

Тема 1. Коммуникация

Особенности:

1. Наличие отношений между двумя индивидами (активными субъектами).
2. Единая или схожая система кодификации (упорядочение норм языка и их фиксация в справочниках, словарях, грамматиках и т. п.) и декодификации.
3. Возможность взаимного влияния партнеров друг на друга посредством системы взглядов.
4. Возможность возникновения коммуникативных барьеров.

Коммуникация - задача не только обмена информацией, но и необходимости добиться адекватного понимания ее партнерами.

Коммуникативные барьеры - препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами:

- барьеры понимания (логические, стилистические, фонематическое непонимание);
- социально-культурные различия (социальные, политические, религиозные, профессиональные);
- психологические барьеры (индивидуальные особенности);
- барьеры отношения (недоверие, неприязнь, отсутствие необходимых навыков общения).

Тема 2. Конфликт, виды конфликтов и их причины

Слово «конфликт» в толковом словаре русского языка определяется как «разногласие, спор, столкновение мнений». Такое определение полностью подходит и для конфликтов в школе, когда с разногласиями сталкиваются участники образовательного процесса: дети, их родители, учителя и администрация. Опытные педагоги уверены, что проблемные моменты в процессе обучения неизбежны, так как у каждого участника учебного процесса имеются свои интересы и свои представления о допустимом и правильном. Главное – не пытаться избежать конфликта, а найти конструктивные пути его разрешения.

В чистом виде конфликту нельзя дать положительную или отрицательную оценку, её определяет исход противостояния. Если после всех дискуссий и споров оппоненты поняли точку зрения друг друга, нашли компромиссное решение и смогли принять новые формы взаимодействия, то такой конфликт можно считать конструктивным. Если этого не происходит и стороны остаются неудовлетворенными, отношения становятся еще проблемнее либо прекращаются, то такой спор является деструктивным.

В период с 17 по 31 октября 2019 года по инициативе Уполномоченного по правам ребенка в Московской области Ксении Мишионовой на Школьном портале Московской области был проведён опрос, целью которого стало изучение уровня конфликтной среды в школьных коллективах.

В опросе приняли участие почти 19 тысяч человек - более 5,6 тысяч педагогов и 13,3 тысячи учащихся подмосковных школ.

Почти 33% опрошенных детей сообщили, что в классах постоянно или часто обзывают кого-то обидными словами или угрожают. Согласились с этим утверждением чуть больше 10% участвующих в опросе педагогов, в то время, как 89,9% из них указали, что такие ситуации случаются редко или никогда.

Почти 37% школьников сообщили, что постоянно или часто становятся свидетелями того, как высмеивают особенности кого-то из ребят (внешность, одежда, поведение, привычки и т.д.), чуть менее 14% сообщили, что сами постоянно подвергаются насмешкам.

Главные причины возникновения конфликтов

Психологи выделяют 4 группы причин возникновения конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и субъективные (или личностные). Рассмотрим подробнее каждую из этих групп.

1. Объективные причины

Объективными называются причины, приводящие к формированию предконфликтной ситуации. Они могут быть реальными и мнимыми, то есть надуманными, являющимися поводом для конфликта. Самыми распространенными объективными причинами являются:

Противоречие интересов духовного и материального характера, происходящее в результате жизнедеятельности людей.

Недоработанные правовые нормы, регулирующие решение конфликтных ситуаций.

Низкий уровень духовности и материальная необеспеченность, препятствующие нормальной жизнедеятельности человека.

2. Организационно-управленческие причины

Следующая группа, организационно-управленческие причины, в большей степени относится к разряду субъективных, чем объективных. Они взаимосвязаны с созданием и функционированием различных организаций, групп и коллективов. Тут можно выделить:

- Структурно-организационные причины. В этом случае структура организации не отвечает требованиям, обусловленным спецификой осуществляемой деятельности. Структура организации должна быть адаптирована под решаемые или планируемые производственные задачи. Проблема в том, что довольно сложно создать структуру, соответствующую задачам. Это и становится причиной конфликта, поэтому руководству необходимо знать и использовать методы разрешения конфликтов в организации.

- Функционально-организационные причины, суть которых в отсутствии идеального решения в связях организации с внешней средой, некоторыми структурными подразделениями или сотрудниками предприятия.

