

Тема 5. Конфликты и конфликтные ситуации в педагогической коммуникации

Основные вопросы:

1. Понятие конфликта и формы выражения конфликта.
2. Классификация конфликтов.
3. Динамика конфликта.

1. Понятие конфликта и формы выражения конфликта

Конфликты и конфликтные ситуации встречаются практически во всех сферах человеческой деятельности, в том числе и в педагогической деятельности. Конфликты между субъектами образовательного процесса являются неизбежными, а иногда даже и необходимыми в педагогическом общении. Следовательно, раз избежать педагогических конфликтов невозможно, то педагогу следует обладать системой знаний о природе конфликта, его видах, причинах возникновения и способах эффективного разрешения.

В деловой коммуникации различают понятия «конфликтная ситуация» и «конфликт».

Конфликт (от лат. «conflictus» – столкновение) – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами.

В психолого - педагогической литературе под *конфликтом* понимают:

- столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельной личности, в межличностных отношениях или социальных групп, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями;

- отношения между участниками социального взаимодействия, характеризующиеся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений;

- особая форма отражения обостренного состояния противоречий в межличностных отношениях, связанных с отрицательными эмоциональными переживаниями участников коммуникации;

- особое состояние участников взаимодействия в различных сферах деятельности, в основе которых лежат столкновения их интересов, сопровождаемые напряженностью в отношениях между ними.

Конфликтная ситуация представляет собой возникновение противоречий и разногласий между субъектами взаимодействия, т.е. столкновение их желаний, мнений, интересов.

В теории педагогической коммуникации существует понятие «*конфликтная педагогическая ситуация*», которое трактуется как краткое по времени взаимодействие педагога с обучающимся (группой обучающихся) на основе противоположных норм, ценностей и интересов, которое сопровождается сильными отрицательными эмоциональными проявлениями.

Возникновение конфликтных педагогических ситуаций требует быстрого разрешения, так как неразрешенные конфликтные ситуации неизбежно перерастают в педагогические конфликты.

С точки зрения педагогической психологии, можно выделить три стадии (фазы) в динамике конфликтной педагогической ситуации:

- первая стадия характеризует начало проблемного взаимодействия с явным нарушением социально значимых норм и ценностей одним из участников коммуникации;

- вторая стадия представляет собой ответную обратную реакцию «оппонента», от характера и содержания которой зависит исход противоборства, и, самое главное, - последствия, т.е. направление перестройки сложившихся ранее отношений между субъектами конфликтного взаимодействия;

- третья стадия представляет собой достаточно быстрое изменение существующих норм и ценностей в двух возможных направлениях улучшения или ухудшения ранее сложившихся отношений.

Зачастую в педагогической практике конфликтные педагогические ситуации возникают вследствие резкой, нетактичной реакции педагога на отклоняющееся от общепринятых социальных норм поведение обучающегося. Схема данного конфликтного взаимодействия: обучающийся недостойно ведет себя, а педагог достаточно резко и грубо реагирует на это, проявляя тем самым свою педагогическую некомпетентность, в итоге обучающийся и (или) вся учебная группа настраиваются против педагога.

Таким образом, конфликтные ситуации и конфликты имеют общую природу, отражающую характер взаимодействия субъектов общения, но обладают определенными особенностями.

Кроме того, конфликты имеют не только отрицательные стороны (рис. 21), но и положительные (рис.22).

