О способах разрешения конфликтных ситуаций

Рекомендации классным руководителям:

«О способах разрешения конфликтных ситуаций»

Можно по-разному относиться к конфликту. В обыденной человеческой жизни отношение к нему негативное. Нормальный здоровый человек желает жить в спокойном мире, в ладу с собой и окружающими. Однако конфликты существовали всегда и, к сожалению или к счастью, существуют и будут существовать в дальнейшем.

Конфликт – это неизменный атрибут нашей жизни, объективная реальность, данность, от которой нам никуда не деться. Бесперспективно и опасно игнорировать зреющий конфликт, закрывать на него глаза и убеждать всех и себя в том, что его нет. Но при этом конфликт не исчезает сам по себе, он лишь принимает скрытую, затяжную, а потому более опасную форму. Отрицание существования конфликта лишает противоборствующие стороны возможности его разрешить. Напротив, признавая имеющийся конфликт и обнаруживая его корни, причины, участники получают шанс разрешить его и изменить ситуацию к лучшему. Для реализации данного шанса необходимы стремление к разрешению конфликта, знание способов разрешения конфликтов и умение управлять конфликтной ситуацией.

Традиционные подходы к разрешению педагогических конфликтов

Инициатива в разрешении педагогического конфликта обычно принадлежит учителю как организатору взаимодействия с учащимися и более опытному коммуникатору. Различают следующие стратегии поведения учителя в конфликтной ситуации:

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

- молчание;
- демонстративное удаление ученика из класса;
- отказ от проведения урока (как вариация – «обиженный уход»);
- затаенный гнев;
- депрессия;

- игнорирование конфликтогенов со стороны учащихся (слов, жестов, действий);
- переход на сугубо формальные отношения, показное безразличие; ведение урока «сквозь скрежет зубов» и т. д.

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

2. Противоборство («выиграть/проиграть»). Данная стратегия направлена на удовлетворение исключительно собственных целей и интересов без учета целей и интересов другой стороны. Применение такой стратегии может дать положительные результаты при организации учителем различных конкурсов, соревнований или в случае какой-либо острой ситуации, когда учитель должен навести порядок ради всеобщего благополучия. Однако при разрешении межличностных конфликтов стратегия противоборства приводит обычно к негативным последствиям, и тогда противостояние приобретает деструктивный характер («победа любой ценой»). Предпочтение этой стратегии объясняется подсознательным стремлением многих учителей обезопасить себя (боязнь потерять авторитет, власть над учащимися, проявить слабость и т. д.).

В соответствии с названной стратегией учителями используются следующие тактические приемы:

- угрозы,
- запугивание наказаниями, которые будут отменены, если ученики согласятся с требованием учителя;
- настойчивые убеждения;
- выставление негативной отметки;
- задержка ученика после уроков,
- высмеивание ученика перед другими и т. п.

Особый интерес представляет тактика чередования приемов по принципу «плохой и хороший полицейский». В этом случае один работник школы (учитель, завуч, директор) по отношению к конкретному ученику использует угрозы, резкую критику, различного рода наказания, а другой – напротив, пускает в ход личное обаяние, упрощает, уговаривает принять выдвинутые условия. Эти две роли могут быть совмещены и в одном лице.

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

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

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

Компромисс требует определенных навыков ведения переговоров, позволяющих прийти к учету интересов участвующих в конфликте сторон, их взаимных уступок. В идеале компромисс представляет собой удовлетворение интересов каждой из сторон, что называется, «по справедливости». Однако в реальной ситуации кому-либо из противников, как правило, приходится идти на большие уступки, что в дальнейшем может привести к новому обострению отношений. Поэтому зачастую компромисс является лишь временной мерой, поскольку ни одну из сторон практически не удастся удовлетворить полностью. Чаще всего в качестве компромисса используется так называемый нулевой вариант, или «статус-кво», когда конфликтующие стороны возвращаются на исходные позиции.

