верно	
37.	Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня	1	2	3	4	
38.	Бывает, что я чувствую себя неудачником	1	2	3	4	
39.	Я уравновешенный человек	1	2	3	4	
40.	Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах	1	2	3	4	

Определённый уровень тревожности – естественная и обязательная особенность личности.

Под личностной тревожностью понимается устойчивая индивидуальная характеристика, отражающая предрасположенность субъекта к тревоге и предполагающая наличие у него тенденции воспринимать достаточно широкий “веер” ситуаций как угрожающие, отвечая на каждую из них определённой реакцией.

Ситуативная, или реактивная, тревожность как состояние характеризуется субъективно переживаемыми эмоциями: напряжением, беспокойством, озабоченностью, нервозностью. Это состояние возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию и может быть разным по интенсивности и динамичным по времени.

При анализе результатов самооценки надо иметь в виду, что общий итоговый показатель по каждой из шкал может находиться в диапазоне от 20 до 80 баллов. При интерпретации показателей используются следующие оценки тревожности: до 30 баллов – низкая, 31-44 балла – умеренная, 45 и более – высокая.

Рекомендации по коррекции уровня тревожности. Людям с высокими показателями тревожности следует формировать чувство уверенности в успехе. Им необходимо смещать акцент с внешней требовательности на содержательное осмысление деятельности и конкретное планирование по подзадачам. Для низкотревожных людей, напротив, требуется пробуждение активности и заинтересованности.

#### **Вопросы для самопроверки к 4 главе**

- Для детей какого возраста характерна недолговечность, кратковременность эмоциональных переживаний, переключаемость и высокая степень внушаемости:

- 1.1. 10-12 лет;  
 1.2. 7-10 лет;  
 1.3. 16-18 лет;  
 1.4. 12-14 лет;  
 1.5. 14-16 лет.
2. К какой из групп методов саморегуляции относится аутогенная тренировка?  
 2.1. методы “отреагирования”;  
 2.2. методы релаксации (расслабления);  
 2.3. сравнительная терапия;  
 2.4. методы подкрепления;  
 2.5. методы внешних изменений.
3. Какой из ниже перечисленных методов саморегуляции относится к группе методов подкрепления?  
 3.1. прогулка на свежем воздухе;  
 3.2. изометрические упражнения;  
 3.3. аутогенная тренировка;  
 3.4. медитация;  
 3.5. имаго терапия;

## **ЛЕКЦИЯ 5**

### **Общение как источник конфликтов**

*Ключевые понятия: функции общения, вербальные и невербальные средства общения, эмпатия, оптимальное самоутверждение.*

#### **5.1. Основные функции общения. Барьеры общения. Механизм искажения информации в процессе общения**

Общение, основной инструмент работы педагога, само по себе часто бывает причиной конфликтов в отношениях учитель – ученик. В силу этого педагогам в работе очень пригодятся навыки общения, умения контролировать свои эмоции, позволяющие предотвратить конфликты, возникающие во взаимоотношениях с учащимися, а если они объективно обусловлены, то собственными силами анализировать и конструктивно их разрешать.

В словаре психологических терминов мы находим такое определение общения – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Общение полифункционально, что отражается во множестве существующих классификаций его функций. В наиболее обобщенных классификациях выделяются четыре стороны общения:

- ⌚ коммуникативная (процессы приема – передачи информации),
- ⌚ интерактивная (обмен деятельностью, акцент на способы деятельности, её организацию),
- ⌚ аффективно-коммуникативная (анализ собственного эмоционального состояния и управления им),
- ⌚ перцептивная (функция познания человеком или группой себя и другой стороны).

Мы рассмотрим в основном те особенности общения, недоценка которых может послужить одной из причин конфликтов.

Традиционно в общении выделяют вербальную и невербальную составляющие. Вербальный (от лат. *verbalis* – словесный) – термин, применяемый для обозначения форм знакового материала, а также процессов оперирования с этим материалом.

Невербальное общение обладает рядом особенностей, принципиально отличающих их от вербального (лингвистического) общения. Специалисты в области общения утверждают, что приблизительно 55% информации мы получаем при невербальном общении (мимика, жесты). Приблизительно 38% информации дает голос, высота его тона, тембр, разборчивость и т. д., и только 7% – содержание сказанного. Невербальный контекст составляет фон для кодирования и декодирования вербальных сообщений.

#### **Основные функции невербальных средств общения:**

1. Создавать и поддерживать психологический контакт, регулировать процесс общения.
2. Придавать новые смысловые оттенки словесному тексту, направлять истолкование слов в нужное русло.
3. Выражать эмоции, оценки, принятую роль, смысл ситуации.

#### **Основные виды невербальных средств общения**

В изуальны е: движения рук, головы, ног, туловища, походка; мимика (выражение лица, глаз); позы (осанка, посадка головы); взгляд (направление); кожные реакции (покраснение, бледность, потоотделение); пространственная организация общения (расстояние между собеседниками: до 0,5 м – интимное, до 3 м – деловое и дружеское общение, попытка начать общение с собеседником с расстояния большего, чем 3 м может восприниматься как пренебрежительное отношение к нему; угол поворота (оптимальный – 45 градусов); уровень расположения собеседников: человек, расположенный уровнем ниже может ощущать дискомфорт при общении); вспомогательные средства общения: подчеркивание или скрытие особенностей телосложения, признаков пола, возраста, расы и т. п.; средства преобразования природного телосложения: одежда, прическа, косметика, очки, украшения, татуировки, усы, борода, мелкие предметы в руках.

#### **Акустические:**

- ⌚ паралингвистические (от греч. *raga* – возле, при, т.е. находящееся рядом, сопутствующее): качество голоса, диапазон, тональность, интонации голоса воспринимаются слушателями на подсознательном уровне и, если содержание сказанного не совпадает с интонацией, говорящий может быть воспринят как человек неискренний;
- ⌚ экстралингвистические (от лат. *extra* – вне, сверх): речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель, хлопанье.

**Тактильные** – ощущения прикосновения: пожатия, объятия, поцелуи и др. (от лат. tactilis – осязательные).

**Ольфакторные** – запахи окружающей среды, естественные и искусственные запахи человека (от лат. olfactus – обоняние).

Основные особенности неверbalного общения состоят в том, что:

1. Невербальное общение значительно древнее вербального. В теории происхождения языка невербальное общение рассматривается как историческая основа возникновения современной речи.
2. Невербальное общение обладает свойством функциональной независимости от вербального. Практически это проявляется в том, что человек способен адекватно воспринимать все виды невербального общения, независимо от значения слов.
3. **Невербальное общение в значительной степени непроизвольно (воспринимается на подсознательном уровне).**
4. Невербальное общение характеризуется универсальной понятностью, не зависящей от языковых барьеров.
5. Невербальное общение обеспечивается особыми механизмами кодирования и декодирования информации.

