

Педагогическая сфера представляет собой совокупность всех видов целенаправленной социализации личности, а ее суть состоит в деятельности по передаче и освоению социального опыта, то именно здесь необходимы благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям [1, с.164]. Система образования как социальный институт взаимодействует со всеми сферами общественной жизни. Поэтому на макроуровне противоречия и конфликты в социально-педагогическом процессе возникают между системой образования и обществом. На среднем уровне линии противоречий проходят: между администрацией (разного уровня руководством в системе образования), с одной стороны, и учителями (преподавателями) – с другой; между администрацией и родителями; между администрацией учебных заведений и учащимися. На нижнем уровне противоречия проходят по линиям «учитель ученик» и «родитель ученик». Все вышеперечисленные конфликты можно условно отнести к вертикальным конфликтам. Кроме вертикальных конфликтов на каждом уровне социально-педагогического процесса имеют место и горизонтальные конфликты. Например, на макроуровне могут возникнуть противоречия и конфликты по поводу проводимой в обществе политики в области образования, воспитания, между основной частью граждан (гражданским обществом), с одной стороны, и высшими руководящими структурами (государством) – с другой. На среднем уровне возможны как вертикальные конфликты (между различными уровнями управленческих подсистем в системе образования), так и горизонтальные (между администрацией различных учебных заведений). К среднему уровню можно также отнести горизонтальные конфликты типа «учитель родитель», «учитель учитель», «родитель родитель». На нижнем уровне возникают горизонтальные конфликты типа «ученик ученик». Обозначенные линии противоречий в наибольшей степени соответствуют основным видам взаимодействия в системе общего среднего образования. Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить следующее: ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности; ситуации (конфликты) поведения поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы; ситуации (конфликты отношений), возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности. Учителя, оценивая поступки учеников, не всегда ответственно относятся к последствиям таких оценок для ученика и недостаточно заботятся о том, как повлияют такие оценки на последующие взаимоотношения учителя с учеником. Исходя из внешнего восприятия поступка и упрощенной трактовки его мотивов, учитель часто дает оценку не только поступку, но и личности ученика, чем вызывает обоснованное возмущение и протест у учеников, а иногда

стремление вести себя так, как нравится учителю, чтобы оправдать его ожидания. В подростковом возрасте это приводит к конфликту в поведении, слепому подражанию образцу, когда ученик не затрудняет себя стремлением «заглянуть в себя», самому оценить свой поступок. Конфликты отношений часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом ситуаций и имеют, как правило, длительный характер. Конфликты отношений приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь или ненависть ученика к учителю, надолго нарушают взаимодействие с учителем и создают острую потребность в защите от несправедливости и непонимания взрослых. По содержанию ситуаций, возникающих между учителем и учениками, можно узнать о характере сложившихся взаимоотношений между ними, позициях учителя и учеников в этом проявляется познавательная функция педагогических ситуаций и конфликтов. Учителю трудно судить о характере взаимоотношений с учениками класса: среди них есть согласные с учителем, нейтральные, следующие за большинством, и противоборствующие, несогласные с учителем. Тяжело переживается учителями конфликт отношений, когда он происходит не с одним учеником, а с группой, поддержанной учениками всего класса. Это бывает в том случае, если учитель навязывает ребятам свой характер взаимоотношений, ожидая от них ответной любви и уважения. В. А.

Сухомлинский так пишет о конфликтах в школе: «Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями, педагогом и коллективом большая беда школы. Чаще всего конфликт возникает тогда, когда учитель думает о ребенке несправедливо. Думайте о ребенке справедливо и конфликтов не будет. Умение избежать конфликта одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только охраняет, но и создает воспитательную силу коллектива» [2, с.164]. Конфликты в педагогической деятельности надолго нарушают систему взаимоотношений между учителем и учениками, вызывают у учителя глубокое стрессовое состояние, неудовлетворенность своей работой. Такое состояние усугубляется сознанием того, что успех в педагогической работе зависит от поведения учеников, появляется состояние зависимости учителя от «милости» учеников. Среди особенностей педагогических конфликтов можно отметить следующие: 1) профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: ведь школа модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми; 2) участники конфликтов имеют различный социальный статус, чем и определяется разное поведение в конфликте; 3) разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их решении; 4) различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику

