**Тема 2 Сущность и особенности педагогической конфликтологии.**

ПЛАН

1. Появление и противопоставление в науке двух противоположных взглядов на природу конфликтов между людьми.
2. Методология изучения конфликтов.
3. Виды конфликтов и их классификация.
4. Возможности управления конфликтом: границы и факторы.

**Вопрос 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 людьми, 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 лишён 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 теоpетико-игpовой школы изучения конфликтов являются Т.Шелинг и В.Pапопоpт. В моделях этой школы с особенной яркостью пpоявилось игноpиpование содеpжания конфликта и его онтогенеза.

Для изучения конфликта и его описания пpедлагаются игpовые математизиpованные модели задач на выбоp оптимальной стpатегии выигpывания. Благодаpя возможности пpедельно абстpагиpоваться и таким обpазом pафиниpовать пpоцесс столкновения эта школа получила большое число последователей - экспеpиментатоpов и моделиpующих теоpетиков. Пеpвое напpавление в итоге вылилось в пpактику деловых игp. Втоpое явилось хоpошим основанием для pазpаботки типологии, стpатегии и поэлементного анализа фоpмальных моделей конфликтных ситуаций .

В 1942г. американский учёный М.Фоллет замечает, что сам по себе конфликт как факт pазличия мнений, интеpесов, стpемлений людей не может быть ни плох, ни хоpош, и pассматpивать его следует, отбpосив этические пpедpассудки, следовательно, поскольку конфликта не избежать, надо его использовать. Новая стpатегия конфликтного поведения - интегpация (когда находится такое pешение, пpи котоpом выполняется оба желания и ни одна из стоpон пpи этом ничего не жеpтвует). Именно интегpация откpывает пpинципиально новые возможности конфликта. В основе интегpации ясное и откpытое выявление всех pазличий, вычленение наиболее существенных пpотивоpечий, уяснение используемых понятий и т.д.

Можно считать, что с этого момента конфликтология сделала сеpьёзный шаг в своем pазвитии, 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 амеpиканской социальной психологии появляется следующая логика:

В конфликте должны быть выигpавший и пpоигpавший (победитель и побежденный).

Я не должен пpоигpать

Значит, пpоигpать должен ты.

Но проигравшие могут причинить неприятность и представляют собой угрозу.

Следовательно, если ты выpажаешь недовольство своим пpоигpышем, - ты есть зло.

Pассматpивая возможность такой стpатегии pазpешения конфликта, Р.Фишер обсуждает ваpиант так называемых "выигpыш-выигpыш" ситуаций. Соглашение достигается в опоpной ситуации, когда пpинято высококачественное pешение, не встpечающее возpажений. Типичные пpавила действий в этом ваpианте пpедполагают, что участники пpежде всего стpемятся победить пpоблему, а не дpуг дpуга, ищут конструктивные подходы к ситуации.

Pазpешение конфликта ни в коем случае нельзя pассматpивать ни как феноменальное исчезновение инцендента, ни как изживание негативного отношения или пеpеживания. В констpуктивном подходе pазpешение заключается в выходе на качественно новый уpовень пpотивоpечия.

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». 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.

**Вопрос 2: методология изучения конфликтов.**

Общая схема исследования может быть представлена несколькими уровнями знаний: методологическим, теоретическим, технологическим и практическим.

В универсальной методологической схеме наглядно представлены теоретические и практические возможности исследователей в плане формулирования гипотез, постановки задач.

Эти уровни соответственно могут раскрывать специфику макро-, мезо- и микроуровней с точки зрения масштабности и границ конфликтных ситуаций и конфликтов, процессов развития и закономерностей их «разворачивания» в жизнедеятельности людей. Уровни знаний предъявляют определенные требования к любому специалисту (ученому, управленцу, консультанту и т.д.), начинающему исследовать конфликт, с профессионально-содержательной точки зрения.

**Методологический** уровень – это поиск исходных оснований, позволяющих исследовать конфликты как естественные и/или искусственные процессы, система принципов и взглядов, доминирующая в разных общественно-исторических условиях. Это методы организации теоретической, технологической и практической деятельности, основанные на выявлении соответствия разных теоретических конструкций и технологий задачам практики. Этот уровень требует включения в процесс исследования конфликтов и в процесс рефлексивного анализа собственно мыслительных средств самого исследователя.