Игнорирование влияния невербальной составляющей на процесс общения может способствовать возникновению конфликтов между людьми.

Вместе с тем как утверждает Анцупов А.Я. и на верbalном уровне происходят потери и искажения информации, в силу многих причин (см. рис. №5)

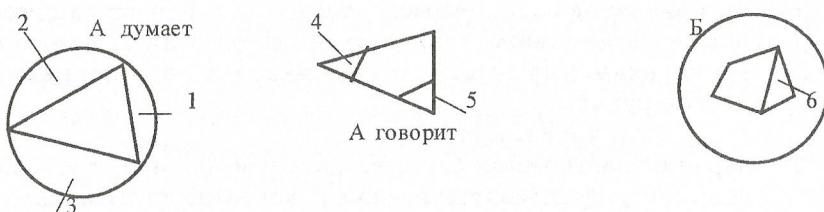


Рис.5. Схема искажения информации

Допустим некий субъект А хочет сообщить некому субъекту Б объём информации (на схеме он изображён в виде окружности). Учёными доказано, что в среднем до получателя в неизменном виде доходит только 15% от общего объёма инфор-

мации. Что же происходит с этой информацией в процессе общения? Она будет искажаться в силу многих причин.

1. Потери информации из-за недостатка словарного запаса. Не всё из того, что человек чувствует, переживает он может передать словами (Попытайтесь ответить на вопрос: как пахнет дыня?).
2. Не достаточно времени для высказывания всего того, что говорящий думает, следствием чего является склонность схематизировать ситуацию.
3. Не всё из того, что человек думает он считает возможным и нужным говорить в данной ситуации. Причиной может быть то, что часть того, что он думает, вслух высказывать не принято, часть информации характеризует его самого с негативной стороны, а часть информации он считает для данного разговора незначимой ("ежу понятно"). Зачастую у людей, вынужденных неоднократно повторять одну и ту же информацию возникает ощущение сказанного.
4. Часть информации субъект Б не слышит, так как скорость говорения почти в четыре раза медленнее, чем скорость восприятия информации, в силу чего собеседник отвлекается и думает о другом, например о том, что он ответит говорящему.
5. Потери информации из-за частичного или полного непонимания её собеседником. Вспомним задачу на встречное движение, которую решали в школе. Из пункта 1 в пункт 2 по течению реки выплывает лодка. Из пункта 2 в пункт 1 через 30 минут выплывает катер. Когда встретятся катер и лодка, если известны их скорости, скорость течения реки и расстояние между пунктами. Чтобы понять, как решить эту задачу, её условие нужно прочитать 2-3 раза.
6. Искажение информации в силу собственного жизненного опыта, своих стереотипов и установок.

Информация, используемая в процессе общения может быть нейтральной только теоретически. Реально она всегда «отягощена» личностью того человека, от которого она исходит и «кодируется» ее источником (конкретным человеком) в соответствии с его собственными представлениями, взглядами и т. д. В то время как тот человек, которому вы адресуете эту информацию воспринимает ее также по-своему. Таким образом, процесс передачи информации и ответной реакции на неё содержит в себе много возможностей для ошибок, неточностей и т. п. Эти ошиб-

ки могут возникать из-за того, что все люди разные и каждый человек по-своему реагирует на одну и ту же ситуацию, фразу, слово, поведение. Для того чтобы это понять необходимо общение и получение информации об этом человеке от него самого. Возникает своеобразный «замкнутый круг»: чтобы эффективно общаться с человеком важно знать его особенности, а для этого необходимо общение.

## 5.2. Обратная связь в процессе общения. Техники активного слушания. Стратегия оптимального самоутверждения

Предотвратить и восполнить потери информации при общении помогают механизмы обратной связи. Это диалоговое общение, предполагающее использование техник активного слушания и говорения.

Умение слушать других – один из основных навыков при разрешении конфликтов. Как известно, люди в среднем говорят, со скоростью 125 слов в минуту, хотя могут воспринимать речь, произносимую со скоростью 400 слов в минуту. Различие между скоростью речи и умственной деятельностью по мнению Иствуда Аватера, может стать причиной невнимания, особенно в случаях, когда преподаватель говорит медленно и неинтересно.

Кроме того на 45% человеческое общение состоит из слушания, которое в сравнении с другой психологической компонентой общения – кодированием передаваемой информации или так называемым “говорением”, – а также чтением и письмом имеет максимальную степень использования. При внимательном слушании необходимо на некоторое время отказаться от обычного поочередного ритма разговора. Такой тип восприятия называют иногда активным восприятием. Применение активного восприятия означает временное отодвигание в сторону собственной точки зрения и настрой на восприятие точки зрения собеседника.

Слушание – активный процесс, требующий усилий и сосредоточенности на предмете беседы. Достигнуть этого помогают техники активного слушания:

- ⦿ безмолвное слушание (цель – показать собеседнику заинтересованность разговором, поощрить его к продолжению общения), должно быть дополнено невербальными знаками внимания;
- ⦿ простое повторение (цель – прояснение смысла сказанного) может быть эффективно использовано при общении с людьми в состоянии агрессии;
- ⦿ уточнение, прояснение, перефразирование (цель – по возможности более точное понимание смысла сказанного), перефразировать – значит кратко изложить слова оппонента в собственной редакции, сохранив его точку зрения;
- ⦿ обратная связь, отражение чувств (цель – демонстрировать то, что понятны чувства другого человека, признание важности того, о чём говорит собеседник) необходимое качество для этого – эмпатия – способность человека идентифицировать (условно отождествлять) себя с собеседником (чувствуя, естественно, отличие себя от другого), встать на его позицию, разделить его интересы и заботы, радости и огорчения – одно из основных качеств личности так необходимых в общении, оно вносит в него теплоту и доброжелательность;
- ⦿ подведение итогов (резюмирование).

Обычно не достаточно только выслушать собеседника, необходимо изложить и собственную точку зрения, но не вызывая при этом агрессии или желания защищаться у оппонента. Есть определенный способ выражения отношения к какой-либо ситуации, соответствующий стратегии оптимального самоутверждения (SOC) – она не означает отступления, но одновременно не означает и наступления. Он называется «Я»-высказывание».

«Я» – высказывание передает объективное отношение к определённому предмету (событию, ситуации и т. д.) и направлено на то, чтобы изменить отношение к этому предмету другого человека. Объективность в данном случае означает отсутствие субъективных оценок и эмоциональной окраски выражений.

Формулируя «Я» – послание, необходимо придерживаться следующих основных правил:

- ⦿ отказаться от субъективных оценок;
- ⦿ спрятать эмоции;
- ⦿ представить предмет (событие, ситуацию и т. д.) как сугубо собственную проблему.