- Личностно-функциональные причины заключаются в несоответствии сотрудника занимаемой должности, что проявляется в недостаточном профессионализме, низком уровне духовности или в отсутствии других качеств, необходимых для эффективной трудовой деятельности.

- Ситуативно-управленческие причины. Они появляются вследствие ошибок, допущенных представителями руководящего звена или их подчиненными в ходе решения производственных, управленческих или других задач.

3. Социально-психологические причины

В основе социально-психологических причин конфликтов находятся социальные или психологические предпосылки, заложенные во взаимоотношениях между людьми. Их можно разделить на следующие группы:

- Неблагоприятный микроклимат в коллективе, то есть создание обстановки, в которой отсутствуют общие ценности и ориентиры, проявляется недостаточная сплоченность людей.

- Проявление аномии, то есть несогласованность социальных норм организации и общества. В этом случае могут формироваться двойные стандарты, то есть человек будет требовать от других то, чего сам не придерживается.

- Несоответствие социальных ожиданий и реализацией социальных ролей. Как правило, ситуация возникает из-за того, что у кого-то из людей могут быть сформировавшиеся ожидания, а кто-то об этом не догадывается.

- Конфликт поколений. Обычно возникает из-за разницы в мировосприятии, связан с манерой поведения и общения.

- Непонимание друг друга. Коммуникационный барьер может возникнуть как из-за неумения общаться и фиксирования внимания исключительно на своих интересах, то есть неосознанно, так и преднамеренно, с целью затруднить коммуникативный процесс партнера.

- Территориальность (из области экологической психологии). Конфликт основывается на том, что какой-то человек или группа лиц устанавливают контроль над определенным пространством и всем, что в нем находится.

- Появление лидера-разрушителя в неформальной организации. Деструктивный лидер, стремясь к достижению собственных целей, может собрать вокруг себя группу людей, подчиняющихся его указаниям и не воспринимающих формального лидера.

- Сложности социально-психологической адаптации вновь прибывших членов группы. Данная проблема довольно распространена и возникает почти

всегда, когда приходит новый член коллектива, так как это вносит определенный дисбаланс. Вследствие нарушения стабильности группы повышается риск негативного воздействия на его членов. Причем, сначала негативное отношение маскируется, например, вежливостью.

- Агрессия респондента. Присуща в основном слабым личностям. Проявляется в возмущении, направленном не на источник конфликта, а на ближайшее окружение (родственников, друзей, коллег).

- Несовместимость психотипов. В данном случае проявляется несовместимость по определенным психологическим параметрам: темпераменту, характеру и т.д.

4. Субъективные (личностные) причины

Причины личностных конфликтов тесно связаны с психологическими свойствами личностей, задействованных в нем. Обычно они обусловлены спецификой психических процессов взаимодействия человека с окружающим миром и людьми. К таким причинам относятся:

- Оценка поведения. В этом случае один человек считает поведение другого недопустимым. Известно, что поведение человека зависит от особенностей его личности, психического состояния, отношения к человеку и конкретной ситуации. Поведение и манера общения человека могут быть расценены другим как допустимые или недопустимые (иначе говоря, приемлемые или неприемлемые).

- Социально-психологическая некомпетентность. Причина кроется в незнании способов бесконфликтного решения проблемы или неумении использовать методы разрешения психологических конфликтов. В этом случае ситуация обостряется из-за неподготовленности человека к эффективным действиям в предконфликтной ситуации.

- Психологическая неустойчивость. Как правило, недостаточная психологическая устойчивость проявляется в неадекватной реакции человека на стрессовые факторы, возникающие в результате взаимодействия с социумом.

- Неразвитая способность к эмпатии. Непонимание эмоционального состояния другого человека, бесчувственность и неумение сопереживать нередко становятся причиной конфликта.

- Завышенная или заниженная самооценка. Неадекватное оценивание своих способностей и возможностей способствует формированию завышенного или заниженного уровня притязаний, что также может стать причиной возникновения конфликта.

Конфликтная ситуация (КС) - накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

Проблема - разногласия, противоречия для конфликта

Инцидент (И) - стечение обстоятельств, способных стать поводом, толчком для возникновения конфликта

Участники конфликта - прямые, группа поддержки, заказчики, случайные зрители.

Метафорой КС может служить бочка с порохом, которая сама по себе может быть длительное время скрытой (латентной), но при наличии даже небольшого огонька (инцидента), может взорваться и привести к значительным негативным последствиям.