справиться со своими эмоциями, подчинить разуму; 5) присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них, об этом всегда приходится помнить учителю; 6) профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности; 7) всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики; 8) конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить. Отражением противоречий между участниками совместной деятельности является межличностный конфликт. Он представляет собой некую ситуацию взаимодействия людей, которые либо преследуют взаимоисключающие или недостижимые одновременно обеими сторонами цели, либо стремятся реализовать в своих взаимоотношениях несовместимые ценности и нормы. Можно выделить три фазы протекания конфликта в педагогической ситуации: 1 фаза конфликтное острое начало с явным нарушением социально ценных норм и ценностей одним из участников ситуации; 2 фаза ответная реакция «соперника», от формы и содержания которой зависит исход конфликта; 3 фаза относительно быстрое и радикальное изменение бытующих норм и ценностей в двух различных направлениях улучшения или ухудшения ранее сложившихся отношений. Педагогические конфликты можно разделить на три большие группы. В первой группе мотивационные конфликты. Они возникают между педагогами и учениками, из-за того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению. Имея в своей основе мотивационный фактор, конфликты этой группы разрастаются и в конечном итоге между учителями и ребятами возникают неприязнь, противостояние, даже борьба. Во второй группе конфликты, связанные с плохой организацией обучения в школе. Здесь имеются в виду четыре конфликтных периода, через которые проходят ученики в процессе обучения в школе [3, с.118]. Первый период первый класс: происходит смена ведущей деятельности, с игровой на учебную, появляются новые требования и обязанности, адаптация может длиться от 3 месяцев до 1,5 лет. Второй конфликтный период переход из 3 в 5 класс. Вместо одного учителя ребята занимаются у разных учителей-предметников, появляются новые школьные предметы. Третий период в начале 9-го класса возникает новая болезненная проблема: необходимо решить, что делать после 9-го класса идти в среднее специальное учебное заведение или продолжить учебу в 10-11 классе. Для многих молодых людей 9 класс становится чертой, за которой они вынуждены начинать взрослую жизнь. Четвертый конфликтный период окончание школы, выбор будущей профессии, конкурсные экзамены в вуз, начало личной и интимной жизни. Третья группа педагогических конфликтов конфликты взаимодействия учеников между собой, учителей и школьников,

учителей друг с другом, учителей и администрации школы. Эти конфликты происходят по причине субъективного характера, личностных особенностей конфликтующих, их целевых установок и ценностных ориентаций. Возрастная периодизация и выделение характерных для каждого возраста ситуаций и конфликтов дают возможность учителю ориентироваться в тех причинах, которые нарушают взаимодействие с учениками. В общем плане такими причинами могут быть действия и общение учителя, особенности личности ученика и учителя, общая обстановка в школе. Дополнительными факторами выступают преобладающее настроение учителя при взаимодействии с учениками, отсутствие педагогических способностей, интереса к педагогической работе, жизненное неблагополучие учителя, общий климат и организация работы в педагогическом коллективе [4, с. 96]. Причиной многих конфликтов руководители школ считают низкий уровень педагогического общения учителей, которые не могут вовремя остановиться, избежать резких слов, не упрекать за неблагополучие в семье, не подчеркивать отрицательных качеств, не высмеивать перед сверстниками. Это общеизвестные положения, но их часто нарушают многие учителя. Многие из учителей затрудняются в проведении диалога с учениками разного возраста. Диалог учителя с учениками часто ведется на командно-административном уровне и содержит набор стереотипных выражений, упреков, угроз, недовольства поведением ученика. Такое общение продолжается в течение многих лет обучения в школе, и к старшему школьному возрасту многие из учеников вырабатывают ответный стиль общения с учителями. Конфликты среди учеников происходят довольно часто. Основными поводами конфликтов между учениками являются грубость, хамство, жестокость, озлобленность. Но наиболее часто такого рода конфликты встречаются у учеников начальной и средней школы. Конфликты между учащимися старшего звена редкость; они старше и переросли различные обиды; более дружны со своими школьными товарищами; у них хватает других проблем. Причиной таких конфликтов имеют следующие основания: личная неприязнь друг друга; неадекватность оценок и самооценок; различия в ценностных ориентациях; бестактность в общении, зависть к успехам другого и др. Наиболее распространены среди учащихся конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух-трех лидеров и их группировок за первенство в классе. Может обозначиться конфликт трех-четырех членов группы с целым классом или вспыхнуть конфликтное противостояние одного школьника и класса. По наблюдениям психологов путь к лидерству связан с демонстрацией превосходства, цинизма, жестокости, безжалостности. Генезис агрессивного поведения школьников связан с дефектами социализации личности. Так, обнаружена положительная связь между количеством агрессивных действий у дошкольников и частотой их наказания, применяемого родителями. Кроме того, было подтверждено, что конфликтные мальчики воспитывались, как правило,