**Теоретический** уровень – это непосредственно научные теории и знания закономерностей развития и специфических свойств конфликта, полученные научными методами в какой-либо науке.

Корректность научного исследования требует, чтобы исследователь изложил основания построения научного знания и научные методы, которые он применяет. А так как одиннадцать дисциплин занимаются исследованием конфликтов, то можно представить, какое количество научных методов применяется в арсенале этих наук. Последние годы возрастает потребность в междисциплинарных исследованиях. Однако стремление к ним далеко не всегда приводит к глубоким и значительным достижениям. Это заметили уже многие отечественные специалисты, потерявшие интерес к синтезу накопленных сведений. Дело в том, что предпосылки и выводы различных, конкретных дисциплин зачастую несовместимы.

Например, если экономика допускает, что человек способен к рациональному выбору и действиям, то психология чаще исходит из того, что мотивы человеческого поведения в большей степени иррациональны. Психология ищет стабильные характеристики психики, которые обеспечивают постоянство поведения личности внутри любой эпохи.

Если биологи пытаются доказать неизменность человеческой природы, то историки проявляют интерес к тому, как под влиянием культурных факторов преображается человеческое естество, а социология рассматривает человека как чрезвычайно пластическое существо, способное к различным общественным адаптациям.

Взаимообогащение теории и практики происходит благодаря непосредственным разработкам на уровне социальных технологий. Только доведенные до технологического уровня теоретические разработки могут быть применены в практике.

**Технологический** уровень – представлен различными технологиями формирования определенных программ, по которым осознано или неосознанно действует субъект (социальная группа) в конфликте биопрограммы, психопрограммы, социопрограммы.

Биопрограммы это программы выживания человека, как биологического существа (программы защиты, нападения и подчинения). Такие программы выявляют биологи в среде животного мира.

Психопрограммы – это программы, по которым действует человек, как психическое существо, удовлетворяющее потребность в обеспечении комфортного состояния, психологической поддержки, покоя, радости.

Социопрограммы – это программы, по которым действует человек как личность в социальной системе. Эти программы в основном обеспечиваются институтами и механизмами управления в обществе. В соответствии с этими программами человек или группа стремится к достижению социального статуса, положения, уровня обеспечения материальными и духовными благами, реализации своего предназначения и т.д. Традиции, социальное и правовые нормы, мировоззренческие установки «вгоняют» человека в эти программы.

В социопрограммах заложены технологии борьбы, конкуренции, конфронтации, соперничества, переговоров, сознательные и несознательные технологии манипулирования, технологии профилактики, управления и разрешения конфликтов. Знание этих технологий, владение ими и их применение может иметь самые различные последствия. Однако несомненно, что человек, от которого эти программы скрыты, в большей степени подвержен бессознательным импульсам и реакциям, а значит высокоманипулируем в конфликте. Поэтому этот уровень знаний предъявляет специалисту высокие профессионально-этические требования и налагает ответственность за ситуацию, в которой он начинает применять различные технологии.

**Практический** уровень представлен реальными конкретными конфликтными ситуациями и конфликтами. Конфликтная ситуация как понятие является шире чем конфликт и включает в себя три стадии, предконфликтная ситуация, конфликт и постконфликтная ситуация, которые представлены шестью этапами; зарождение, созревание, инцидент, конфликт, развитие конфликта, постконфликтная ситуация.

Каждый этап характеризуется определенными признаками, элементами, связями и отношениями, усиливающими или ослабевающими социальную напряженность. Рационализация феномена конфликтной действительности не возможна вне рамок какой-либо научной парадигмы. Такая междисциплинарная парадигма, по мнению некоторых теоретиков, может быть разработана в рамках конфликтологии, как формирующейся науки.

**Вопрос 3: виды конфликтов и их классификация.**

Наиболее широкое распространение получили два подхода в понимании конфликта. При одном из них конфликт определяется как столкновение сторон, мнений, сил, т.е. весьма широко. При таком подходе конфликты возможны и в неживой природе (вспомним античных философов).