1. Неадекватная самооценка и неадекватные представления.

Неадекватная самооценка.

«Я-образ» - набор представлений о себе. Если информация не соответствует этому образу, она игнорируется (даже если она объективна) или принимается (даже если она ошибочна, но соответствует «Я-образу»). Создаются психологические барьеры, что и порождает конфликтное поведение.

Неадекватные представления:

- искаженная информация (неправильно полученная, неправильно понята);
- неумение понять другого человека;
- неспособность оценить его чувства;
- неверные представления об его особенностях;
- предвзятость;
- предубежденность.

2. Несоответствие социальных ролей.

3. Групповая дискриминация (свои - чужие).

4. Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению.

Причины конфликтов, описанные в этом разделе, являются наиболее распространенными, именно с ними чаще всего приходится сталкиваться в повседневной жизни, но это далеко не полный перечень. Главное значение в этом вопросе отводится ситуациям, в которых зарождаются или прекращаются конфликты.

Виды конфликтов в школе и их причины

Школьный коллектив – это большая группа людей, куда входят не только ученики и педагоги, но и родители, и директор, и завучи, и другие работники учреждения. Поэтому без спорных моментов здесь не обойтись. Самыми распространёнными типами таких столкновений являются:

- разногласия в детском коллективе;
- непонимание между преподавателем и ребёнком;
- споры родителей с учителями/администрацией.

Выделяют три типа школьных конфликтов:

Конфликт «Ученик-ученик».

Конфликт «Учитель – родитель ученика».

Конфликт «Учитель – ученик».

Рассмотрим подробнее типы школьных конфликтов и причины их возникновения.

Конфликт «ученик-ученик»

Разногласия между детьми — обычное явление, в том числе и в школьной жизни. В данном случае учитель не является конфликтующей стороной, однако принять участие в споре между учениками порой необходимо.

Причины конфликта - события (действия, решения, обстоятельства), которые затрагивают интересы членов коллектива. Интересы членов коллектива (группы) выражаются в занимаемых членами группы психологических позициях. Какое-либо событие может стать предметом конфликта, если в результате этого события некоторые члены группы будут поставлены перед необходимостью изменить свои психологические позиции на менее выгодное, т.е., будут прямо или косвенно ущемлены их интересы.

Причины конфликтов между учениками:

- борьба за авторитет
- соперничество
- обман, сплетни
- оскорбления
- обиды
- враждебность к любимым ученикам учителя
- личная неприязнь к человеку
- симпатия без взаимности
- борьба за девочку (мальчика)

• Новенький

Часто коллектив с настороженностью воспринимает приход новенького. Сплочённая группа, где каждый знает друг друга, уже имеет своё ядро. Каждый ребёнок здесь занимает своё место и играет свою роль. Вдруг появляется чужак, который, возможно, хочет стать лидером (отняв эту роль у кого-то другого) или как-то выделяется внешностью или поведением. Даже если ученик старается вписаться в коллектив, принимает его правила, пытается найти со всеми общий язык, происходит столкновение интересов.

Такое встречается в первом классе школы, когда его ядро составляет группа детского сада. Эти дети с самых малых лет вместе, они прекрасно знают друг друга. Появление новичка кажется чем-то разрушающим их внутренний, устоявшийся мирок. Здесь огромную роль играет правильное

поведение преподавателя. Ему тоже нелегко: он и сам в этом коллективе новичок. Поэтому к первым школьным учителям предъявляют столь высокие требования: им сразу, с самого начала надо разобраться в отношениях в коллективе, понять детей, стать для них хорошим наставником и советчиком, вовремя выявить возможные конфликтные вопросы.

Особенно ярко разногласия между учениками проявляются в подростковом возрасте. Преподавателям средней школы надо внимательно наблюдать за своим классом, когда в него вливается новый ученик. Здесь, в отличие от начальных классов, роли распределены более определённо, личные симпатии и антипатии проявляются строже. Новенькому приходится постараться, чтобы влиться в подростковый коллектив, который может встретить его довольно сурово. Для подростков нет полутонов, они рассматривают мир в чёрно-белом варианте, с позиции «нравится – не нравится». Конфликт в таком коллективе протекает бурно, громко, со всеми видами выяснения отношений. Педагогу крайне важно вовремя распознать такое положение вещей.