В конфликтологической литературе предлагаются некоторые варианты “я” – высказываний, доказавших свою эффективность, например:

1. Когда вы поднимаете на меня голос (событие);
2. Я чувствую себя оскорбленным (реакция);

3. Мне хотелось бы иметь возможность обсуждать спорные вопросы в нормальной обстановке (предпочитаемый исход).

Общение само по себе может выступать как источник конфликтов ввиду:

1. Разрушения физической среды функционирования процесса общения. Основными параметрами описания которой являются:

⌚ территориальность (физическое пространство) Незнакомое или наоборот знакомое место, освещенность помещения, уровень шума, обстановка и множество других факторов могут стимулировать или затруднять общение (в некоторых случаях оно просто невозможно);

⌚ личное пространство – это субъективно и ситуативно устанавливаемая граница «собственной» территории, нарушение которой, может создавать напряжение в общении, либо сделать его вообще невозможным;

⌚ пространственное расположение участников общения;

2. Психическое состояние сторон процесса общения и «барьеры общения»: неврозы, страдания, гнев, отвращение и презрение, страх, стыд и вина; несовместимость целей и желаний общающихся; психологическая несовместимость характеров; барьеры восприятия на основе личностных установок; барьер техники и навыков общения; смысловой барьер.

3. Неправильное «прочтение» т. н. невербальных символов общения (напр., жесты, позы, внешний вид и др.).

4. Неудовлетворенность потребностей: познания, эмоционального контакта (сопреживание).

При столкновении с болезненными эмоциями у людей можно прибегнуть к навыкам активного восприятия, поддерживая их стремление к достижению ими чувства значимости и индивидуальности:

⌚ контролируя свои эмоции, постараться быть объективным, попросить учащегося обосновать свои претензии, дать ему “выпустить пар”;

⌚ не приписывать ученику своё понимание его позиции, перейти на я-высказывания, например не “вы меня обманываете”, а “я чувствую себя обманутым”;

⌚ не оскорблять ученика (есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб отношениям, что все последующие “компенсирующие” действия не могут их исправить);

- ⌚ не отвечать на агрессию агрессией (это принизит и Ваше достоинство), не затрагивать его личности, а давать оценку только его действиям (но и не давать общую оценку по конкретному поводу);
- ⌚ не бояться извиняться, если чувствуешь, что виноват (к извинению способны только уверенные в себе педагоги);
- ⌚ независимо от результатов разрешения противоречия необходимо постараться не разрушить отношений с ребенком (высказать сожаление по поводу возникших трудностей, выразить свое расположение к ученику).

#### **Вопросы для самопроверки к 5 главе**

1. Почему при разговоре человек в первую очередь воспринимает и реагирует на интонацию, а уже затем на содержание слов?

1.1. невнимательно слушает речь;

1.2. интонация воспринимается непроизвольно (на подсознательном уровне) независимо от семантического значения слов;

1.3. скорость “думанья” значительно превышает скорость “оворения”;

1.4. не достаточен словарный запас говорящего;

1.5. не интересна тема разговора.

2. Какой в среднем процент информации при общении доходит до получателя?

2.1. 80%;

2.2. 50%;

2.3. 15%;

2.4. 100%;

2.5. 0%.

3. Какие из техник активного слушания необходимо поменять местами, чтобы они выстроились в логическом порядке?

3.1. безмолвное слушание;

3.2. простое повторение;

3.3. отражение чувств;

3.4. резюмирование (подведение итога в общении);

3.5. перефразирование.

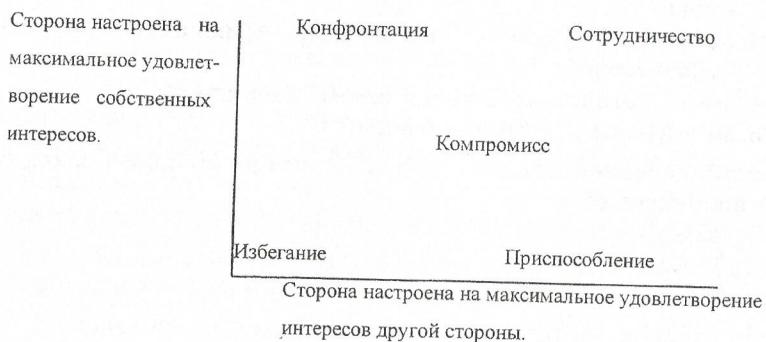
## **ЛЕКЦИЯ 6**

### **Алгоритм конструктивного поведения педагога в конфликте**

**Ключевые понятия:** противоборство, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, картиграфия конфликта, метод экспертного интервью.

#### **6.2. Выбор стиля поведения сторон в конфликте. «Сетка» Томаса-Килмена. Тест К.Томаса.**

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 пяти стилей поведения в конфликте, выделенных американскими учёными У.Томас и Х.Килмен (см. рис. 6).



**Рис. 6. Модель стилей поведения в конфликте**

**Избегание конфликта (уход, изменить отношение к ситуации)** состоит в том, что человек оттягивает момент решения проблемы, стремится не замечать противоречия и действительно при определённых условиях ситуация сама собой затихает. Но всё 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, имитация болезни, пропуск занятий.

**Приспособление (соглашательский стиль поведения, изменяться самому).** 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 сделать выбор: хотите ли вы быть правым или спокойным и счастливым. Данный стиль неприемлем, когда

- ⦿ приходится поступаться своим достоинством и честью;
- ⦿ уступая, человек "теряет своё лицо";
- ⦿ стиль используется как постоянный вариант поведения в конфликте.

**Конфронтация (доминирование, изменить ситуацию)** – 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 ведёт открытую борьбу. Ею следует пользоваться людям, решившим сделать карьеру (участие в конкурсах, борьба за гранты, повышение разряда и т.д.). Для применения данной стратегии необходимы такие качества личности как настойчивость, установка на достижение успеха, честолюбие, требовательность, добросовестность и др. Она бывает оправданна, в первые дни работы с коллективом (организационный период) или 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 её воле, или даже саботировать его;
- ⌚ после длительной конфронтации остаётся осадок горечи (необходима техника релаксации);
- ⌚ необходимо уметь жить в ситуации неудачи.

**Компромисс (изменить ситуацию и измениться самому)** – достижение соглашения взаимными уступками. Однако такое решение проблемы подразумевает, что делится какая-то конечная величина и что в процессе её раздела нужды всех участников не могут быть полностью удовлетворены. Тем не менее, раздел поровну нередко воспринимается как самое справедливое решение и, раз мы 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 (изменить отношение к ситуации и изменить ситуацию)** – 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 (терпимости), любой участник конфликта имеет право “быть другим”. Цель использования данной стратегии – достижение долгосрочного согласия.

