

## ВЫХОД ИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ И КОНФЛИКТА

Следует различать конфликтные ситуации и конфликты. Конфликтная ситуация — это возникновение разногласий, т. е. столкновение желаний, мнений, интересов. Конфликтная ситуация бывает при дискуссии, споре. Спор — это такая дискуссия, когда ее участники не просто обсуждают проблему, а «кровно» заинтересованы в ее решении в свою пользу при несогласии другой стороны.

Однако для спора, как и для дискуссии, характерным является уважение обеими сторонами друг друга, проявление ими такта.

Индусские философы ввели следующее правило спора. Каждый из собеседников должен сначала изложить мысль своего противника в споре, и только получив подтверждение, что правильно все понял, может опровергать ее. Его собеседник должен повторить суть этих возражений и, получив подтверждение, что они поняты правильно, может приводить контрвозражение.

В конфликтной ситуации надо придерживаться нескольких правил, к которым относятся:

- ограничение предмета спора; неопределенность и переход от конкретного вопроса к общему затрудняют достижение согласия;
- учет уровня знаний, компетентности в данном вопросе противоположной стороны; при большой разнице в уровне компетентности спор или дискуссия будут малопродуктивными, а при упрямстве малокомпетентного спорщика они могут перерасти в конфликт;
- учет степени эмоциональной возбудимости, выдержанности противоположной стороны; если участники спора легко эмоционально возбудимы, обладают упрямством, спор неизбежно перерастет в конфликт;
- осуществление контроля за тем, чтобы в пылу спора не перейти на оценку личностных качеств друг друга.

При несоблюдении этих правил спор перерастает в конфликт. Конфликт — это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений; это отягощенное эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» разногласия между людьми.

Таким образом, любой конфликт отражает столкновение интересов, мнений, но не всякое столкновение позиций и противоборство мнений, желаний являются конфликтом. Несмотря на эмоциональный заряд дискуссии и спора, они могут не переходить в конфликт, если обе стороны, стремясь к поиску истины, рассматривают суть вопроса, а не выяснение того, «кто есть кто». Конечно, в любом обсуждении скрыта «искра» конфликта, но чтобы «из искры возгорелось пламя», нужны определенные условия.

Фазы развития конфликта

Выделяют две фазы развития конфликта: конструктивную и деструктивную.

Для конструктивной фазы конфликта характерна неудовлетворенность собой, оппонентом, беседой, совместной деятельностью. Она проявляется, с одной стороны, в стиле ведения разговора — повышенном эмоциональном тоне речи, упреках, оправданиях, игнорировании реакции партнера, а с другой — в неречевых характеристиках поведения: уходе от разговора, прекращении совместной деятельности или ее нарушении, замешательстве, внезапном увеличении дистанции с партнером по общению, принятии закрытой позы, отведении взгляда, неестественности мимики и жестикуляции.

При этом беседа остается в рамках делового обсуждения, разногласия не принимают необратимого характера, оппоненты контролируют себя.

Деструктивная фаза конфликта начинается тогда, когда взаимная неудовлетворенность оппонентов друг другом, способами решения вопроса, результатами совместной деятельности превышает некий критический порог и совместная деятельность или общение становятся неконтролируемыми.

Эта фаза может иметь две стадии. Первая психологически характеризуется стремлением зависеть свои возможности и занизить возможности оппонента, самоутвердиться за его счет. Она связана также с необоснованностью критических замечаний, с пренебрежительными репликами, взглядами, жестами в сторону оппонента. Эти реакции воспринимаются последним как личные оскорбления и вызывают противодействие, т. е. ответное конфликтное поведение.

Если конфликтующие не меняют тактику взаимоотношений, то такие столкновения становятся систематическими, а негативизм субъектов все более упорным. Возникает хронический конфликт, характеризующий вторую стадию деструктивной фазы.

Исходы конфликтных ситуаций

Исходы конфликтных ситуаций могут быть разными: предупреждение конфликта, уход от конфликта, его сглаживание, приход к компромиссу, возникновение конфронтации, принуждение.

Предупреждение конфликта учителя с учащимися зависит главным образом от него самого. Прежде всего учитель должен при возникновении конфликтной ситуации не допускать предпосылок со своей стороны для развития конфликта: говорить с учащимся спокойно и, изменяя отношение школьника к чему-либо, убеждать его, а не приказывать. Учитель должен позаботиться об условиях, при которых его требование может быть выполнено. Нецелесообразно предъявлять требования слишком часто, а приказную форму их выражения лучше заменять по возможности другими формами. Например, требование в форме вопроса («Ты сделал дома то, что я тебе говорил в прошлый раз?») воспринимается учащимися как форма контроля, а не как требование учителя. Можно требование выразить в форме утверждения, убеждения в том, что учащийся, конечно, выполнил то, что ему говорили.

Опытные учителя для предупреждения конфликтов используют индивидуальные беседы с учащимися, в ходе которых выясняют их позиции и разъясняют свои.