- «Неправильное» поведение

Напряжённая атмосфера может сложиться и без наличия фактора новичка. Ребята могут выступить против одного из своих, если он проявляет себя неадекватно, неуважительно к членам коллектива.

- Изгои

В подростковом возрасте в классах могут появиться так называемые изгои – ребята, отношение к которым складывается негативно. Это происходит из-за того, что ребёнок как-то выделяется: внешностью, поведением, отношением к учёбе.

Детские ссоры – явление, встречающееся в каждой школе. Они отличаются агрессивностью и продолжительностью. Даже став взрослым, человек бывает не в состоянии избавиться от негативных последствий такой травли. Только правильное отношение педагогов, их мудрый подход, взаимодействие с родителями помогают найти выход из положения.

Способы решения конфликтов между учениками

Как же конструктивно решить подобные разногласия? Очень часто дети могут урегулировать конфликтную ситуацию самостоятельно, без помощи взрослого. Если вмешательство со стороны учителя всё же необходимо, важно сделать это в спокойной форме. Лучше обойтись без давления на ребенка, без публичных извинений, ограничившись подсказкой. Лучше, если ученик сам найдет алгоритм решения этой задачи. Конструктивный конфликт добавит в копилку опыта ребёнка социальные навыки, которые помогут ему в общении со сверстниками, научат решать проблемы, что пригодится ему и во взрослой жизни.

После разрешения конфликтной ситуации, важен диалог учителя с ребенком. Ученика хорошо называть по имени, важно, чтобы он почувствовал атмосферу доверия, доброжелательности.

Ребёнок часто ссорится и показывает агрессию, если у него нет друзей и увлечений. В этом случае учитель может попробовать исправить ситуацию, поговорив с родителями ученика, порекомендовав записать ребенка в кружок или спортивную секцию, согласно его интересам. Новое занятие не оставит времени на интриги и сплетни, подарит интересное и полезное времяпровождение, новые знакомства.

Конфликт «учитель-родитель ученика»

Подобные конфликтные действия могут быть спровоцированы как учителем, так и родителем и часто связаны с предыдущим типом. Недовольство может быть и обоюдным.

Родители включаются в диалог, когда их ребёнок постоянно жалуется на предвзятое к нему отношение, начинают предъявлять претензии сначала к определённому педагогу, потом ко всему коллективу и к администрации. Они не согласны с методами обучения, у них свой взгляд на воспитание. Ситуация выходит за пределы школьного учреждения, появляются жалобы в департамент образования, а потом и в вышестоящие организации. В итоге конфликт приобретает массовый характер. Этого можно было бы избежать, если бы родители и преподаватель просто поговорили, обсудили все спорные моменты и попытались найти правильное решение.

Основные причины конфликта между учителем и родителями:

- разные представления сторон о средствах воспитания
- недовольство родителя методами обучения педагога
- личная неприязнь
- мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку

Пример: Андрей – ученик 8 класса. Он старается занять место лидера, но делает это по-своему: постоянно нарушает дисциплину на уроке, ведёт себя вызывающе, демонстрируя перед всеми независимость. При этом учится он хорошо. Дома Андрей совсем другой человек. Он помогает маме и бабушке (отца в семье нет), много занимается с младшей сестрой. Поэтому, приходя в школу, мама уверена, что преподаватели наговаривают на него. Она не пытается разобраться в происходящем – ведь дома она видит практически идеального сына. Отсюда вывод: учителя плохие, они не могут рассмотреть в её сыне идеал, а администрация школы встаёт на сторону преподавателей, чтобы не выносить сор из избы.

Способы решения конфликта с родителями ученика

Как же конструктивно разрешить подобные недовольства и разбить камни преткновения?

При возникновении конфликтной ситуации в школе важно разобраться в ней спокойно, реально, без искажения посмотреть на вещи. Обычно, все происходит иным образом: конфликтующий закрывает глаза на собственные ошибки, одновременно ищет их в поведении оппонента.

Когда ситуация трезво оценена и проблема обрисована, учителю проще найти истинную причину конфликта с «трудным» родителем, оценить правильность действий обеих сторон, наметить путь к конструктивному разрешению неприятного момента.

Следующим этапом на пути к согласию станет открытый диалог учителя и родителя, где стороны равны. Проведенный анализ ситуации поможет педагогу выразить свои мысли и представления о проблеме родителю, проявить понимание, прояснить общую цель, вместе найти выход из сложившейся ситуации.