На выбор стратегии поведения в конфликте влияют:

- ⌚ соотношения статусов оппонентов;
- ⌚ иерархия ценностей или ценностные ориентации;
- ⌚ прошлый опыт взаимодействия, стереотипы (профессиональные, половые, расовые и т.д.).

Попытайтесь определить для себя ведущий стиль поведения в конфликте. Для этого необходимо заполнить опросник У.Томаса, приведённый ниже.

Порядок работы с тестом: из каждой пары утверждений Вам необходимо выбрать одно и обвести его кружком.

### **Стиль поведения в конфликте. Опросник У. Томаса.**

1. А. Я считаю, что решать конфликтные ситуации должны те, кто явился виновником их возникновения.  
Б. Я стараюсь не обсуждать то, в чём мы расходимся, гораздо продуктивнее для решения конфликта обратить внимание на то, где есть общие точки соприкосновения.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Я стараюсь решить конфликтную ситуацию с учётом как своих интересов, так и интересов других.
3. А. Обычно я настойчиво добиваюсь своего, если считаю себя правым.  
Б. Я стараюсь успокоить другого. Если надо уступить, чтобы сохранить отношения решаюсь и на это.
4. А. Компромисс всегда лучше конфликта.  
Б. Ради интересов другого человека я могу пожертвовать своими интересами.
5. А. Вступая в конфликтную ситуацию, я стараюсь найти поддержку у других.  
Б. Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезного напряжения, возникающего в конфликтных ситуациях, лучше быть подальше от этих конфликтов.
6. А. Я пытаюсь избежать конфликтов.  
Б. В конфликтных ситуациях стараюсь доказать свою точку зрения.
7. А. Я стараюсь оттянуть решение спорного вопроса. Со временем конфликтная ситуация уже не кажется такой “острой”.  
Б. Я считаю возможным в чём-то даже уступить, если тебе идут на уступки.
8. А. Обычно я добиваюсь своего, так как я достаточно настойчивый человек.  
Б. Я первым делом стараюсь ясно уяснить для себя в чём сущность всех спорных вопросов, кто стоит за той или иной конфликтной ситуацией, чего добивается.
9. А. Думаю, что далеко не всегда стоит волноваться из-за разногласий, возникающих в коллективе или с коллегами.  
Б. Я трачу слишком много усилий, чтобы добиться своего.
10. А. Я твёрдо стремлюсь добиться своего, если считаю, что я прав.  
Б. Я, как правило, пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Прежде чем вступить в конфликт, я стараюсь разобраться в чём суть спора и конфликта.  
Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
12. А. Я стараюсь избегать тех ситуаций, которые могут вызывать конфликт.  
Б. Я стараюсь, чтобы человек пошёл мне навстречу, уступая его притязаниям.
13. А. Думаю, что в конфликтных ситуациях надо занимать среднюю позицию "ни Вам, ни нам", "ни тем, ни другим". Истина всегда посередине.  
Б. Я настаиваю на своём мнении, пытаюсь всех склонить на свою сторону.
14. А. В конфликтных ситуациях, сообщая свою точку зрения другому, интересуюсь его позицией.  
Б. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущество своей позиции.
15. А. Главное – сохранить отношения с друзьями. Важно успокоить их.  
Б. Я стараюсь сделать всё возможное, чтобы снять напряжение.
16. А. Даже в конфликтных ситуациях я стараюсь не задевать чувств другого.  
Б. Я пытаюсь убедить других в преимуществах своей позиции, если чувствую, что я прав.
17. А. Обычно я настойчиво добиваюсь своего.  
Б. Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать напряжённости. Нервы дороже.
18. А. Если это делает другого счастливым я даю ему возможность настоять на своём.  
Б. Я даю возможность другому оставаться при своём мнении, если он идёт мне навстречу.
19. А. Первым делом я стараюсь определить, кто стоит за теми или другими интересами, в чём суть спора.  
Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса. Со временем всё решается проще, острота спора спадает.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
Б. Пытаюсь определить соотношения выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Разговаривая с другим, я стараюсь быть внимательным к его интересам.  
Б. Я всегда стремлюсь к прямому обсуждению проблем.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая устроит и меня и моего собеседника.  
Б. Как правило, я отстаиваю свои желания.
23. А. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания обоих, свои и своего коллеги.  
Б. Иногда я предоставляю другому возможность решить и за него, и за меня.
24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти ему навстречу.  
Б. Я стараюсь другого убедить в том, что необходим компромисс.
25. А. Я пытаюсь доказать другому преимущества моей позиции.  
Б. Ведя переговоры, я пытаюсь понять другого.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию: надо уступить и тем и другим.  
Б. Я всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б. Обычно я принимаю точку зрения большинства.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь доказать свою точку зрения.  
Б. Улаживая конфликтную ситуацию, я стараюсь найти поддержку у других.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию: надо уступать.  
Б. Думаю, что не всегда надо волноваться из-за возникших разногласий.
30. А. Я стараюсь не задевать чувства другого.  
Б. Я пытаюсь занять такую позицию в спорном вопросе, которая помогает найти общее решение, устраивающее всех.
- Результаты теста можно подсчитать, используя ключ. Подсчитав количество совпадений, Вы получите сумму баллов по каждому стилю.

### **Ключ к опроснику**

П – противоборство  
 С – сотрудничество  
 К – компромисс  
 И – избегание  
 У – уступка

1.	П	3-А	6-Б	8-А	9-Б	10-А	13-Б	14-Б	16-Б	17-А	22-Б	25-А	28-А
2.	С	2-В	5-А	8-Б	11-А	14-А	19-А	20-А	21-Б	23-А	26-Б	28-Б	30-Б
3.	К	2-А	4-А	7-Б	10-Б	12-Б	13-А	18-Б	20-Б	22-А	24-Б	26-А	29-А
4.	И	1-А	5-Б	6-А	7-А	9-А	12-А	15-Б	17-Б	19-Б	23-Б	27-А	29-Б
5.	У	1-Б	3-Б	4-Б	11-Б	15-А	16-А	18-А	21-А	24-А	25-Б	27-Б	30-А

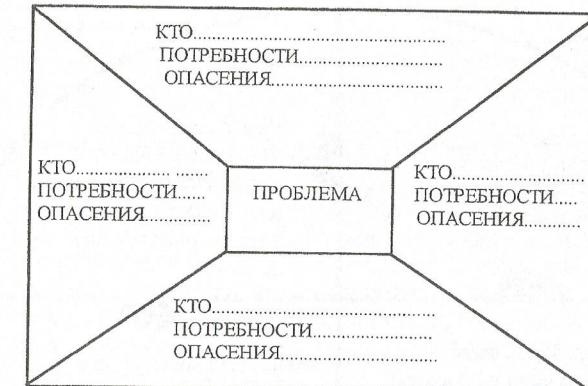
Проанализируете свои результаты с точки зрения следующих положений:

1. Оптимальным считается, когда применяются все 5 стилей поведения, в соответствии с ситуацией, и каждый из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов.
2. Если Ваши результаты отличны от оптимального, то следует реже прибегать к тактике, имеющей высокие значения и чаще использовать стиль, имеющий низкие значения по результатам тестирования.
3. Специалисты утверждают, что необходимо применение всех пяти тактик в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.
4. С целью самосовершенствования подумайте: что Вам следует делать, от чего необходимо освободиться, чему нужно научиться, чтобы использовать всю палитру стилей?