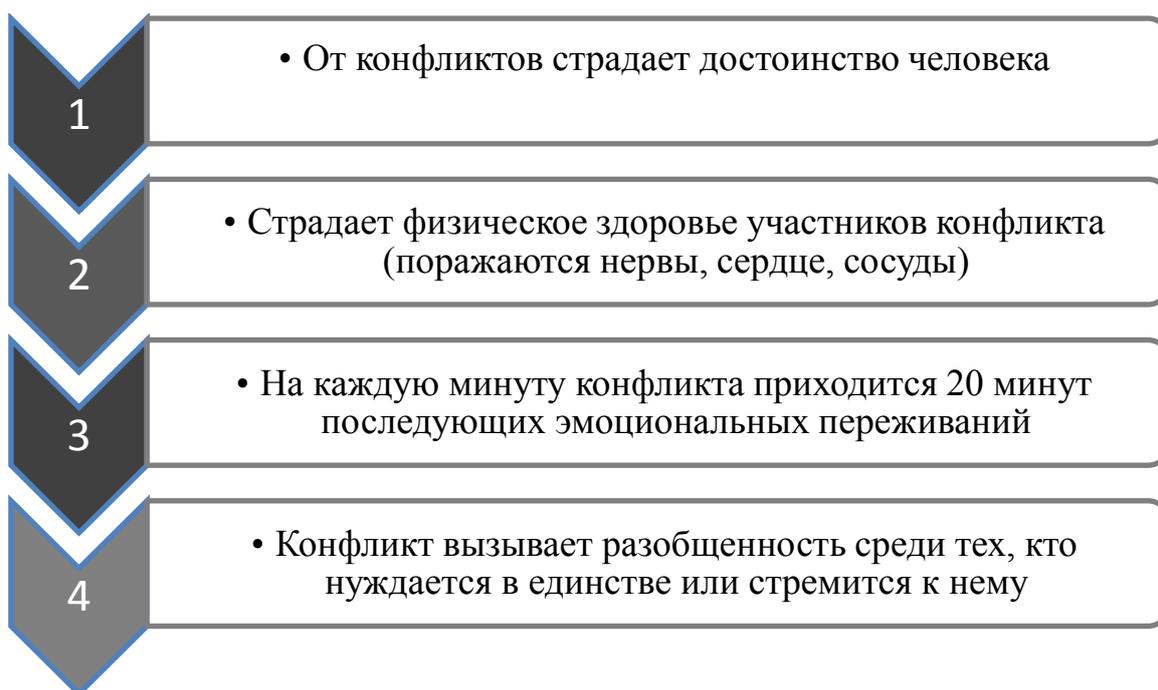


Рисунок 21. Отрицательные стороны конфликта

Если конфликт не достигает состояний «изнуряющей борьбы», то он может быть полезным для индивида и даже необходим для психического и духовного развития, а так же положительно влиять на результат деловых коммуникаций.

Значимую роль в возникновении конфликтов *конфликтогены*, под которыми понимают вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из участников социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

Как правило, на конфликтоген в свой адрес человек старается ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным, что и ведет к дальнейшему нарастанию конфликта (эскалация конфликтогенов).