После разрешения конфликта, выводы о том, что сделано неправильно и как следовало бы действовать, чтобы напряженный момент не наступил, помогут предотвратить подобные ситуации в будущем.

Пример: Антон — самоуверенный старшеклассник, не имеющий незаурядных способностей. Отношения с ребятами в классе прохладные, школьных друзей нет.

Дома мальчик характеризует ребят с отрицательной стороны, указывая на их недостатки, вымышленные или преувеличенные, высказывает недовольство учителями, отмечает, что многие педагоги занижают ему оценки. Мама безоговорочно верит сыну, поддакивает ему, что еще больше портит отношения мальчика с одноклассниками, вызывает негатив к учителям.

Вулкан конфликта взрывается, когда родительница в гневе приходит в школу с претензиями к учителям и администрации школы. Никакие убеждения и уговоры не оказывают на нее остывающего воздействия. Конфликт не прекращается, пока ребёнок не заканчивает школу.

Очевидно, что эта ситуация деструктивна.

Каким может быть конструктивный подход для решения назревшей проблемы?

Используя приведенные выше рекомендации, можно предположить, что классный руководитель Антона мог провести анализ сложившейся ситуации примерно так: «Конфликт матери со школьными учителями спровоцировал Антон. Это говорит о внутренней неудовлетворенности мальчика своими отношениями с ребятами в классе. Мать подлила масла в огонь, не разобравшись в ситуации, увеличив враждебность и недоверие сына к окружающим его в школе людям. Это вызвало отдачу, которая выразилась прохладным отношением ребят к Антону».

Общей целью родителя и учителя могло бы стать желание сплотить отношения Антона с классом.

Хороший результат может дать диалог учителя с Антоном и его мамой, который показал бы желание классного руководителя помочь мальчику. Важно, чтобы Антон сам захотел измениться. Хорошо поговорить с ребятами в классе, чтобы они пересмотрели свое отношение к мальчику, доверить им совместную ответственную работу, организовать внеклассные мероприятия, способствующие сплочению ребят.

Конфликт «учитель — ученик»

Такие конфликты, пожалуй, наиболее часты, ведь ученики и учителя проводят времени вместе едва ли меньше, чем родители с детьми.

Здесь сталкиваются интересы взрослого и юного представителя школьного коллектива. Найти выход в этом положении можно только в том случае, если взрослый человек сам пойдёт на компромисс, поймёт, что он мудрее, поставит себя на место младшего оппонента.

Разногласия между преподавателями и учениками могут иметь как личный, так и учебный подтекст. Личная неприязнь возникает в том случае, если какие-то черты характера или внешности учителя не нравятся ученику и наоборот – педагог недолюбливает ребёнка из-за его поведения или других особенностей. Столкновения на почве учебы возникают в том случае, если, по мнению ученика, преподаватель недооценивает его или переоценивает кого-то из его одноклассников. Такой конфликт опасен тем, что в него неизбежно включаются все члены коллектива.

Причины конфликтов между учителем и учениками:

- отсутствие единства в требованиях учителей
- чрезмерное количество требований к ученику
- непостоянство требований учителя
- невыполнение требований самим учителем
- ученик считает себя недооцененным
- учитель не может примириться с недостатками ученика
- личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость)

Пример: Артем – отличник. Он любит учиться, любит сам находить информацию в энциклопедиях и в интернете. На уроках он много задаёт вопросов, не обходится и без определённых попыток уличить преподавателя в том, что он чего-то не знает. Учителю русского языка это показалось неприемлемым, и он накричал на Артёма при очередной его попытке похвастаться знаниями. В итоге подросток стал проявлять негативное отношение к нему (но не к предмету!), в разлад оказались втянуты родители и одноклассники Артёма, вставшие на его сторону, и администрация школы.

Педагог не пожелал проявить гибкость и отказался вообще вести уроки в этом классе.

Такие ситуации не редкость. Учителя сами признают, что им спокойнее работать со средними детьми, тихими и не слишком въедливыми. Те, чьё поведение выбивается из такого ряда, нарушают привычный ход урока, заставляют преподавателя самосовершенствоваться, меняться. Это неплохо, но далеко не все готовы к такому.

Способы решения конфликта учителя и ученика

Лучше разрядить напряжённую ситуацию, не доводя ее до конфликта. Для этого можно воспользоваться некоторыми психологическими приемами.