родителями, применявшими по отношению к ним физическое насилие. Поэтому ряд исследователей считают наказание моделью конфликтного поведения личности. При наличии соответствующей личности основы важным становится не агрессия способ достижения, а агрессия самоцель, она становится самостоятельным мотивом поведения, обуславливая враждебность по отношению к другим при низком уровне самоконтроля. Кроме того, конфликты в отношениях одноклассников обусловлены важной особенностью возраста формированием морально-этических критериев оценки сверстника и связанных с этим требований к его поведению. К тому же в последнее время обострились так называемые экономические конфликты между школьниками. На почве материального благополучия, выраженные зачастую в различных формах агрессии: от вербальной до физической, что характерно для всей группы конфликтов «ученик ученик». На уровне взаимодействия «общество – образование» можно выделить следующие противоречия: 1. Отсутствие целостной и последовательной концепции новой образовательной политики (стратегии развития системы образования); 2. Недостаточность финансового и материально-технического обеспечения системы образования (экономика России находится в упадке и не в состоянии выделять необходимые ресурсы на нужды образования); 3. Скудность выделяемых средств ведет к таким негативным последствиям, как: социально-трудовые конфликты, забастовки, митинги, пикетирование государственных учреждений, голодовки и другие формы протеста; закрытие учебных заведений из-за нехватки средств на их содержание (отопление, электричество, ремонт и т.д.); сокращение государственных дотаций на школьные обеды, учебники, оборудование и другие нужды; крайняя неудовлетворенность работников образования материальным вознаграждением своего труда. Низкий уровень заработной платы вынуждает работников образования искать дополнительные заработки, что негативно сказывается на педагогическом процессе. Конфликты типа «ученик-родитель» чаще всего возникают из-за непонимания со стороны родителей или из-за неблагоприятной обстановки в семье (пьянство, драки между родителями). Причинами таких ссор может быть следующее: дети мало учат уроки дома; не всегда слушаются родителей, делают все по-своему; из-за плохой учебы; дети много времени проводят на улице или во дворе; много слушают магнитофон, смотрят телевизор; плохо ведут себя в школе; из-за выбора будущей профессии; не убирают свои вещи; мало читают и др. Как видно, главными причинами конфликтов детей с родителями является учеба и непонимание друг друга [5, с. 52-79]. Такие типы конфликтов как «учитель-учитель», «учитель-администратор», «администратор-администратор» проходят скрытно, незаметно для окружающих. По сути, представляют собой типичные организационные конфликты. Наибольшее число конфликтов в учительской среде вызывает проблема учебной нагрузки. Учителя считают ее главной