Привлечение в качестве посредника представителя администрации в редких случаях приносит позитивные плоды в деле урегулирования школьных конфликтов. Учителя, прибегнувшие к этой тактике, в большинстве своем теряют авторитет в глазах учащихся, представляются им некомпетентными, слабыми, не способными самостоятельно решать проблемы. Однако в системе учитель – родитель – ученик посредничество может оказаться плодотворным.

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

- определить интересы и потребности всех участников;
- предпринять возможные действия по их удовлетворению;
- признать ценности других, равно как и свои собственные;
- стремиться к объективности, отделяя проблему от личности;
- искать творческие неординарные решения;
- не щадить проблему, щадить людей.

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

Какие же стратегии разрешения конфликтных ситуаций в школе наиболее часто используются педагогами? Арсенал средств, с помощью которых среднестатистический учитель пытается разрешить конфликтные ситуации и воздействовать на учащихся, достаточно постоянен и ограничен. Еще СТ. Шацкий, изучая опыт московским учителей, выделил наиболее типичные высказывания, характеризующие способы словесного воздействия на школьников и дающие представление о последующих действиях учителей:

1. «Вон из класса!»
2. «Домой!»
3. «Останься после уроков!»
4. «Встань!»
5. «К директору!»
6. «Дай книгу!»
7. «Позови родителей!»
8. «Не возьму на экскурсию!»
9. «Не буду заниматься с вами!»
10. «Уйду из класса!»
11. «Как не стыдно!»

Все эти вербальные способы воздействия на учащихся в конфликтных ситуациях соответствуют первым двум стратегиям (уход и противоборство). В современной школе ситуация, к сожалению, мало изменилась. Учителя в основном предпочитают именно вышеназванные стратегии (и несколько реже прибегают к тактике уступок). Стратегии ухода и уступок реализуются обычно при помощи так называемых конфликтотерпимых действий (игнорировать проблему, отложить решение, увещевать, уступить и т. д.), а стратегия противоборства – посредством репрессивных действий (негативная оценка учебных результатов или личности ученика в целом, высмеивание, вызов родителей, обсуждение на классном собрании, педагогическом совете и др.).

Общеизвестна низкая эффективность конфликтотерпимых действий педагога. Но можно ли остановить развитие конфликта репрессивными методами? Конечно, учитель в состоянии применить силу, власть, вступить в единоборство с учеником (или целым классом) и даже одержать победу. Но в данном случае стоит задуматься над смыслом и последствиями этой «победы».

Во-первых, поверхностная ее цель – преодоление конфликта – не достигает желаемого результата, конфликт лишь переходит в скрытую форму (отнюдь не менее опасную). Во-вторых, ее внутренняя, глубинная цель – показать превосходство над учеником – также остается нереализованной, да к тому же приобретает сомнительный характер. Учитель, использующий для решения психолого-педагогических проблем исключительно свой социальный статус, теряет авторитет в глазах учащихся, существенно понижается уровень его личностного развития. И, в-третьих, рационализация этой глубиной цели – стремление

наказать ученика за негативное поведение и пресечь подобные действия в дальнейшем – также не приводит к успеху. Ученик, к примеру, сорвавшийся на грубость по отношению к учителю и соответствующим образом наказанный им, не будет испытывать угрызений совести: наказание – это нечто вроде «индальгенции» за прошлые грехи, оно вовсе не исключает возможности совершения новых впоследствии. Да и сама функция учителя довольно далека от полицейской, описываемой тремя глаголами: следить, пресекать и наказывать. А полноценное развитие личности учащихся практически невозможно в среде, изобилующей явными или скрытыми межличностными конфликтами. Поэтому, предпринимая попытку к любому действию, учитель должен в первую очередь задуматься: нужен ли ему в этой ситуации конфликт, в какой мере его действия будут способствовать развитию учащихся, их духовно-нравственному, интеллектуальному становлению?