Другой подход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Круг участников конфликта ограничивается группой людей. Именно такое определение конфликта дает психологический словарь.

Мы возьмем за основу следующее определение конфликта:

под **конфликтом** понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений. А также состояние противоборства между ними.

Если субъекты конфликта противодействуют, но не переживают при этом негативных эмоций, или, наоборот, переживают негативные эмоции, но внешне не проявляют их, то такие ситуации являются предконфликтными. Противодействие субъектов конфликта может разворачиваться в трех сферах: общении, поведении, деятельности.

Существует три типа конфликтов: внутриличностные, социальные и зооконфликты. Мы будем рассматривать первые два. В рамках социальных конфликтов выделяются межличностные конфликты, конфликты между малыми, средними и большими социальными группами, международные конфликты между отдельными государствами и их коалициями.

Разумеется, центральным объектом журналистской конфликтологии являются социальные конфликты, а их ядром - межличностные.

Однако понимание мотивов социальных конфликтов будет затруднено без изучения тех процессов, которые происходят в психике и предшествуют конфликтному поведению.

**Проблема эволюции конфликта**

Для того, чтобы разобраться в причинах того, почему в конфликтной ситуации мы поступаем так или иначе, необходимо иметь очень четкое представление о функционировании психики в момент конфликта. А для этого нужно представлять себе эволюцию конфликта.

Мы привыкли думать, что нашими поступками руководит сознание. И это отчасти так. Однако структура психики включает несколько уровней: бессознательное, подсознание, сознание и надсознание. Логично будет предположить, что чем более длительный период развития прошел каждый из этих отделов, тем более совершенен он с эволюционной точки зрения, тем более упорядочено его взаимодействие с другими уровнями. Следовательно, чем более древним является образование, тем больше оснований считать, что именно к нему, как к самому надежному, проверенному временем обратится человеческий организм в кризисной ситуации.

Давайте посмотрим, какое место в эволюции конфликта занимает каждый из отделов психики.

Первоначальный уровень психического отражения является бессознательным. Он представлен, главным образом, инстинктами. К основным инстинктам можно отнести инстинкт самосохранения (продления жизни), размножения (сохранения вида) и смерти (последний признается не всеми, о нем можно спорить, поэтому мы будем учитывать его в последнюю очередь, хотя именно в конфликтах он проявляется с максимальной полнотой). Первые два инстинкта продиктованы мной в иерархической последовательности. То есть когда удовлетворяется первый (жизнедеятельность человеческого организма вне опасности), начинает функционировать второй (появляется стремление к продлению рода).

Приблизительно 50 млн. лет назад у высших животных появился новый, более совершенный уровень психического отражения - подсознание. Оно в основном представлено эмоциями. Эмоции характеризуются большим разнообразием. Их можно разделить на два большие класса: положительные и отрицательные.

Сознание, свойственное человеку, возникло примерно 500 тыс. лет назад. Это высший уровень психического отражения, возникший естественным эволюционным путем. Сознание присуще только человеку как общественно-историческому существу. Сознание – это обобщённое и целенаправленное отражение внешнего мира; выделение человеком себя из окружающей среды и противопоставление себя ей как субъекта объекту; целеполагающую деятельность, т. е. предварительное мысленное построение действий и предусмотрение их последствий; контроль и управление поведением личности, её способность отдавать себе отчёт в том, что происходит как в окружающем, так и в своём собственном духовном мире.

К надсознанию мы относим психические образования, которые способен сформировать у себя человек в результате длительных специальных, целенаправленных тренировок. Возникло оно примерно 5 тыс. лет назад (примеры).

Если представить время макроэволюции психики в виде отрезка длиною в один метр, то сознанию будет соответствовать 1мм., а подсознанию - 10 см. Время эволюции сознания в процессе развития жизни на Земле составляет примерно 0.1% времени эволюции бессознательного. Один из важнейших выводов, вытекающих из сказанного выше, состоит в том, что бессознательное и подсознание играют в повседневной жизни человека гораздо более значительную роль, чем кажется.

В принятии решения о выборе того или иного варианта поведения участвуют все уровни психики. Но в стрессовых, конфликтных ситуациях регулирующая роль бессознательного и подсознания заметно возрастает. Поэтому при анализе конфликта мы будем учитывать их влияние.