При этом учителю нужно:

1) проявлять внимание к учащемуся, уважительное отношение, сочувствие к нему, терпимость к его слабостям, выдержку, спокойный тон;

2) строить фразы так, чтобы они вызвали нейтральную или положительную реакцию со стороны учащегося;

3) постоянно поддерживать с учащимся обратную связь, смотреть ему в глаза, следить за изменением у него позы, мимики;

4) чуть затягивать темп беседы, если учащийся взволнован или говорит излишне быстро;

5) попытаться мысленно поставить себя на место учащегося и понять, какие события привели его в это состояние;

6) дать учащемуся выговориться, не перебивать и не пытаться перекричать его;

7) уменьшить социальную дистанцию, приблизиться и наклониться к нему, коснуться его, улыбнуться;

8) подчеркнуть общность цели, интересов, показать школьнику заинтересованность в решении его проблемы;

9) подчеркнуть лучшие качества учащегося, которые помогут ему самому преодолеть конфликтную ситуацию, справиться со своим состоянием.

Однако не во всех случаях конфликт можно предупредить. Обоснованное недовольство учителя, его обида на учащихся, которую он не смог сдержать, или же нежелание учащегося понять необходимость требований учителя приводят к межличностному конфликту. Тогда у учителя возникает другая задача — погасить

возникший конфликт, не дать ему перейти в хронический конфликт и втянуться в него другим учащимся или всему классу.

Уход от конфликта как способ разрешения конфликтной ситуации — это уход от разрешения возникшего противоречия со ссылкой на недостаток времени, на неуместность, несвоевременность спора и т. д. Этот способ следует использовать, чтобы не довести разговор до конфликта. Однако такой исход — это просто откладывание разрешения конфликтной ситуации. Обвиняемая сторона избегает открытого столкновения, дает противоположной стороне «остыть», ослабить психическое напряжение, обдумать свои претензии. Подчас проявляется и надежда, что со временем все само собой утрясется (это чаще всего наблюдается у молодых учителей и учителей с большим стажем, ожидающих ухода на пенсию). Однако при появлении нового повода конфликт вспыхивает опять.

Сглаживание конфликта — это согласие с претензиями, но «только на этот момент». «Обвиняемый» старается таким способом успокоить партнера, снять эмоциональное возбуждение. Он говорит, что его не так поняли, что нет особых причин для конфликта, что он что-то не сделал из-

за неожиданно появившихся новых обстоятельств. Однако это не значит, что он принял претензии и осознал суть конфликта. Просто в данный момент он проявляет согласие, лояльность.

Сглаживание не может бесконечно спасать положение, но, используемое редко и не по одному и тому же поводу, позволяет снять в данный момент напряженность в отношениях. Однако через некоторое время маневр «обвиняемого» обнаружится и на него снова посыпятся упреки: «Обещал, но снова все то же самое...»

Поэтому такая тактика плоха тем, что может подорвать доверие партнера.

Компромисс — это принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения путем открытого обсуждения мнений и позиций. Компромисс исключает принуждение в одностороннем порядке к одному единственному варианту, а также откладывание разрешения конфликта. Его преимущество состоит во взаимной равности прав и обязанностей, принятых каждой стороной добровольно, и открытости

претензий друг к другу.

Конфронтация — это жесткое противостояние сторон друг другу, когда ни одна из них не принимает позицию другой. Опасность конфронтации в том, что партнеры могут перейти на личные оскорбления, когда все разумные доводы оказываются исчерпанными. Несмотря на то, что такой исход конфликтной ситуации является неблагоприятным, он позволяет партнерам увидеть сильные и слабые стороны друг друга, понять интересы сторон («значит, и в моей позиции не все гладко»).

Конфронтация заставляет думать, сомневаться, искать новые пути выхода из тупика.

Часто конфронтация возникает при переоценке себя и недооценке партнера по общению, что характерно для эгоцентристов: «Кажется, говоришь очевидные вещи, а он не понимает!» — возмущается учитель. Однако он не учитывает ряд моментов. Очевидной вещь может быть только для него, у учащегося на этот счет другая точка зрения, и высказанная учителем позиция противоречит его интересам, установкам, привычкам, обычаям.

Принуждение — это тактика прямолинейного навязывания человеку того варианта решения, который устраивает руководителя, родителя, педагога. Принуждение быстро и решительно устраняет причины недовольства, но в то же время оно является самым неблагоприятным исходом для сохранения хороших отношений.

Признание своей ошибки или неправоты. Если причиной конфликта явилось неправильное поведение или ошибочное утверждение руководителя, родителя, учителя, вызвавшее несогласие другой стороны, то разрешить конфликт можно признанием своей ошибки.

Рассмотренные исходы конфликтных ситуаций и конфликтов по-разному влияют как на настроение партнеров по общению, так и на устойчивость их отношений.

В этом смысле наиболее эффективным является предупреждение конфликтов, но и исходы «признание ошибки», «сглаживание» и «компромисс» тоже благоприятны.

*Статья подготовлена с помощью книги Ильина Е. П. «Психология общения и межличностных отношений».*