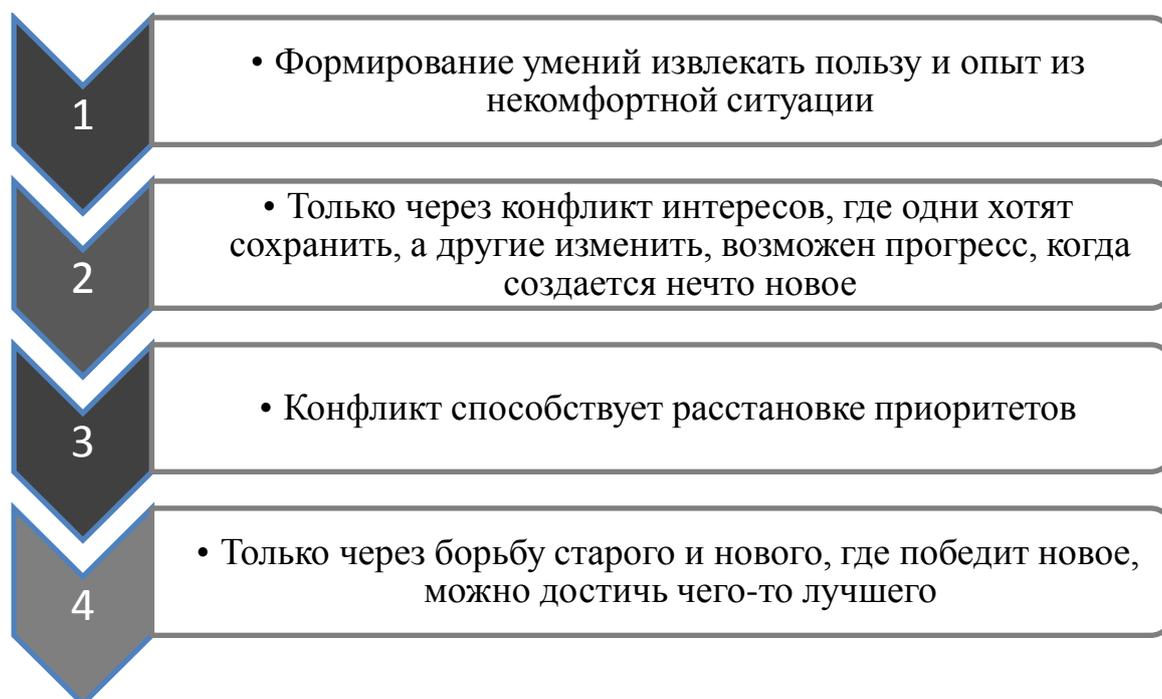


Рисунок 22. Положительные стороны конфликта

Форма проявления конфликтогенов в свою очередь определяет характер конфликта (таблица 3).

Таблица 3

Форма проявления конфликтогенов

Характер конфликта	Форма проявления конфликтогенов
--------------------	---------------------------------

Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминания о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека
Нарушение этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть; не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т.п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Для того, чтобы более детально изучить сущность того или иного конфликта, следует определить его границы, т.е., внешние пределы в пространстве и времени.

Можно выделить три аспекта определения границ конфликта:

- пространственные границы - определяются территорией, на которой происходит конфликт;
- временные границы – продолжительность конфликта, его начало и конец;
- внутрисистемные границы – всякий конфликт происходит в определенной системе (экономической, семейной, образовательной и т.д.).

Конфликт может выражаться в скрытой и открытой формах (рис.23).

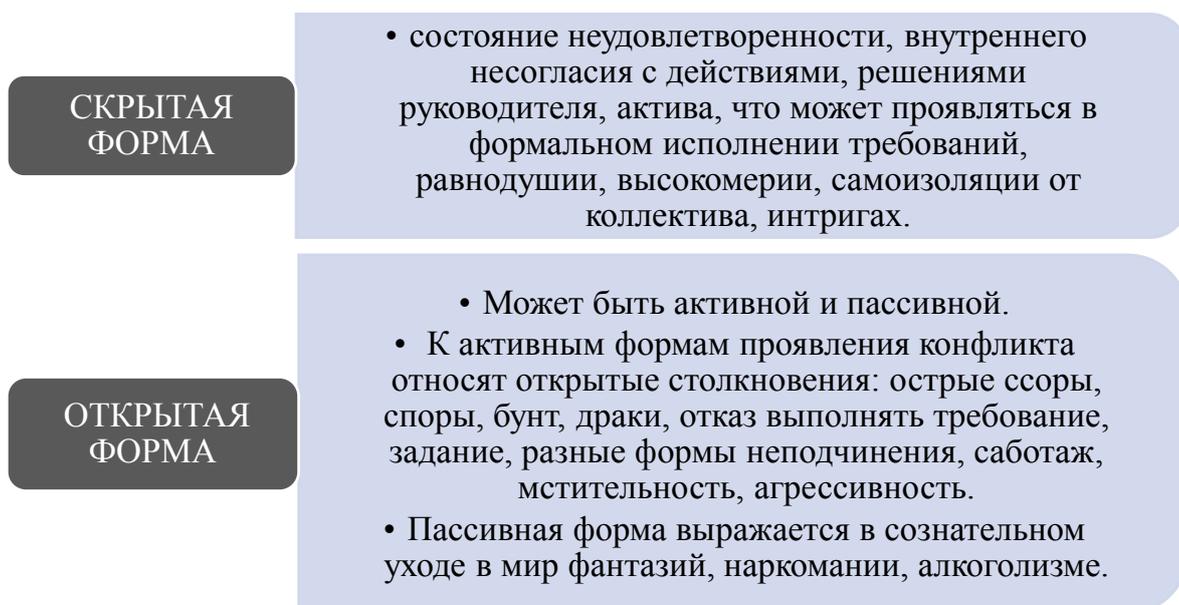


Рисунок 23. Формы выражения конфликта

Формы выражения конфликта во многом обусловлены уровнем развития личности, коллектива, возраста субъектов конфликта, их жизненного опыта, личностных качеств, вида конфликта и т.д.