**Конфликт как тип трудной ситуации**

Если исходить из психологической сущности конфликта, то он может быть рассмотрен как один из типов трудных ситуаций, возникающих в процессе жизнедеятельности человека и социальной группы.

Общие признаки трудной ситуации таковы:

-наличие трудности, осознание личностью угрозы, препятствия на пути реализации каких-либо целей, мотивов;

-состояние психической напряженности как реакция личности на трудность, преодоление которой значимо для субъекта;

-заметное изменение привычных параметров деятельности, поведения, общения, выход за рамки "обыкновенности".

Основные виды трудных ситуаций:

-ситуация деятельности,

-ситуация социального взаимодействия

-ситуация внутриличностного плана.

В зависимости от того, как воспринимается угроза, трудные ситуации могут иметь три уровня:

1) трудности, как  потенциальная угроза (проблемные ситуации деятельности, проблемные ситуации взаимодействия и внутренние затруднения);

2) трудность как  непосредственная  угроза (критические, аварийные ситуации деятельности, предконфликтные ситуации взаимодействия, внутриличностные конфликты);

3) трудности как  реализующаяся  угроза (экстремальные, в том числе и боевые, ситуации, конфликтные ситуации и внутриличностные кризисы).

В трудной ситуации деятельности человеку противостоит среда. В трудной ситуации взаимодействия человеку противостоит другой человек или группа. В трудной ситуации внутриличностного плана человек противодействует самому себе.

Разберем подробнее все типы трудных ситуаций.

Проблемные ситуации деятельности отличаются новой задачей, которая решается в обычных обстоятельствах. Такие ситуации требуют мобилизации познавательных способностей человека и эмоциональной устойчивости.

Критические ситуации связаны с заметно меняющимися условиями, в которых протекает деятельность

Экстремальные ситуации представляют собой крайнее проявление трудных ситуаций, требуют максимального напряжения психических и физических сил человека для выхода из них.

Проблемная ситуация взаимодействия характеризуется наличием противоречия и положительным или нейтральным отношением субъектов взаимодействия друг к другу. Межличностная напряженность невелика. Рациональная составляющая является основой поведения и общения. Угроза со стороны другого оценивается как потенциальная.

Предконфликтная ситуация взаимодействия отличается от проблемной более высокой степенью психической напряженности. Сторонами или одной из сторон допущены действия, которые рассматриваются оппонентом как нанесение морального или физического ущерба. Характеризуется началом формирования негативного отношения к другому, готовностью противодействовать. Высока вероятность перерастания в конфликт.

Для конфликтной ситуации взаимодействия свойственно противодействие в виде общения, поведения или деятельности, направленных на защиту своих интересов путем ограничения активности оппонента, нанесения ему морального или материального ущерба, а также негативное отношение друг к другу. Преобладает мотивация "на себя". Эмоции доминируют в определении поведения и манеры общения. В результате стресса все ресурсы индивида мобилизуются для достижения победы над оппонентом.

Внутриличностные затруднения - относительно несложные проблемы внутренней жизни человека. Представляют собой психические состояния сомнения, нерешительности, ненайденного выхода, отсутствие решения проблемы.

Внутриличностные конфликты - наиболее обширный тип внутриличностных трудных ситуаций. Острота протекания внутриличностного конфликта зависит от восприятия личностью значимости трудной ситуации, ее психологической устойчивости.

Внутриличностные (жизненные) кризисы выступают как особые относительно положительные периоды жизни личности, характеризующиеся заметными психологическими изменениями. Выделяют возрастные, невротические и травматические кризисы. Кроме того, внутриличностные кризисы подразделяются по деятельностному критерию (кризис операциональной стороны жизнедеятельности: «не знаю, как жить дальше»; кризис мотивационно-целевой стороны жизнедеятельности: «не знаю, для чего жить дальше»; кризис смысловой стороны: «не знаю, зачем вообще жить дальше»). Как правило, внутриличностные кризисы являются своеобразными поворотными пунктами жизненного пути личности, сопровождаются перестройкой смысловых структур сознания личности, возможной переориентацией на новые ценности и цели.