Естественной реакцией на раздражительность и повышение голоса являются аналогичные действия. Следствием разговора на повышенных тонах станет обострение конфликта. Поэтому правильным действием со стороны учителя будет спокойный, доброжелательный, уверенный тон в ответ на бурную реакцию ученика. Скоро и ребенок «заразит» спокойствием педагога.

Недовольство и раздражительность чаще всего исходят от отстающих учеников, недобросовестно выполняющих школьные обязанности. Вдохновить ученика на успехи в учебе и помочь забыть о своих недовольствах можно, доверив ему ответственное задание и выразив уверенность в том, что он выполнит его хорошо.

Доброжелательное и справедливое отношение к ученикам станет залогом здоровой атмосферы в классе, сделает нетрудным выполнение предложенных рекомендаций.

Стоит отметить, что при диалоге между учителем и учеником важно учитывать определенные вещи. Стоит подготовиться к нему заранее, чтобы знать, что сказать ребенку. Как сказать — составляющее не менее важное. Спокойный тон и отсутствие негативных эмоций — то, что нужно для получения хорошего результата. А командный тон, который часто используют учителя, упреки и угрозы — лучше забыть. Нужно уметь слушать и слышать ребенка.

При необходимости наказания, стоит продумать его таким образом, чтобы исключить унижение ученика, изменение отношения к нему.

Пример: Ученица шестого класса, Оксана, плохо успевает в учёбе, раздражительна и груба в общении с учителем. На одном из уроков девочка мешала другим ребятам выполнять задания, бросала в ребят бумажки, не реагировала на учителя даже после нескольких замечаний в свой адрес. На просьбу учителя выйти из класса, Оксана так же не отреагировала, оставаясь сидеть на месте. Раздражение учителя привело его к решению прекратить вести занятие, а после звонка оставить весь класс после уроков. Это, естественно, привело к недовольству ребят. Подобное решение конфликта повлекло деструктивные изменения во взаимопонимании ученика и учителя.

Конструктивное решение проблемы могло выглядеть следующим образом. После того, как Оксана проигнорировала просьбу учителя прекратить мешать ребятам, педагог могла выйти из положения, отшутившись, сказав что-либо с ироничной улыбкой в адрес девочки, например: «Оксана сегодня мало каши съела, дальность и точность броска у неё страдает, последняя бумажка так и не долетела до адресата».

После этого спокойно продолжать вести урок дальше. После урока можно было попробовать поговорить с девочкой, показать ей свое доброжелательное отношение, понимание, желание помочь. Неплохо побеседовать с родителями девочки, чтобы узнать возможную причину подобного поведения. Уделять девочке больше внимания, доверять ответственные поручения, оказывать помощь при выполнении заданий, поощрять её действия похвалой — все это оказалось бы нелишним в процессе приведения конфликта к конструктивному итогу.

Единый алгоритм решения любого школьного конфликта

Изучив приведенные рекомендации к каждому из конфликтов в школе, можно проследить схожесть их конструктивного разрешения. Обозначим его ещё раз.

- Первое, что окажет пользу, когда проблема назрела — это спокойствие.
- Второй момент — анализ ситуации без превратности.
- Третьим важным пунктом является открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.
- Четвертое, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу — выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели прийти.
- Последним, пятым пунктом станут выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

Итак, что же такое конфликт? Добро или зло? Ответы на эти вопросы кроются в способе решения напряженных ситуаций. Отсутствие конфликтов в школе — явление практически невозможное. И решать их все равно придется. Конструктивное решение тянет за собой доверительные отношения и мир в классе, деструктивное — копит обиды и раздражение. Остановиться и подумать в тот момент, когда нахлынуло раздражение и гнев — важный момент в выборе своего пути разрешения конфликтных ситуаций.

Последствия конфликта:

1. Ухудшение взаимоотношений.
2. Потеря взаимопонимания и доверия.

3. Понижение социально – психологического климата в группе (в обществе).

4. Сильное чувство неудовлетворенности (обида).

5. Эмоциональный стресс.

