

Конфликт и пути разрешения конфликта в образовательной среде.

Подготовила: Палаткина Н.Я

Введение.

- Воспоминания о конфликтах как правило вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды...
- В результате сложилось мнение, что конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего по возможности следует избегать.

Понятие конфликта.

- Ученику трудно каждый день выполнять правила поведения в школе и требования учителей на уроках и переменах, поэтому естественны незначительные нарушения общего порядка: возможны ссоры, обиды, смена настроения и т. д.
- Правильно реагируя на поведение учащегося, учитель берет ситуацию под собственный контроль и восстанавливает порядок. Поспешность в оценках поступка часто приводит к ошибкам. Вызывает возмущение у ученика несправедливость со стороны учителя, и тогда педагогическая ситуация переходит в *конфликт*.

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов.

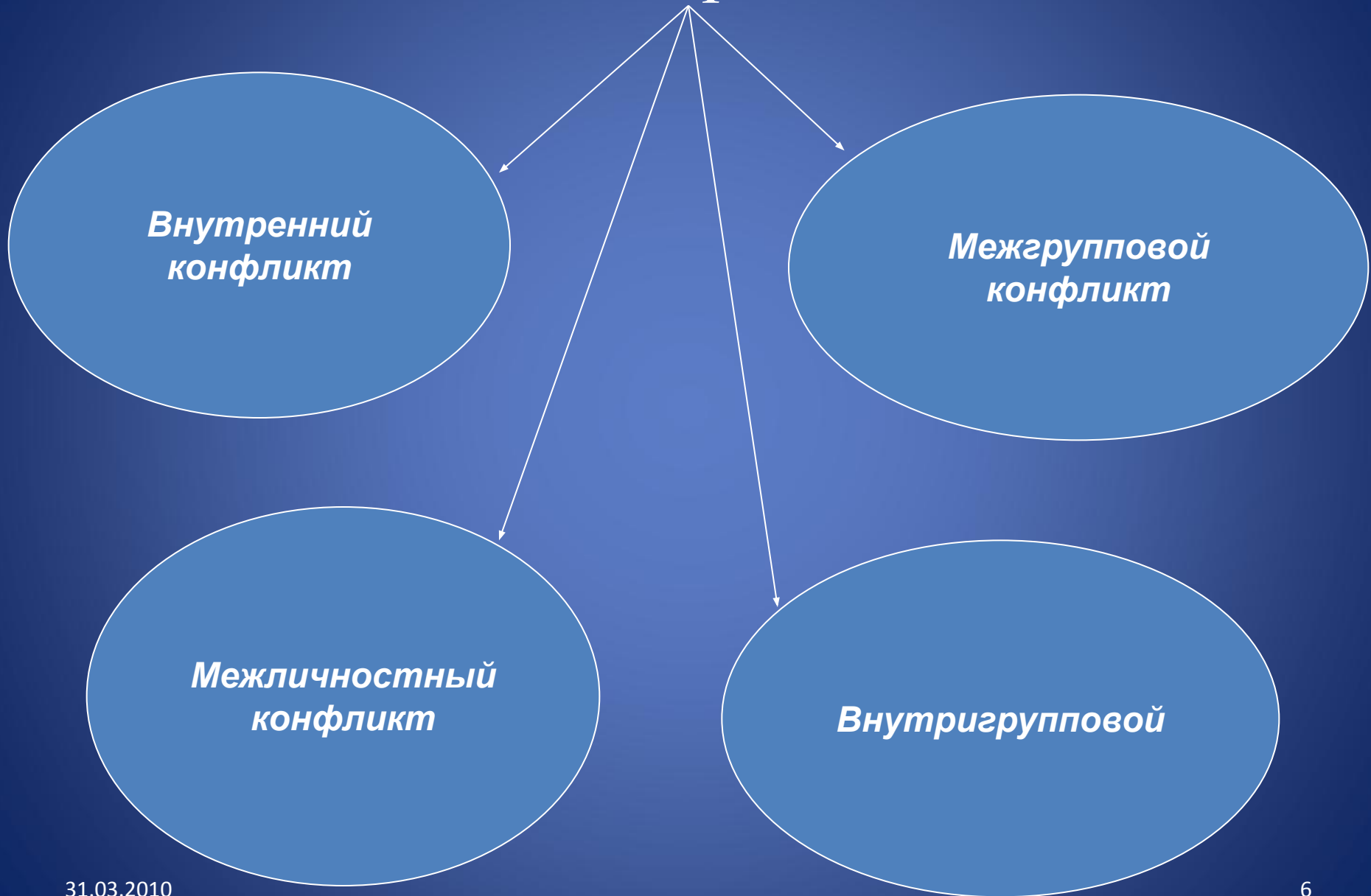
Конфликт в педагогической деятельности часто проявляется как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

Сущность конфликта.