Выделенные типы трудных ситуаций редко возникают в изолированном виде. Обычно они как бы наслаиваются друг на друга. Трудность ситуации в значительной степени определяется субъективной составляющей:

1. объективной угрозы может и не быть, а человек, ошибаясь, воспринимает ситуацию как трудную. Причиной может быть его неподготовленность, искаженное восприятие;
2. могут существовать реальные объективные факторы (угроза смерти, опасность аварии), но человек не знает об их существовании и не осознает ситуацию как трудную;
3. личность может осознавать трудность ситуации, но неоправданно считать ее не слишком трудной для себя;
4. ситуация может быть очень значима для личности, но, не находя ее решения, человек может прибегнуть к психологической защите и уйти от ее реального веса.
5. ситуация может быть объективно сложной, но наличие знаний и опыта позволят преодолевать ее без особых трудностей.

Специфической реакцией личности на трудную ситуацию можно считать психическую напряженность, которая характеризуется активной перестройкой и интеграцией психических процессов в направлении доминирования мотивационных и эмоциональных компонентов.

В зависимости от влияния напряженности на психические функции выделяют следующие ее формы:

1. перцептивную (возникающую при затруднении в восприятии);
2. интеллектуальную (человек затрудняется решить задачу);
3. эмоциональную (возникают эмоции, дезорганизующие поведение и деятельность);
4. волевую (человек не может управлять собой);
5. мотивационную (связанную с борьбой мотивов).

Устойчивые и неустойчивые люди ведут себя в трудных ситуациях по-разному.

|  |  |
| --- | --- |
| Мотив деятельности  Цель, задачи | |
| Действия, ведущие к достижению цели | |
| Осознание трудности | |
| Негативная эмоциональная реакция | |
| Поиск способа преодоления трудности | Спонтанные поиски выхода |
| Понижение силы отрицательных эмоций | Усугубление осознаваемых трудностей |
| Улучшение функционирования | Возрастание силы негативных эмоций |
| Оптимизация уровня возбуждения | Ухудшение функционирования |
|  | Понижение мотивации  (или оборонительная реакция) |

Психологическая устойчивость - это характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики в условиях фрустрирующего и стрессогенного воздействия трудных ситуаций. Она не является врожденным свойством личности, а формируется одновременно с ее развитием и зависит от:

1. типа нервной системы человека;
2. опыта человека, профессиональной подготовки;
3. навыков и умений поведения и деятельности;
4. уровня развития основных познавательных структур личности.

Среди компонентов психологической устойчивости выделяют: эмоциональный, волевой, интеллектуальный (познавательный), мотивационный и психомоторный. Психологическая устойчивость - это не просто их сумма, а интегративное образование.

Зависимость эффективности деятельности в трудных ситуациях от уровня психологической устойчивости и профессионального мастерства. С ростом трудности ситуации эффективность деятельности все больше и больше начинает зависеть от психологической устойчивости, а не только от профессионального мастерства.

Классификация конфликтов необходима для того, чтобы понять существенные причины конфликтов. Каждый вид конфликта имеет свои особенные причины и поэтому требует определенной тактики его разрешения или предупреждения.

В конфликте всегда принимают участие несколько сторон (не важно, отделы ли это психики одного человека, или разные люди, или группы людей). Поэтому базисная классификация конфликта производится именно по характеру и особенностям участвующих в конфликте сторон. Поэтому базисная классификация конфликта выглядит следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Т***  ***И***  ***П*** | **Конфликты с участием человека** | | **зооконфликты** | |
| **социальные** | **Внутриличностные** | **интерапсихические** | **зоосоциальные** |
| **В**  **И**  **Д** | Межличностные | Между «хочу» и «хочу» | Между двумя животными |
| Между личностью и группой | Между «могу» и  «не могу» |
| Между малыми социальными группами | Между «хочу» и  «не могу» | Между животным и группой |
| Между средними социальными группами | Между «нужно» и «нужно» |
| Между большими социальными группами | Между «хочу» и «нужно» | Между группами животных |
| Межгосударственные | Между «нужно» и «не могу» |
| Межкоалиционные |

Кроме того, важнейшей особенностью конфликта является характер потребности, за удовлетворение которой борется человек. Вы, наверное, знакомы с иерархией потребностей А. Маслоу. Согласно его теории, потребности можно сгруппировать, выделить пять иерархически связанных уровней:

физиологические

в безопасности и защищенности

социальные

потребности в уважении

потребности самовыражения.