Тема 3. Разрешение конфликта

Решение конфликта - процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, значимой для участников, ведущего к минимизации ущерба, снижению эмоциональной напряженности и гармонизации отношений

Известно 5 основных стилей разрешения конфликтов, или стратегий поведения в конфликтной ситуации:

1. Соперничество (конкуренция, борьба)

Девиз: ВЫИГРАЛ / ПРОИГРАЛ

Данный стиль связан с агрессивным поведением, для влияния на других людей здесь используется власть, основанная на принуждении. Это необходимо на спортивных состязаниях, в ситуации борьбы с правонарушением. Здесь главная цель: победить любой ценой. Могут быть использованы разные способы манипулирования: обман, подкуп, шантаж запугивание, физическое насилие и т.п. Стратегия результативна, если одна из сторон имеет и использует свои преимущества в ресурсах: власть, закон, деньги, авторитет, информацию, физическую силу.

Победа создает предпосылки обиды и возмущения проигравшей стороны. Велика вероятность того, что проигравший захочет отыграться, т.е. происходит эскалация конфликта в будущем, проигравший захочет отомстить или компенсировать свой проигрыш.

Стратегия борьбы целесообразна, если:

1) есть необходимость стать первым, выиграть спор;
2) требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;

3) в должностные обязанности должности входит управление людьми при полной своей ответственности.

Недостаток: проигрыш одной стороны, высокий уровень напряжения, возможный разрыв взаимоотношений.

2. Избегание (уклонение, бездействие)

Девиз: Я НЕ ХОЧУ ВЫИГРЫВАТЬ

Человек, придерживающийся этой стратегии, стремится уйти от конфликта. Стратегия предполагает уход от проблемы, избегание противоречий, сглаживание разногласий. Это - установка на то, чтобы не создать ситуацию, которые спровоцируют возникновение противоречий. Человек стремится не вступать в обсуждение вопросов, приводящих к разногласиям, не заострять возникшую ситуацию. Стратегия позволяет на

время заблокировать и не обострять конфликтную ситуацию, но в этом случае причины конфликта не устраняются.

Эта стратегия может быть уместна, если предмет разногласий не представляет для человека большей ценности, если ситуация может разрешиться сама собой, если сейчас нет условий для эффективного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся.

Стратегия целесообразна, если:

- 1) причина разногласий несущественна по сравнению с более важными целями и задачами;
- 2) немедленно решать проблему опасно, открытое обсуждение конфликта может ухудшить ситуацию;
- 3) нужно время для ослабления эмоционального накала и для оценки возникшей ситуации;
- 4) отсутствуют ресурсы для проведения военных действий с целью победы.

3. Приспособление (сглаживание, уступка)

Девиз: ПУСТЬ ОН ВЫИГРАЕТ

Предполагается, что один участник готов отказаться от своих интересов в пользу другой стороны. Он стремится сохранить более важные отношения, для этого старается не показывать признаки сложившегося конфликта, призывает к солидарности, к миру, к сохранению стабильности и «не раскачивать лодку». Этот стиль основывается на тезисе: «Давайте жить дружно». «Эта стратегия позволяет на время забыть или примириться с проблемой, лежащей в основе конфликта. В результате может наступить мир и покой, но проблема останется и может даже усилиться. Отрицательные эмоции не проявляются, но они накапливаются. Если вторая сторона воспримет уступку как слабость и усилит свои притязания, накопившиеся эмоции приведут к взрыву, последствия которого окажутся крайне дисфункциональными.

Стратегия целесообразна, если:

- 1) наиболее важной целью является сохранение отношений доверия, спокойствия и стабильности;
- 2) предмет разногласия более существенен для 2 стороны, а не для Вас.

4. Компромисс

Девиз: НИКТО НЕ ВЫИГРАЛ / НИКТО НЕ ПРОИГРАЛ

Стратегия проявляется частичным учетом интересов и точек зрения обеих сторон. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Способность к компромиссу высоко ценится в отношениях между людьми, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет быстро разрушить конфликт. Стратегия часто используется в политических, межличностных конфликтах, так как дает

возможность быстро и эффективно снизить интенсивность и силу негативных эмоций, конфликтных действий, создает предпосылки для урегулирования и разрешения конфликта.

Однако компромисс не позволяет в полной мере удовлетворить интересы сторон и полностью устранить причину конфликта. Через некоторое время могут проявиться негативные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворенность «половинчатыми» решениями. Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, т.к. осталась нерешенной породившая его проблема.