причиной внутри школьных конфликтов, при этом их не устраивает как избыток, так и ее недостаток. Причиной роста напряженности и конфликтов в учительской среде является также незащищенность учителя от несправедливых обвинений со стороны других участников социально-педагогического процесса: администрации школы, работников вышестоящих органов образования, родителей школьников и самих учащихся. При этом учителя, проявляющие глубокий интерес к своему делу, чаще вступают в конфликт с представителями администрации и другими коллегами, которые формально относятся к своим обязанностям, а последние чаще конфликтуют со школьниками и их родителями и, соответственно, своими более «добросовестными» коллегами. Если обобщить причины конфликтов, имеющих место в учительской среде, то их можно свести к двум основаниям: 1. Проблемы общения, например, отсутствие такта, вспыльчивость, нетерпимость к недостаткам других, завышенная самооценка, психологическая несовместимость и др.; 2. Устаревшая административная система управления школьными заведениями, построенная по принципу «начальник подчиненный», в которой почти не остается места для нормального человеческого общения. Причиной противостояния между учителями и родителями являются дети (учащиеся школы). В этом конфликте, как правило, не обходится без вмешательства администратора. Чаще всего родители считают, что с их ребенком учитель плохо обращается; необъективно оценивает: придирается, занижает оценки. Нередко родители обвиняют учителей в некомпетентности. Учителя, в свою очередь, обвиняют семью, родителей в самоустранении от процесса обучения и воспитания, т.е. все общение и воспитание родители перекладывают на плечи учителей. Как известно, управление конфликтом предполагает не только регулирование уже возникшего противостояния, но и создание условий для его предупреждения. Данную деятельность могут осуществлять сами ученики и учителя, руководители школ и органы управления ими, школьные психологи. Работа может проводиться по четырем основным направлениям: создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций, (доброжелательное, теплое, заботливое, внимательное отношение к своим подопечным со стороны учителей, шефская поддержка старшеклассников, личный пример педагогов и родителей). Данная модель будет работать, если работа будет выстроена как с педагогами, так и с родителями, например тренинг «Толерантности» его можно проводить и с учителями и с родителями и с учащимися. оптимизация организационно-управленческих условий работы школы. Справедливое и гласное распределение материальных и духовных благ среди учителей и учеников. Не скупиться на похвалы, одобрение, награды, поощрения в виде грамот и премий, создание «ситуации успеха». устранение социально психологических причин возникновения конфликтов. На данном этапе можно разработать правила, процедуры решения каких-либо спорных вопросов,

создать действующий орган при школе, куда за поддержкой и советом могут обращаться дети, их родители и учителя. блокирование личностных причин возникновения конфликтов. Примерная тематика тренингов, циклов классных часов, методических объединений учителей: «Тренинг общения», «Все цвета, кроме черного», «Я глазами других», «Я и мы», «Чужой среди своих» и т.д. [3, с.34]. Профилактика большинства видов конфликтов в школе должна вестись одновременно по всем направлениям. Вот несколько правил, которые можно использовать в работе как с детьми, так и со взрослыми: необходимо уделять внимание неречевым свидетельствам того, что слова говорящего расходятся с его мыслями и чувствами. Выносить это противоречие на открытое обсуждение; следить за тем, чтобы ни у одного из оппонентов не было скрытых ложных предположений или установок. Обсуждать их открыто, так, чтобы ошибки можно было исправить; стараться делать общение открытым. Дипломатично говорить о том, что думаете или чувствуете; спросить самого себя, соответствует сказанное истинным желаниям, нуждам или чувствам? Если не соответствует, то интересы могут остаться неудовлетворенными; не оставлять неясностей. Втолковывать то, что имеется в виду. Будучи неуверенным в ясности переданного сообщения, попросить конфликтующую сторону повторить то, что было сказано, чтобы убедиться в точности восприятия. Если же конфликтующий не может что-то понять с первого раза, не нужно отрицать этого. При признании неясности чего-либо, сохраняется достоинство и доказывается честность и желание все делать правильно с самого начала; научиться слушать другого. Для этого необходимо придерживаться следующего: слушать с сочувствием; сосредоточиться на предмете разговора; относиться к говорящему уважительно; слушать внимательно, не делая оценок; высказывать мнение об услышанном. Чтобы показать человеку, что его действительно слушают; отметить то, что непонятно или в чем не уверены; использовать для поддержания разговора неречевые средства (улыбаться, кивать головой, смотреть в глаза). не говорить сразу со взвинченным, раздраженным человеком; прежде чем сказать о неприятном, постараться создать доброжелательную атмосферу, отметить заслуги человека, его хорошие дела; постараться посмотреть на проблему глазами оппонента, «встать на его место»; не скрывать доброго отношения к людям, чаще высказывать одобрение своим товарищам, не скупиться на похвалу; уметь заставить себя молчать, когда задевают в мелкой ссоре. Также при назревании конфликта следует учитывать свое преобладающее эмоциональное состояние: жизнерадостное, оптимистичное или грустное, печальное или подавленное, мрачное. Это настроение. У каждого человека есть свой тон обычного настроения. Про одного можно сказать: «жизнерадостный человек», хотя у него в отдельные моменты может быть и печальное, и подавленное настроение. Другого воспринимать как мрачного, недовольного, хотя и он иногда может быть радостным, оживленным. Каждый человек имеет «свое настроение». И