В случае неудовлетворения любой из этих потребностей может возникнуть конфликт. Если объединить некоторые группы потребностей и представить их в виде потребностей материальных, социальных и духовных, то классификация конфликтов будет иметь еще и следующий вид:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип конфликта** | ресурсный | Статусно-ролевой | из-за идей, норм и принципов |
| **Объект удовлетворения потребностей** | ресурсы | Статус в группе, роль в межличностных отношениях | Идея, норма, принцип |
| **потребности** | материальные | социальные | духовные |

 Важной характеристикой конфликта является его интенсивность, т.е. острота противоречий и способов их урегулирования. Максимально интенсивный конфликт завершается уничтожением одной или нескольких сторон.

Иногда на ход конфликта оказывает влияние его продолжительность. Конфликт в общественном транспорте может длиться десятки секунд, а Столетняя война между Англией и Францией длилась 116 лет. А потом еще 105 лет этот территориальный конфликт завершался невоенными способами. И все же оба эти конфликта прошли одинаковые стадии развития.

**Вопрос 4: возможности управления конфликтом: границы и факторы.**

Понятие стратегического управления конфликтом и его составляющие. Роль преподавателя в предотвращении конфликтов. Уровни превентивного управления конфликтом. Особенности регулирования различных типов конфликтов. Понятия регулирования и завершения конфликтов. Современные индивидуальные и социальные технологии регулирования конфликта. Формы завершения конфликта. Разрешение конфликта и после конфликтная стадия взаимодействия.

*Практические* рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций на уроках, особенно в подростковых классах:

1) учителю надо уметь организовать коллективную учебную деятельность учащихся разного возраста, усиливая деловую взаимозависимость между ними. Подобные конфликты чаще случаются у учителей, интересующихся в первую очередь лишь уровнем усвоения предмета, поэтому их значительно меньше на уроках, ведущихся классным руководителем и в начальных классах, когда учитель хорошо знает учеников и находит разнообразные формы взаимодействия с ними;

2) ситуация на уроке доходит до конфликта, как правило, с учеником, плохо успевающим по предмету, “трудным” по поведению. Поэтому в интересах самого учителя лучше изучить именно таких учеников, проявить к ним внимание с целью своевременного оказания помощи в выполнении задания;

3) нельзя наказывать за поведение плохими отметками по предмету — это приведет не к положительному результату, а лишь к затяжному личностному конфликту с учителем, что обязательно вызовет снижение интереса к предмету.

Опорные схемы для проведения анализа ситуаций:

- *первый вариант* включает следующие основные моменты анализа ситуации: описание возникшей ситуации, конфликта, поступка (участники, место возникновения, деятельность участников и т. д.); что предшествовало возникновению ситуации; какие возрастные и индивидуальные особенности участников проявились в их поведении, ситуации, поступке; ситуация глазами ученика и учителя; личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношение его к ученику), реальные цели учителя во взаимодействии с учеником (чего он хочет: избавиться от ученика, помочь ему или же он безразличен к ученику);что нового узнал учитель об учениках из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации для учителя);основные причины возникшей ситуации или конфликта и его содержание (конфликт деятельности, поведения или отношений); варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика; выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу.

- *второй вариант*: описание ситуации и ее участники; определение в ситуации момента, когда учитель мог бы предупредить ее переход в конфликт; что помешало учителю сделать это (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность и др.);какие приемы воздействия мог бы использовать учитель в ситуации и как он их использовал; оценка; какую информацию получил учитель о своих педагогических успехах и просчетах; анализ своего поведения в ситуации и ошибки; варианты отношений с учеником после конфликта.

- *третий вариант*: описание ситуации или конфликта; причины возникшей ситуации (внутренние и внешние условия ее возникновения) и повод перехода в конфликт; его динамика; смысл конфликта для каждого из его участников; психологический анализ отношений между участниками ситуации; перспективные воспитательные и познавательные цели при разных вариантах разрешения ситуации.