2. Классификация конфликтов

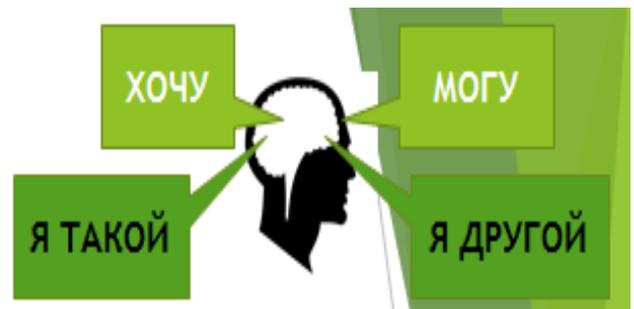
Так как конфликты, представляют собой сложный социально-психологический феномен, то в настоящее время существует множество классификаций видов конфликта.

В рамках данной лекции мы рассмотрим лишь некоторые из них.

Виды конфликтов по количеству участников (по объему):

- внутриличностный: требования общества и ценности не согласуются с личными потребностями;
- межличностный: вовлекает двух или более индивидов, которые воспринимают себя как противоборствующие оппозиции в отношении целей, ценностей, действий;
- между личностью и группой: противоречия между требованиями отдельным индивидом и сложившимися в группе нормами и ценностями;
- межгрупповой: конфликты между социальными группами (рис.24).

ВИДЫ КОНФЛИКТА по количеству участников



Если в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я», которые входят в столкновение, борьбу мотивов, затруднении выбора цели, переживании, сомнениях, неуверенности, дискомфорте, то возникает

внутриличностный конфликт



Если конфликт возникает как противоборство двух или более людей, обусловленное разнонаправленными целями, мотивами, позициями, интересами, то такой конфликт называют **межличностным**



внутригрупповой конфликт



Субъектами **межгрупповых конфликтов** являются социальные группы, преследующие различные цели, отстаивающие свои интересы.

Рисунок 24. Виды конфликта по количеству участников

Виды конфликтов по характеру последствий. Конфликты имеют как отрицательные, так и положительные последствия.

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений, и развитию взаимоотношений, то их называют *конструктивными (функциональными)*.

Для данных конфликтов типичны разногласия, затрагивающие принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов, разрешение которых выводит организацию и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития, появляются условия для результативного сотрудничества.

Конструктивным конфликт бывает только тогда, когда его участники не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов.

Конфликты, препятствующие принятию решений, эффективному социальному взаимодействию, называют *деструктивными* (*дисфункциональными*).

Деструктивный конфликт возникает в двух случаях:

- когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны;

- когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.

Виды конфликтов по наличию предмета конфликта:

- *реалистические (предметные)* - конфликты, вызванные неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению, одной или обеих сторон, распределением между ними каких - либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата;

- *нереалистические (беспредметные)* - конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т.е. острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения какого-либо результата, а самоцелью.

Нереалистический конфликт повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций.

Нереалистические конфликты всегда деструктивны, следовательно, их гораздо сложнее урегулировать, придать им конструктивный характер.

Возникший как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией.

На наш взгляд интересной является классификация конфликтов (среди которых присутствует *педагогический конфликт*) на основе причин их возникновения (рис.25).



Рисунок 25. Конфликты по причинам возникновения

3. Стадии развития конфликта

Процесс развития конфликта проходит несколько стадий, каждая из которых может отличаться напряженностью между конфликтующими и степенью изменения их отношений друг к другу. Исследователи предлагают рассматривать целостно конфликт и процесс его разрешения, выделяя при

этом ряд стадий. Динамика конфликта развивается линейно - каждая фаза сменяется последующей (рис.26).