часто невольно передает его другим людям. Психологические исследования показывают, что человек с устойчивым мрачным настроением распространяет свое состояние на окружающих, с которыми он находится во взаимодействии. В результате у всех может возникнуть общее подавленное настроение, когда не хочется ни шутить, ни разговаривать, ни обмениваться впечатлениями, когда в голову не приходят новые мысли, идеи, когда душой владеют не жизнеутверждающие чувства, а мрачные предчувствия. Существуют следующие способы предупреждения конфликтного поведения школьников: 1. Проведение тематических «круглых столов» с участием школьников и учителей. Цель данного способа – формирование у школьников и учителей адекватных представлений друг о друге. Встреча за «круглым столом» первый шаг для контакта между учителями и учениками. Школьники могут, не боясь, высказать своё мнение. 2. Совместная работа учащихся и педагогов в кружках по интересам. Даны способ предупреждения конфликтного поведения школьников помогает больше узнать друг друга, более открыться, доверять, уважать. 3. Создание специальных классов, целью которых является дифференциация образования, позволяющая решать задачи своевременной активной помощи детям с трудностями в обучении и адаптации к школе. 4. Введение в систему учебного контроля элементов самооценки школьниками собственных знаний. Ведь нередко конфликт возникает в связи с мнением ученика о необъективности поставленной оценки. Данный способ позволяет школьникам сделать самостоятельный выбор степени трудности учебного задания. 5. Образование из числа учителей и школьников временных объединений для проведения совместных внешкольных мероприятий. К примеру, горные походы, во время которых проявляются такие качества как взаимопомощь, сотрудничество, сплоченность. Ведь общие трудности сближают. Педагогический процесс невозможен без различного рода конфликтов. Более того, в определенном случае конфликт является необходимым условием для решения назревших проблем. В управлении конфликтом важную роль играет эффективное использование принципов социальной регуляции, умелое применение ее приемов и методов. Управление конфликтом и социальная регуляция тесно взаимосвязаны. С одной стороны, управление является одним из видов социальной регуляции, направленной на преодоление напряженности и предотвращение столкновений. С другой – методы и приемы социальной регуляции являются частью технологии предотвращения и преодоления конфликта. Процесс урегулирования конфликта проходит в несколько этапов: 1. Первым действием по урегулированию конфликта следует считать его институционализацию. При институционализированном конфликте (протекающем в пределах установленных норм и правил) он становится как минимум предсказуемым. Неинституционализированный же конфликт характеризуется отсутствием каких-либо принципов или правил и чаще всего

представляет собой стихийный и неподдающийся контролю взрыв недовольства. Но, говоря об институционализации, необходимо затронуть вопрос, насколько хороши или плохи эти нормы и правила, выступающие в форме законов, указов и даже обычных устных договоренностей. То есть в качестве следующего этапа урегулирования конфликта может быть названа его легитимизация. Ведь проблема институциональной процедуры, с точки зрения конфликтологии, сводится не к форме этой процедуры, а к наличию добровольного согласия, готовности участников педагогического процесса соблюдать тот или иной порядок [6, с.42]. Еще один важный этап урегулирования конфликта – структурирование конфликтующих групп. Если урегулирование предполагает деятельность, направленную на приведение несовместимых интересов в соответствие с некоторым порядком, то возникает необходимость постановки вопроса о носителях этих интересов. Когда наличие некоторого интереса фиксируется объективно, то его субъект неясен, говорить об оптимизации конфликта не приходится. Наоборот, в перспективе следует ожидать его обострения. Если же группы структурированы, то появляется возможность измерения их силового потенциала. Это позволяет установить в обществе неформальную иерархию влияния, что сдерживает эскалацию межгруппового конфликта. Разумеется, количественные и качественные характеристики участников педагогического процесса рано или поздно выявляются сами собой. Но умелое урегулирование конфликта может активизировать данный процесс и тем самым ускорить достижение конечного позитивного результата. 2.