### **6.2. Методы анализа и разработки вариантов решения конфликта. Алгоритм конструктивного завершения конфликта**

Для эффективного управления педагогическими конфликтами преподавателю необходимо знать всевозможные методы анализа трудных ситуаций. С анализа начинается и им же и заканчивается управленческий цикл.

К методам анализа ситуации можно отнести картографию конфликта. Процесс картографии конфликта состоит из трёх этапов: определение проблемы заявлением общего характера; выделение главных участников; описание нужд и опасений каждого участника или группы.



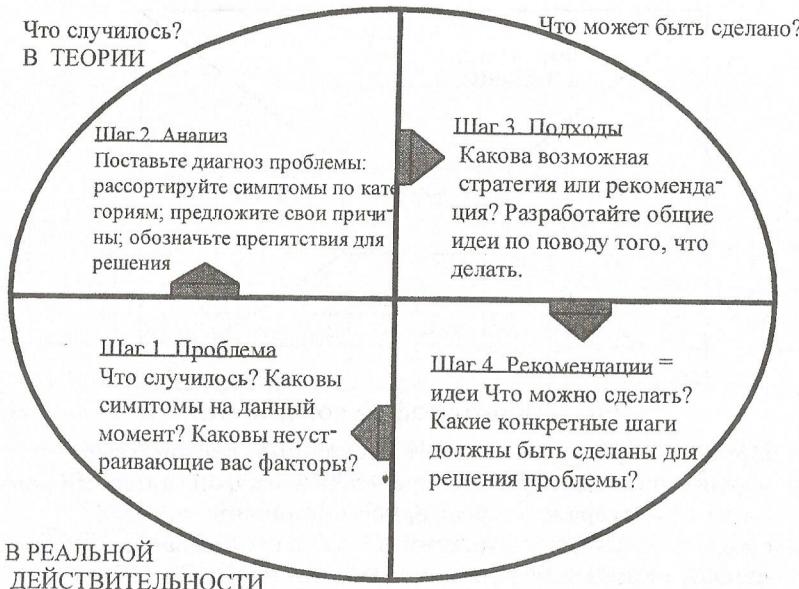
**Рис. 7. Картография конфликта**

Процесс картографии имеет следующие достоинства:

- ➊ ограничивает дискуссию определёнными формальными рамками предотвращая чрезмерное проявление эмоций;
- ➋ создаёт атмосферу эмпатии т. к. выслушивается мнение людей, считавших ранее, что они не услышаны;
- ➌ придаёт систематический характер взглядам каждой стороны на проблему;
- ➍ наталкивает на новые направления в выборе решений.

Увеличить число вариантов решений конфликта можно также путём постоянного движения между конкретным и общим. Данный процесс может быть проиллюстрирован круговой схемой см. рис. 8.

При разработке альтернатив для разрешения трудной ситуации чрезвычайно полезно обдумать заранее, какая из них будет наилучшей в том случае, если не удастся достичь соглашения. Специалисты-конфликтологи пользуются аббревиатурой НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Повод для ведения переговоров состоит в том, что бы достичь чего-то лучшего по сравнению с теми результатами, которые можно получить без переговоров. НАОС – это мера, способная измерить любое предложенное соглашение. Например, до поручения какого-либо задания учащемуся педагогу необходимо продумать запасную кандидатуру, на случай если ученик по каким-либо причинам не сможет данное задание выполнить. Или учителю, просящему администрацию о повышении заработной платы, хорошо бы иметь одно-два перспективных предложения из других школ.



*Рис. 8. Круговая схема. Четыре основных шага по изобретению вариантов.*

Метод вопросов к эксперту подразумевает, что человек, вступивший в конфликтное взаимодействие пытается самому себе задать вопросы, направленные на поиск причины конфликта в себе, в своём поведении. Вопросник предложен Д.Г. Скотт.

1. Являются ли эмоции причиной конфликта и препятствуют ли они его разрешению? Если да, то:

- a) Каковы эти эмоции?
  - 1) Раздражение? Если да, то чьё?
    - а) Других людей?
    - б) Ваше собственное?
  - 2) Недоверие? Если да, то с чьей стороны?
    - а) Других людей?
    - б) Вашей?
  - 3) Страх? Если да, то чей?
    - а) Других людей?
    - б) Ваш собственный?
  - 4) Другие эмоции? (Ревность, чувство вины...)
    - а) Других людей?
    - б) Ваши собственные?

2.

60

2. Каковы скрытые причины конфликта?

3. Вызван ли конфликт непониманием? Чьим?

4. Вызван ли конфликт тем обстоятельством, что кто то не берёт на себя ответственность за какое-либо действие?  
Действие в прошлом? Действие в будущем? Согласие сделать что-либо?

5. Какой из стилей поведения был бы наилучшим в данной ситуации?

6. Имеются ли особые личностные факторы, которые должны быть учтены при разрешении конфликта?

7. Какого рода альтернативы и решения возможны?

а) В чём действительно нуждаются другие люди и чего они хотят?  
б) В чём вы действительно нуждаетесь и чего хотите на самом деле?

а) Другого человека?  
б) Вашим собственным?  
в) Обоих участников конфликта или неизвестно чьим?

а) Ответственность другого человека?  
б) Ваша собственная ответственность?

а) Возможно ли взаимовыигрышное решение?  
б) Стоит ли вообще конфликт усилий, затрачиваемых на его разрешение?  
в) Может ли оказаться влияние на разрешение конфликта вопрос власти?  
Кто обладает большей властью?  
Вы?  
Другой человек?

а) Представляет ли противоположную сторону человек, трудный в общении?  
б) Имеете ли вы особые личностные нужды?  
а) Какие решения являются подходящими?  
б) Как проблему превратить в благоприятную возможность?  
в) Какой выход является наилучшим?

