

Решение конфликтных ситуаций на занятии

Как правило, конфликтная педагогическая ситуация длится короткое время, что усиливает напряжение психологического противостояния студента и педагога. Процесс психологического противоборства носит острый характер и в случае поражения педагога ведет к утрате его авторитета среди обучающихся.

При этом снижается привлекательность тех норм и ценностей, которые защищает и которым следует педагог в конфликте. Это, прежде всего – само обучение как основная деятельность студента и соответствующие обучению нормы поведения: старательность, дисциплинированность, ответственность и т. д.

Очень важно для педагога выйти из конфликтной ситуации с достоинством и творческой удовлетворенностью своей работой в связи с успешной защитой социально ценных норм и ведущих ценностей учебной деятельности студентов. Чтобы выиграть психологическое противоборство в столкновении двух полярных систем норм и ценностей педагогу целесообразно использовать *следующие правила воздействия на личность студента в конфликтной ситуации.*

Правило 1: “Два возбужденных человека не в состоянии прийти к согласию” (Дейл Карнеги)

Постарайтесь приложить волевые усилия, чтобы в острой ситуации сдерживать себя, ни в коем случае “... не бранитесь и не раздражайтесь” (Адамецкий). Подростковая и юношеская аудитория высоко ценит спокойствие, “величавую медлительность” и юмор педагогов в напряженных ситуациях.

Правило 2: “Задержка реакции”

Не следует сразу же вступать в полемику с оппонентом, особенно если его действия не представляют угрозы для окружающих. Надо сделать вид, что Вы как будто не замечаете нарушителя, хотя в то же время даете понять, что хорошо видите его действия. Суть приема в том, что он подчеркивает второстепенность вызывающего поведения нарушителя и поэтому педагогу вроде бы пока не до него.

“Факт незамечания” явного нарушения позволяет внести некоторую растерянность в действия дезорганизатора и снижает его активность, вносит первые сомнения в сознание остальных обучающихся относительно их позиции – кого поддержать: педагога или одноклассника? Оптимальное время задержки 10-15 секунд, хотя в ситуации конфликта они воспринимаются как более длительный интервал времени в связи с ожиданием ответа педагога на вызов студента.

Правило 3: “Перевод реакции”

Этот прием также служит для развенчания значительности поступка и личности самого нарушителя.

Этот прием технически реализуется через выполнение педагогом повседневных действий на занятии (обращение к группе с приветствием, работа с журналом, взгляд в окно и т. д.) несмотря на чрезвычайную обстановку (казалось бы, не терпящую отлагательства). В итоге “герой” конфликта остается наедине с собой, этим снижается сам “замысел” борьбы.

Правило 4: “Рационализация ситуации”

Известно, что все то, что стало смешным и неуклюжим в глазах окружающих, теряет силу воздействия и перестает быть опасным. Осмеянный нарушитель как носитель отрицательных групповых норм теряет авторитет в глазах группы, его отрицательное влияние на группу резко уменьшается, зато авторитет и влияние педагога резко возрастает.

Способность педагога применить юмор в конфликтной ситуации быстро разряжает обстановку, а дружный смех присутствующих по поводу неуклюжести их товарища завершает дело. Конфликт снимается, торжествует педагог, а в его лице – положительные нормы и ценности. Совместные переживания торжества добра несут нравственное оздоровление всем студентам, в том числе и зачинщику конфликта.

Правило 5: “Парадоксальная реакция”

Постарайтесь при случае использовать коварный замысел студента сорвать занятие с пользой для занятия. Желательно еще поблагодарить нарушителя за помощь (с легкой иронией).

Заметим, что педагог, успешно использующий это правило, предстает в мнении студентов “*сильной личностью*” и приобретает авторитет на длительное время.