

Конфликты в школе

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.

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).

Главные причины возникновения конфликтов

1. Объективные причины

- ▶ Объективными называются причины, приводящие к формированию предконфликтной ситуации. Они могут быть реальными и мнимыми, то есть надуманными, являющимися поводом для конфликта.
- ▶ 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.

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
- ▶ 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.

Социально-психологические причины

- ▶ Неблагоприятный микроклимат в коллективе
- ▶ Проявление аномии, то есть несогласованность социальных норм организации и общества.
- ▶ Несоответствие социальных ожиданий и реализацией социальных ролей.
- ▶ Конфликт поколений
- ▶ непонимание друг друга.
- ▶ Территориальность (из области экологической психологии).
- ▶ Появление лидера-разрушителя в неформальной организации.
- ▶ Сложности социально-психологической адаптации вновь прибывших членов группы.
- ▶ Агрессия респондента.
- ▶ Несовместимость психотипов.

Субъективные (личностные) причины

- ▶ Оценка поведения.
- ▶ Социально-психологическая некомпетентность
- ▶ Психологическая неустойчивость
- ▶ Неразвитая способность к эмпатии
- ▶ Завышенная или заниженная самооценка

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 понятая);
- ▶ - неумение понять другого человека;
- ▶ - неспособность оценить его чувства;
- ▶ - неверные представления об его особенностях;
- ▶ - предвзятость;
- ▶ - предубежденность.

Виды конфликтов в школе и их причины

Выделяют три типа школьных конфликтов:

- ▶ Конфликт «Ученик-ученик».
- ▶ Конфликт «Учитель – родитель ученика».
- ▶ Конфликт «Учитель – ученик».

Конфликт «ученик-ученик»

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
- ▶ • «Неправильное» поведение
- ▶ • Изгои

Конфликт «учитель-родитель ученика»

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

Конфликт «учитель — ученик»

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)

Единый алгоритм решения любого школьного конфликта

- ▶ • 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.

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.

Разрешение конфликта

1. Соперничество (конкуренция, борьба)

- ▶ Девиз: ВЫИГРАЛ / ПРОИГРАЛ

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.



Избегание (уклонение, бездействие)

- ▶ Девиз: Я НЕ ХОЧУ ВЫИГРЫВАТЬ

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.



Приспособление (сглаживание, уступка)

▶ Девиз: ПУСТЬ ОН ВЫИГРАЕТ

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.

Компромисс

- ▶ Девиз: НИКТО НЕ ВЫИГРАЛ / НИКТО НЕ ПРОИГРАЛ

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

Сотрудничество (кооперация)

► Девиз: ВЫИГРАЛ / ВЫИГРАЛ

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.

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.

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.

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.