Эффективным методом разработки возможных альтернатив и выбора стратегии взаимодействия является "мозговая атака". Основополагающим правилом применения этого метода является отказ от всякой критики и оценки идей. Предлагаются следующие ориентиры проведения "мозговой атаки":

- ⌚ до “мозговой атаки”: определить свою цель, выбрать несколько участников, сменить обстановку, создать неформальную атмосферу, избрать ведущего;
- ⌚ во время “мозговой атаки”: посадить участников рядом, материалы по проблеме должны быть перед ними, выяснить основополагающие правила, включая отсутствие критики, попытаться выдвинуть большой перечень идей, подходя к вопросу со всех возможных сторон, записывать идеи так, чтобы было всем видно;
- ⌚ после “мозговой атаки”: провести отбор (поставив каждое предложение в одну из категорий: 1. очень полезное; 2. не хватает некоторых элементов; 3. непрактичное); выделить самые многообещающие идеи, придумать пути улучшения перспективных идей, определить время оценки идей и принятия решения.

Итак, при возникновении конфликта в отношениях между участниками образовательного процесса рекомендуется **придерживаться следующего алгоритма его конструктивного завершения:**

- 1) проанализировать и отрегулировать своё эмоциональное состояние;
- 2) проанализировать ситуацию (повод и причины конфликта);
- 3) выявить её участников, их интересы в конфликте;
- 4) организовать совместное обсуждение вариантов завершения конфликта.
- 5) при необходимости обратиться к помощи посредника (третьей стороны).

Всякий раз, когда двум людям нужно прийти к соглашению, они должны вести переговоры.

Обычно цель переговоров заключается не в том, чтобы победить противника, но в том, чтобы достичь равноправного соглашения, приемлемого для обеих сторон. Только такого рода соглашение может вынести испытание временем.

Ни противоречие, ни избегание не могут достичь этого. Следовательно необходимо сотрудничество, но использование данного стиля поведения в конфликте затруднено тем, что оно требует больших “энергетических затрат” (для организации обсуждения, разработки всевозможных вариантов решения проблемы) и обоюдного желания и участия обеих сторон.

### **Вопросы для самопроверки к 6 главе**

1. Какие из перечисленных вариантов поведения в конфликте соответствуют стилю – сотрудничество?
  - 1.1. демонстративное удаление;
  - 1.2. обиженный уход;
  - 1.3. поиски справедливого решения;
  - 1.4. определение потребностей всех участников;
  - 1.5. уступить, чтобы сохранить отношения.
2. Какие из перечисленных вариантов поведения в конфликте соответствуют стилю – противоборство?
  - 2.1. игнорирование обидчика;
  - 2.2. способность делить предмет желаний поровну;
  - 2.3. полный отказ от дружеских или деловых отношений с провинившейся стороной;
  - 2.4. поиск творческих и неординарных решений;
  - 2.5. едкие замечания по “их” поводу, за “их” спиной.
3. Определите среди перечисленных методов методы разработки вариантов разрешения конфликта:
  - 3.1. картография конфликта;
  - 3.2. метод “мозговой атаки”
  - 3.3. разработка наилучшей альтернативы обсуждаемому решению;
  - 3.4. метод экспертных оценок;
  - 3.5. пошаговая диагностика.

## **ЛЕКЦИЯ 7**

# **Управление конфликтами в педагогическом процессе**

**Ключевые слова:** *принципы управления, насилие, методы управления конфликтом, переговоры, посредничество.*

### **7.1. Принципы управления педагогическими конфликтами**

Управление подразумевает урегулирование, разрешение, или даже инициирование некоторого конфликта для достижения целей образовательно-воспитательного процесса. Правильно организованное управление нацелено на уменьшение деструктивных и усиление конструктивных последствий конфликта.

В условиях образовательного процесса как учитель, так и компетентный в вопросах конфликтологии ученик могут взять на себя груз управления конфликтным взаимодействием, основываясь на 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.

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.

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

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. Принуждение может быть нравственно-психическим, социальным, административным или физическим, но

**насильственным** является принуждение, совершающееся **неправомерно** или ради несправедливых и неправомочных целей.

Современная философия и этика ненасилия основывается на представлениях о том, что:

- ⇒ насилие всегда порождает насилие или пассивность, т.е. в любом случае торжествует насилие;
- ⇒ насилию можно противостоять не умножая его, но избавляясь от ущербности пассивности, встав на путь активного ненасилия;
- ⇒ ненасилие направлено не против носителей зла, но против несправедливости и зла как таковых;
- ⇒ нравственным императивом ненасилия является убеждение, что человек является высшей ценностью;
- ⇒ ненасилие – это единственное средство, позволяющее в сопротивлении злу сохранить нравственное достоинство. Оно является выражением моральной силы и потому, в отличие от насилия, не требует специального оправдания.

Ненасилие, рассматриваемое как нравственный принцип предполагает милосердие, терпимость к человеческим недостаткам (под недостатками подразумеваются природные, возрастные и социально обусловленные характеристики людей, которые, помимо их желания, создают им сложности в общении), взаимопонимание, участие.

Психологические основы второго принципа состоят в том, что развитие и разрешение конфликта представляет собой острую форму развития личности. В психологическом конфликте изменяются прежние и формируются новые отношения личности. Более того психологический конфликт – необходимое условие развития.

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, НАОС);
- ⇒ методы убеждения конфликтующих в общей цели, взаимной выгоды совместной работы;
- ⇒ метод разделения объекта спора, уточнения границ полномочий, ответственности;
- ⇒ метод устранения дефицита объекта конфликта;

- ➊ методы организации переговорного процесса, посредничество;
- ➋ методы контроля за осуществлением соглашения.

## 7.2. Организация переговорного процесса как метод разрешения конфликтов

Переговоры – это процесс, направленный на достижение взаимовыгодного соглашения между сторонами. При подготовке к переговорам можно выполнить ряд практических шагов: 1) составить карту нужд и потребностей; 2) определить диапазон ожидаемых результатов; 3) собрать факты.

Метод организации переговоров состоит из нескольких этапов:

- ➊ установить некоторые основные правила (договориться о времени и месте ведения переговоров, выслушивать друг друга, не перебивать собеседника, относиться друг к другу с уважением);
- ➋ сделать разграничения между участниками дискуссии и обсуждаемыми проблемами, создать атмосферу эмпатии, применять активное восприятие;
- ➌ сосредоточиться на интересах, а не на позициях, придерживаться принципов оптимального самоутверждения при выражении потребностей перейти на “Я” – высказывание;
- ➍ изобретать взаимовыгодные варианты, задавать вопросы для поддержания переговоров в нужном русле;
- ➎ настаивать на использовании объективных критерии для оценки предлагаемого соглашения.

В достаточно сложных ситуациях, когда стороны не в состоянии сами достичь соглашения по спорному вопросу разумным будет прибегнуть к помощи посредника.

Сущность посредничества как метода управления конфликтом 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.

Зачастую учителю приходится самому исполнять роль посредника в конфликтах между учениками или коллегами по работе.

Тактики взаимодействия посредника с оппонентами в ходе переговоров могут быть различными:

1. Челночная дипломатия. Посредник разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя различные аспекты проблемы. В результате обычно достигается компромисс.
2. Тактика поочерёдного выслушивания на совместной встрече. Применяется для уяснения ситуации и выслушивания предложений в период острого конфликта.
3. Сделка. Её специфика в том, что посредник старается больше времени вести переговоры с участием обеих сторон.