Компромисс целесообразен, если:

- 1) другие стратегии не действуют;
- 2) у сторон одинаково убедительны аргументы, равная позиция, равная сила, равная власть, полномочия;
- 3) необходимо срочно принять пусть временное, но хоть какое-то решение

5. Сотрудничество (кооперация)

Девиз: ВЫИГРАЛ / ВЫИГРАЛ

Этот стиль основывается на убежденности в том, что расхождение во взглядах - это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Суть стратегии - признание различий во мнениях и готовность воспринимать иные точки зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, принимаемый всеми сторонами. В этом случае не стремления добиться цели за счет других, а есть искреннее желание найти наилучший вариант решения проблемы. При этой стратегии все признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Дается возможность всем сторонам оптимально удовлетворить свои интересы. Для успешной реализации этой стратегии нужна личная готовность к решению проблемы, заинтересованность и доверие между всеми участниками конфликта.

Стратегия целесообразна, если:

- 1) удастся сразу определить проблемы конфликта, цели;
- 2) есть общее желание найти решение для наиболее полного удовлетворения интересов обеих сторон;
- 3) есть вся необходимая информация и время обсуждать проблему и составлять общие перспективные планы.

Существуют *пустые конфликты*, когда проявления грубости, раздражения со стороны собеседника обижает партнёра. Следует помнить что проявления негативных чувств может быть результатом нездоровья плохого самочувствия нашего собеседника (70% детей с кишечно-желудочными заболеваниями обычно проявляют резкость и раздражительность в общении).

Проявление заботы, внимание человеку в этом случае быстрее снимет конфликт, чем наша обида.

При содержательных конфликтах (столкновении оценок, потребностей и т.д.) необходимо грамотное их разрешение.

Разрешение конфликта - это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющего общую значимость для участника конфликта, и на этой основе гармонизации их взаимоотношений.

При решении конфликта необходимо:

определить проблемы, относящиеся к ценностной сфере (стоит ли настаивать на своём , значимо ли это?);

проанализировать последствия разрешения конфликта;

определить причины возникновения конфликта (те противоречия, которые привели к его возникновению, цели и мотивы участников конфликта);

проанализировать взаимоотношение участников до возникновения конфликта;

выявить, есть ли лица, заинтересованные в конфликте или его позитивном разрешении.

Завершение конфликта

Завершение конфликта - окончание конфликта независимо от причин, по которым он возник.

Пути завершения конфликта:

урегулирование - полное прекращение конфликта путем взаимного примирения сторон на какой-либо основе;

прекращение конфликта вследствие победы одной из сторон;

ослабление конфликта почти до полного примирения на основе взаимных уступок или уступок одной из сторон;

трансформация конфликта путем перерастания его в новый конфликт, который затмевает первый, или перерастания в новую конфликтную ситуацию;

постепенное затухание конфликта на основе самопроизвольного течения;

механическое уничтожение конфликта;

определить задачи, каков должен быть позитивный результат, удовлетворяющий интересы обеих сторон и улучшающий дело);

выбрать способы взаимодействия с оппонентом, не унижающие ни одну из сторон. Мысленно проиграть как можно больше позитивных вариантов решения конфликтов.

Правила избегать ненужных конфликтов:

1. Не говорите сразу с взвинченным, возбужденным человеком.

2. Прежде, чем сказать о неприятном, создайте благоприятную, доброжелательную атмосферу доверия.

3. Попробуйте стать на место оппонента, посмотреть на проблему его глазами.

4. Не скрывайте своего доброго отношения к человеку, выражайте одобрение его поступками.

5. Заставьте себя молчать, когда задевают в мелкой ссоре.

6. Умейте говорить спокойно и мягко, уверенно и доброжелательно.

7. Признавайте достоинства окружающих во весь голос, и врагов станет меньше.

8. Если вы чувствуете, что неправы, признайте это сразу.

Правила эффективного поведения в конфликте:

1. Остановись! Не торопись реагировать!

2. Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию!

3. Откажись от установки: "Победа любой ценой!"

4. Подумай о последствиях выбора!

Управление разрешением конфликта:

проявите инициативу в поиске консенсуса: кто делает первый шаг, тот выигрывает. (Если вы чувствуете, что не правы, признайте это сразу);

в начале переговоров используете «Я-сообщение», активное слушание»; дайте почувствовать своему оппоненту его значимость; не выдвигайте сразу свои требования и условия, подчеркните точки соприкосновения, взаимные интересы;

обосновывайте, аргументируйте свои доводы, ищите альтернативу, демонстрируйте свою заинтересованность человеком и его проблемами.