Завершающий этап управления конфликтом – редукция, то есть последовательное ослабление его за счет перевода на другой уровень. В качестве исходного инструмента для осуществления данной процедуры целесообразно использовать шкалу, охватывающую возможные уровни напряженности в конфликте. Например, французский исследователь Ж. Фовэ выделяет такие уровни, как «отношения сотрудничества – отношения примирения – отношения противодействия – отношения противоречия – непримиримые отношения». А американский политолог М. Амстутц включает в пространство конфликта следующие элементы: напряженность – несогласие – соперничество – спор – враждебность – агрессивность – война – насилие. Применяются и другие варианты, самым простым из которых является такой: друг – союзник – партнер – сотрудник – соперник – противник. В данном случае шкалы нужны для того, чтобы понять, насколько реалистична поставленная задача редукции конфликта, которая предполагает его перевод на следующую ступень. Кроме того, педагогический конфликт может быть использован и как инструмент для вскрытия латентных противоречий, которые мешают нормальной организации или взаимоотношениям людей. Поэтому необходимо изменить отношение к конфликту как к отрицательному явлению. Конфликт может иметь как негативные, так и позитивные последствия. Проблема состоит

в том, чтобы определить реальные причины конфликта и найти наиболее оптимальные пути его урегулирования [7, с.25]. Существует также проблема, связанная с культурой общения. Подавляющее число конфликтов являются следствием нетактичного поведения участников педагогического процесса. Урегулирование и решение проблем зависит от личной и профессиональной культуры каждого из них. Проблема состоит в том, что во взаимоотношениях друг с другом мы видим, прежде всего, ученика, учителя, директора и т. д., а надо увидеть человека со всеми его проблемами и особенностями. В процессе урегулирования педагогического конфликта инициатива должна принадлежать педагогу, как более профессионально подготовленному. При любом варианте развития конфликта задача педагога состоит в том, чтобы превратить противодействие сторон во взаимоотношения, деструктивный конфликт – в конструктивный. Для этого необходимо проделать ряд последовательных операций. А именно: 1. Добиться адекватного восприятия оппонентами друг друга. Конфликтующие люди, как правило, недружелюбно настроены по отношению к оппоненту. Эмоциональное возбуждение мешает им адекватно оценивать ситуацию. Контролируя свои эмоции, педагогу необходимо снизить эмоциональное напряжение в отношениях с учеником, родителями, коллегами. Для этого можно использовать такие приемы: не отвечать на агрессию агрессией; не оскорблять и не унижать оппонента; дать возможность оппоненту высказаться; стараться выразить свое понимание и соучастие; не делать скоропалительных выводов; предложить оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке. Если в результате перечисленных действий удалось убедить оппонента, что вы не враг ему и готовы к сотрудничеству, то можно переходить к следующему шагу урегулирования конфликта. 2. Диалог можно рассматривать и как цель и как средство. На первой стадии диалог – способ налаживания коммуникации между оппонентами. На второй – средство для обсуждения спорных вопросов и поиска приемлемых способов урегулирования конфликта. В ходе диалога оппоненты уточняют отношения, позиции, намерения, цели друг друга. Они становятся более информированными и лучше представляют сложившуюся конфликтную ситуацию. Если удалось выяснить и обозначить источники и причины спора, то можно переходить к завершающему шагу. 3. Взаимодействие – по сути, включает в себя и восприятие, и диалог, и прочие виды совместной деятельности и общения. Взаимодействие – это совместная деятельность всех оппонентов, направленная на урегулирование и разрешение конфликта. В ходе взаимодействия оппоненты уточняют круг проблем и варианты их решения; распределяют виды работ; назначают сроки их выполнения и определяют систему контроля. Можно сказать, что адекватность восприятия конфликта, готовность к обсуждению проблем, создание атмосферы взаимного доверия и совместная деятельность по урегулированию существующих проблем способствуют превращению

оппонентов в союзников и даже друзей. Подводя итог, можем отметить, что управление конфликтом предполагает не только регулирование уже возникшего противостояния, но и создание условий для его предупреждения. Причем наибольшую значимость из двух указанных задач управления имеет предупреждение. Именно хорошо поставленная работа по предупреждению конфликтов обеспечивает сокращение их числа и исключение возможности возникновения деструктивных конфликтных ситуаций.