### УПРОЩЕННЫЕ ПРАВИЛА ПОСРЕДНИЧЕСТВА

#### 1. Придите к согласию:

Вам, как посреднику, необходимо познакомить конфликтующие стороны с вашей ролью и пояснить её. Вам следует сказать, например, о следующем:

- ➊ наша задача – решить проблему
- ➋ без обвинений
- ➌ не прерывая друг друга
- ➍ говоря только правду

#### 2. Выслушайте каждого:

- ➊ каждый участник расскажет, что произошло с ним, в то время как другие слушают его
- ➋ каждый слушающий повторяет то, что было сказано до него своими словами, во избежание недопонимания
- ➌ каждая сторона рассказывает о своём отношении к конфликту

#### 3. Разрешите конфликт:

- ➊ каждая сторона объясняет, что ей необходимо для достижения соглашения;
- ➋ соглашение может быть записано на бумагу и подписано каждой стороной;
- ➌ покажите, что разногласия можно решать лучшим способом, чем они делали до этого.

Основное правило посредничества: ни в коем случае не принимать точку зрения одной из сторон, так как в этом случае посредник тут же теряет доверие другой стороны, участвующей

в конфликте. Наладить диалог в сложной ситуации помогут преобразующие вопросы.

### ПРОТИВОЯДИЯ ОТ КОНФЛИКТА

КОНФЛИКТОГЕНЫ	ПРЕОБРАЗУЮЩИЕ ВОПРОСЫ
Дурак! (и другие оскорблении).	Что вы хотите? Как это можно исправить?
Я прав, ты (они) не правы.	В чём, по вашему, ваша точка зрения отличается от их точки зрения?
Я не буду...	Что могло бы помочь вам сделать это?
Всё пропало.	Как сделать это успешным? Как можно это улучшить?
Он (она) безнадёжен!	Что в их поведении нравится вам?
Я (они) должен/вынужден...	Можете ли вы (они) избрать такое действие?
Слишком много/мало...	По сравнению с чем?
Они всегда...	При каких обстоятельствах они не делают этого?
Я не хочу...	Какого исхода вы хотите?
Я не могу...	Быть может просто не видите, как?
Он (она) никогда не...	Что произойдёт, если вы увидите такую возможность?
Это не возможно...	Если бы это было возможным, что потребовалось бы тогда?

Договор педагога с воспитанником является одним из эффективных методов 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 ребёнком.

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.

Таким образом конструктивное завершение конфликта возможно, когда:

- ⌚ конфликт рассматривается как нормальное явление в демократическом обществе и, более того, как желательное явление (как элемент социальной гармонии), так как в конфликте обнаруживает себя (а при наличии эффективных инструментов разрешения конфликтов и преодолевается) скрытая напряженность отношений; в этом случае конфликт может стимулировать перемены;
- ⌚ участники его понимают, что конфликты носят всеобщий характер, охватывая все стороны школьной жизни, являясь неотъемлемой частью образовательного процесса;
- ⌚ мы имеем конструктивные и эффективные средства управления педагогическими конфликтами.

### Вопросы для самопроверки к 7 главе

1. Какие действия посредника способствуют принятию соглашения сторонами?
  - 1.1. посредник защищает интересы несправедливо обиженной стороны;
  - 1.2. посредник не принимает точку зрения ни одной из сторон;
  - 1.3. посредник старается организовать диалог между конфликтующими сторонами;
  - 1.4. посредник задаёт вопросы и регламентирует время для выступления с каждой стороны;
  - 1.5. посредник пытается сам найти разрешение проблемы.
2. Под понятием “насилие” мы имеем ввиду:
  - 2.1. 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;

- 2.2. намеренное ограничение (ущемление, подавление) любых прав, физических и моральных возможностей человека;
  - 2.3. один из способов завершения конфликта;
  - 2.4. 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;
  - 2.5. стиль поведения в конфликте.
3. Какие из методов управления конфликтами являются методами его анализа?
- 3.1. картография конфликта;
  - 3.2. метод вопросов к эксперту;
  - 3.3. мозговая атака;
  - 3.4. метод разделения объекта спора;
  - 3.5. методы организации переговорного процесса.

#### **Итоговый тестовый контроль**

1. Какие из ниже перечисленных методов саморегуляции относятся к методам релаксации?
  - 1.1. метод “отреагирования”;
  - 1.2. зоотерапия;
  - 1.3. медитация;
  - 1.4. сравнительная терапия;
  - 1.5. юмор
2. Для конструктивного завершения конфликта с учеником педагогу следует (определите правильный ответ):
  - 2.1. научиться пользоваться методами эмоциональной саморегуляции;
  - 2.2. скрывать от детей своё эмоциональное состояние;
  - 2.3. говорить открыто о своих эмоциях;
  - 2.4. ярко внешне отображать свои эмоции, пусть ребёнок увидит и сам сделает необходимые выводы;
  - 2.5. “отреагировать” обиду вне ситуации, которая её вызвала.
3. Какие способы саморегуляции относятся к группе методов внешних изменений?
  - 3.1. переставить в комнате мебель;
  - 3.2. выехать на природу;
  - 3.3. улыбнуться;

- 3.4. украсить комнату яркими рисунками, гирляндами;
  - 3.5. изменить макияж
4. Определите функции общения:
    - 4.1. коммуникативная,
    - 4.2. интерактивная,
    - 4.3. аффективно-коммуникативная,
    - 4.4. конструктивная,
    - 4.5. перцептивная.
  5. Невербальные средства общения делятся на:
    - 5.1. акустические;
    - 5.2. смысловые;
    - 5.3. визуальные;
    - 5.4. тактильные;
    - 5.5. ольфакторные.
  6. Какие причины влияют на искажение информации при общении на верbalном уровне?
    - 6.1. различный уровень расположения собеседников;
    - 6.2. недостаток словарного запаса говорящего;
    - 6.3. не достаточно времени для высказывания;
    - 6.4. скорость говорения почти в четыре раза медленнее, чем скорость восприятия информации;
    - 6.5. собственный жизненный опыт.
  7. Что влияет на выбор сторонами стиля поведения в конфликте?
    - 7.1. соотношения статусов оппонентов;
    - 7.2. объект конфликта;
    - 7.3. иерархия ценностей или ценностные ориентации;
    - 7.4. прошлый опыт взаимодействия;
    - 7.5. посредничество.
  8. Какой из стилей является оптимальным в конфликте?
    - 8.1. сотрудничество;
    - 8.2. компромисс;
    - 8.3. соответствующий ситуации;
    - 8.4. противоборство;
    - 8.5. избегание.
  9. Какими недостатками обладает стиль “сотрудничество”?
    - 9.1. является очень энергоёмким стилем поведения в конфликте;
    - 9.2. не приятен окружающим;
    - 9.3. нравится всем;

## ТЕЗАУРУС

- 9.4. требует непременного участия всех сторон;  
9.5. нет недостатков.
10. При использовании какой из тактик посредничества наибольший шанс привести стороны к соглашению?
- 10.1 тактика поочерёдного выслушивания;  
10.2 тактика сделки;  
10.3 экспертная оценка;  
10.4 челночная дипломатия;  
10.5 разбирательство через суд.