Рассмотрим обозначенные этапы динамики конфликта более подробно.

1. *Предконфликтная ситуация* - это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.

2. *Инцидент* - первое открытое столкновение противоборствующих сторон, цель которого - получение позитивного результата только для одной стороны.

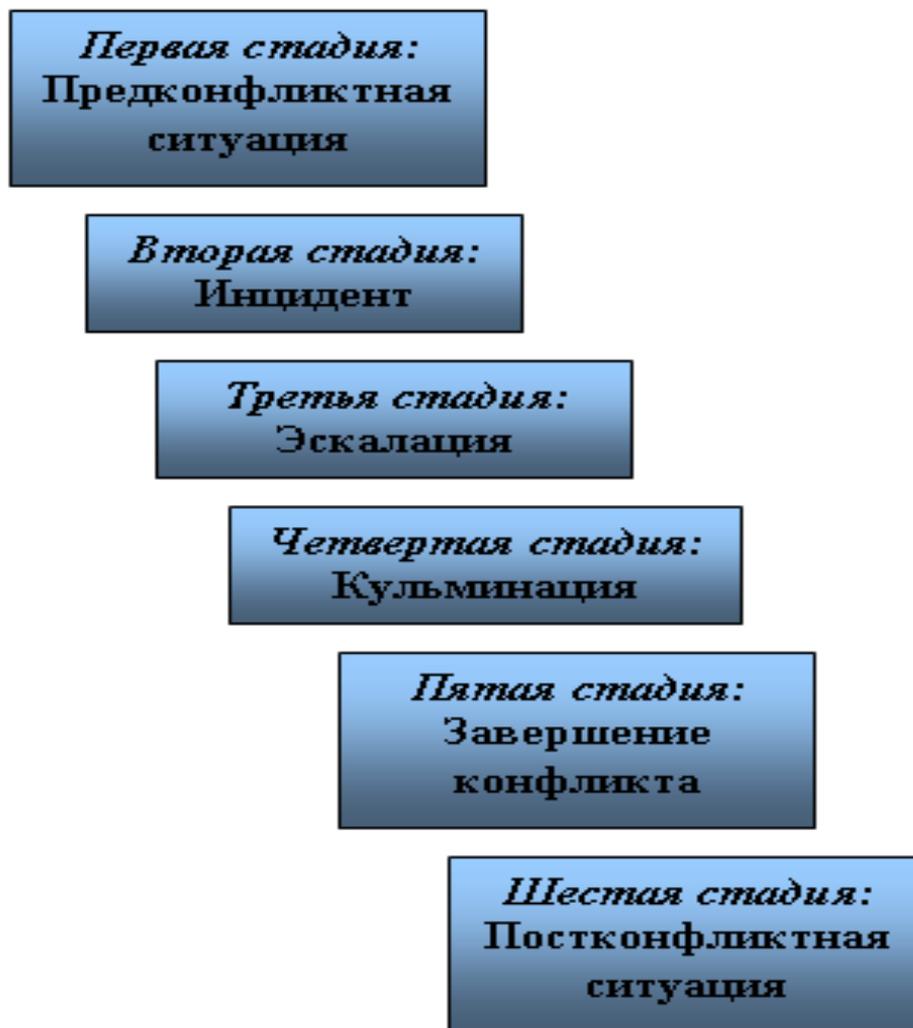


Рисунок 26. Стадии развития конфликта

3. *Эскалация* - от лат. «scala» - «лестница») обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга интенсивнее, чем предыдущие.

4. *Кульминация* - это верхняя точка эскалации. Она обычно выражается в каком-то «взрывном» эпизоде (отдельном конфликтном акте) или нескольких следующих подряд эпизодах конфликтной борьбы.

5. *Завершение (разрешение) конфликта* - это решение его участников о прекращении единоборства устранение причин конфликта разрешение может быть частичным или полным.

6. *Постконфликтная ситуация* - стадия последствий конфликта, которые могут иметь положительное или отрицательное значение.