

Подтероб Анна Васильевна

студентка

Семенко Ирина Егоровна

канд. пед. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Уральский государственный

университет путей сообщения»

г. Екатеринбург, Свердловская область

МЕТОДЫ СНИЖЕНИЯ УРОВНЯ КОНФЛИКТНОСТИ

***Аннотация:** статья посвящена существующим косвенным и прямым методам гашения конфликта в рамках системы высшего образования. В воспитательной практике конфликт между несколькими участниками выступает немалой помехой в общении и совместному труду. Именно по этой причине все то, что ссорящимся может показаться их личным делом, в итоге негативно затрагивает всех участников процесса. В итоге возникает необходимость гашения конфликта, так как иначе разрешить ситуацию не представляется возможным.*

***Ключевые слова:** уровень конфликтности, методы снижения уровня конфликтности.*

Если говорить о прямом методе гашения конфликтов, то в этом случае руководитель неизменно приглашает на прием враждующие стороны и прямо просит их выразить суть конфликта. На этом этапе крайне важно сразу пресекать попытки наговоров друг на друга между участниками ссоры, так как неизменно акцент должен делаться исключительно на фактах. Эмоции на этом этапе вовсе не берутся во внимание.

На практике нередко бывает так, что участники конфликтной ситуации, которыми выступают студенты или же педагоги, выступая взрослыми и самостоятельными людьми, под воздействием достаточно прямых мер смягчают свои враждебные установки. Все это позволяет восстановить нормальную обстановку внутри коллектива.

Бывают на практике и противоположные ситуации, когда под непосредственным давлением со стороны руководства или же группы враждующих людей конфликтная ситуация продолжает усугубляться быстрыми темпами. Здесь можно сопоставить ситуацию с той, что бывает в области медицины, когда заболевание не излечивается, а попросту перетекает в хроническую форму. Именно из-за этого максимально эффективными зачастую оказываются косвенные методы устранения конфликтных ситуаций. Здесь приходится активно пользоваться приемами, что накапливались годами психологами. Особую популярность в последнее время набирает принцип выхода чувств. Суть в том, что если человеку предоставить возможность выразить все свои негативные эмоции без ограничений, то в итоге они сами сведутся к положительным. Бывает так, что психологи предлагают одному из участников конфликта высказать свое мнение о другой стороне, даже если оно крайне негативное и несправедливое, после этого монолога, что длится порой более часа, человек уже начинает видеть и что-то хорошее в том, с кем конфликтовал. Чтобы успешно пользоваться этой методикой, преподаватель должен проявить максимальное терпение и профессионализм, приложить все усилия для эмоционального поддержания собеседника. Также распространен и принцип эмоционального возмещения. Студент, что будет обращаться к вам с сетованием не врага, всегда должен рассматриваться в формате страдающего лица. Даже если есть отчетливое понимание того, что пострадавшим он уж точно не является, следует быть максимально сдержанными. Та картина, что выстроилась в сознании вашего собеседника, провоцирует ситуацию, когда он вынужден выставлять себя пострадавшим. Примечательно, что чем больше он будет оказываться не прав, тем более активно станет выгораживать себя перед своей же совестью. Также нужно обратить внимание на принцип авторитетного третьего. Состояние конфликта может достаточно резко исказить и делать ролевые ожидания друг к другу тенденциозными. Именно примеряющее мнение друг к другу может теперь передаваться через третье лицо, которое окажется авторитетным для обеих сторон. Если человек обижен, то положительное суждение о нем со стороны обидчика послужит толчком к возникновению

мыслей, направленных в здоровом направлении. В итоге все это приводит к началу поиска компромиссов. Принцип обнаженной агрессии также заслуживает внимания. В этом случае педагог должен специально предоставить возможность враждующим сторонам выразить неприязнь друг к другу. Заметим, что в людном месте это нужно делать максимально скрыто. Враждующих можно столкнуть между собой, например, в спортивном состязании, игре, а также трудовом соревновании. Принцип принудительного слушания оппонента тоже популярен. При этом нередко обнаруживается, что конфликтующие стороны попросту не в состоянии воспроизвести реплики друг друга должным образом, поскольку каждый слушает исключительно себя одного. Обидчику приписывается тон и слова, которых по факту вовсе не было. Психолог должен уже на этом этапе фиксировать все происходящее, например, на диктофон, а после этого останется предоставить запись конфликтующим сторонам для отдельного прослушивания монологов. Зачастую после этого накал ожесточения значительно снижается.