### Ключ к вопросам для самопроверки

	1	2	3	4	5	6	7
1	1	2	2	2	2	4	2,3,4
2	2,4,5	4	4,5	2	3	3,5	1
3	2	3,5	5	1	• 4,5	2,3,4,5	1,2

### Ключ к промежуточному тестовому контролю

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4,5	1,2,3,4	1	1,2,4,5	5	2,3	1,3	2,3,5	3,4	1,3

### Ключ к итоговому тестовому контролю

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2,3,5	1,3,5	1,4,5	1,2,3,5	1,3,4,5	2,3,4,5	1,3,4,5	3	1,4	2

**Возрастные кризисы** – относительно непродолжительные по времени периоды, характеризующиеся резкими изменениями личности.

**Динамика конфликта** – этапы его развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий.

**Завершение конфликта** – это его окончание по любым причинам.

**Избегание** – стиль поведения в конфликте, состоящий в том, что сторона уходит от конфликтного взаимодействия.

**Инцидент** – первый открытый этап в динамике конфликта, выражающийся во внешнем противодействии, столкновении сторон.

**Компромисс** – стиль поведения в конфликте, когда соглашение достигается взаимными уступками.

**Объект конфликта** – это конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

**Педагогическая конфликтология** – область научных психолого-педагогических знаний о путях, способах и средствах предвидения, предупреждения, преодоления противоречий, возникающих в учебно-воспитательном процессе.

**Педагогический конфликт** – взаимодействие субъектов педагогической системы, обусловленное противоречиями, возникающими в образовательном процессе.

**Приспособление** – стиль поведения в конфликте, заключающийся в отказе от борьбы и сдаче своих позиций.

**Предмет конфликта** – объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами, основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

**Противоречия в образовательном процессе** – объективно существующие и взаимоисключающие друг друга условия.

**Разрешение конфликта** – совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

**Ранг или статус участника конфликта** – относительный уровень его возможностей по реализации своих целей в конфликте.

**Саморегуляция** – воздействие личности на саму себя с целью приведения собственного функционирования в нормальное состояние.

**Соперничество** – стиль поведения в конфликте, состоящий в ориентации на свои интересы и открытой борьбе, направленной на их достижение.

**Сотрудничество** – стиль поведения в конфликте, предполагающий совместный поиск и принятие решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

**Субъекты конфликта** – это те персоны, чьи интересы, будучи противоречивыми, при необходимости взаимодействия, реализуются через столкновение.

**Управление конфликтом** – урегулирование, разрешение, подавление или даже инициирование некоторого конфликта для достижения целей образовательно-воспитательного процесса.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. - М., 1999г., - 551с.
2. Атватер Иствуд Я. Вас слушаю. - М.: Экономика, 1984г. - 112 с.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта - СПб., 2000. - 464с.
4. Данакин Н.С., Дятченко Л.Я., Сперанский В.И. Конфликты и технология их предупреждения. - Белгород, 1995г. - 309с.
5. Донченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: конфликт, гармония. - К.: Политиздат Украины, 1989г.
6. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. - М., 1995г. - 183с.
7. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М.: Стрингер, 1992. - 216 с.
8. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс...-2-е изд., доп.- Минск. Высш. шк., 1988г.- 222с.
9. Психология возрастных кризисов: Хрестоматия - Сост. Сельченок К.В. - Мн. - 2000г. - 560с.
10. Скотт Д.Г. Сила ума. -СПб., 1993, 385с.
11. Фишер Р., Юри У. Путь к соглашению или переговоры без поражения. - М.: "Наука", 1990г.
12. Шевченко Л.Л. Практическая педагогическая этика (экспериментально-дидактический комплекс). - М., 1997, 506с.
13. Юри У. Преодолевая "нет", или переговоры с трудными людьми / Пер. с англ. - М.: "Наука", 1993г. - 127с.
14. Borg M.G., Riding R.T. Teacher stress and cognitive style // British journal of educational psychology. – 1993 – Vol.63, Part 2. -p.271-286.
15. British journal of educational Psychology, Edinburg, 1995, №1, №2.
16. Coser L. The Function Social Conflict. – Clencoe, 1956.
17. Deutsch M. The Resolution of conflict: Constructive and destructive processes. – New Haven and London: Yale Univ Press, 1973.

18. Gordon J.R. A diagnostic approach to organization behavior.- Boston 1987.
19. Rapoport A. Prisyners dilemma-recollections and observations // Game theory as a theory of conflict resolution.- N.Y.,1974.
20. Reinert H.R., Huang A. Children in conflict: Educational strategies for the emotional disturbed and behaviorally disordered.Columbus e.2.: Merrill publ.comp., 1987.
21. Roger Fisher and Scott Brown, Getting Together – Boston., 1988.
22. The Sociology of Georg Simmel / Translated, edited and with an introduction by K.Wolff. Glencoe,1950.
23. Thomas F Crum, The Magic of Conflict – N.Y., 1987.
24. Thomas W. The Unadjusted Girl. Boston, 1923.

## Содержание

Лекция 1. История появления и развития конфликтологической проблематики в педагогической науке .....	3
Лекция 2. Понятие конфликта и параметры его описания .....	12
Лекция 3. Конфликт как динамическая система .....	20
Лекция 4. Человеческий фактор в конфликте .....	32
Лекция 5. Общение как источник конфликтов .....	44
Лекция 6. Алгоритм конструктивного поведения педагога в конфликте....	52
Лекция 7. Управление конфликтами в педагогическом процессе.....	64
Тезаурус .....	73
Литература .....	75

**ХАПАЕВА Светлана Сергеевна**  
**ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**  
**КУРС ЛЕКЦИЙ**

Верстка и оформление: Тарнавская М.Б.

Корректура авторская

Сдано в набор: 12.03.02. Подписано к печати: 02.10.02  
Формат бумаги 60x84 1/16. Бумага офсетная. Гарнитура «SchoolDI».

Уч.-изд. л. 2,62. Усл. п. л. 5. Тираж 500 экз. Заказ №  
Цена договорная.

**Издательство МГОУ**  
105005, г. Москва, ул. Радио, д. 10-а,  
т. 265-41-63, факс 261-43-62.