**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 конфликт – одна из
составных частей педагогической мудрости учителя.
Предупреждая конфликт, педагог не только
сохраняет, но и создает воспитательную силу
коллектива».**

Типы конфликтов



Причины конфликтов в школе

При всем разнообразии конфликтов можно выделить их основные причины:

- Отсутствие взаимопонимания между педагогами и учащимися, вызванное, прежде всего, незнанием возрастных психологических особенностей воспитанников. Так, повышенная критичность, свойственная подростковому возрасту, зачастую воспринимается учителями как негативное отношение к их личности.
- – Общий климат и организация работы в педагогическом коллективе.

- – Консерватизм и стереотипность в выборе воспитательных методов и средств.
- – Учителем, как правило, оценивается не отдельный поступок ученика, а его личность. Такая оценка часто определяет отношение к ученику других учителей.
- – Оценка ученика нередко строится на субъективном восприятии его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье.
- – Учитель затрудняется провести анализ возникшей ситуации, торопится строго наказать ученика.

- – Немаловажное значение имеет характер отношений, которые сложились между учителем и отдельными учениками; личностные качества и нестандартное поведение этих учеников являются причиной постоянных конфликтов с ними.
- – Личностные качества учителя (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность); настроение учителя при взаимодействии с учениками; жизненное неблагополучие учителя.

Функции конфликтов.

| Позитивные | Негативные |
|--|--|
| разрядка напряженности между конфликтующими сторонами | большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте |
| получение новой информации об оппоненте | увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе |
| сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом | представление о побежденных группах, как о врагах |
| стимулирование к изменениям и развитию | чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе |
| снятие синдрома покорности у подчиненных | после завершения конфликта - уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников |
| диагностика возможностей оппонентов | сложное восстановление деловых отношений (“шлейф конфликта”). |

Стиль взаимодействия педагога в конфликте с учащимися.

- Как решить проблему противоречий во взаимоотношениях педагога с учащимися?
- Многие зависит от выбора стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации. Ведь некоторые стили могут быть наиболее эффективными для разрешения конфликтов определенного типа.

- К. У. Томасом и Р. Х. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция.

- Стиль поведения в конкретном конфликте, указывают они, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

- *Стиль конкуренции*, соперничества может использовать педагог, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с учащимся и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.

- Его можно использовать, если:
 - – исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
 - – обладаете достаточной властью и авторитетом, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
 - – чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
 - – должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага.
- Однако следует иметь в виду, что этот стиль, кроме чувства отчуждения, ничего больше не сможет вызвать.

- **Стиль сотрудничества** можно использовать, если, отставив собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения – разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным.

- Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях:
- – необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
- – у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- – основной целью является приобретение совместного опыта работы;
- – стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов.

- **Стиль компромисса.** Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: «Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться».

- Такой подход к разрешению конфликта можно использовать в следующих ситуациях:
- – обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы;
- – удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
- – вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными.

- *Стиль уклонения* реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение.

- Стил ь уклонения можно рекомендовать к применению в следующих ситуациях:
- – источник разногласий несуществен для вас по сравнению с другими более важными задачами, а потому вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
- – знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
- – у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
- – хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- – пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
- – у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

- *Стиль приспособления* может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях:

- важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- – предмет разногласия не важен для вас, или вас не особенно волнует случившееся;
- – считаете, что лучше сохранить хорошие отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
- – осознаете, что правда не на вашей стороне;
- – чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

- Основным звеном при разрешении педагогических ситуаций является проведение ее психологического анализа.
- В этом случае учитель может раскрыть причины ситуации, не допустить ее перехода в длительный конфликт, то есть в какой-то мере научиться владеть ситуацией, используя ее познавательные и воспитательные функции.

- Основным звеном при разрешении педагогических ситуаций является проведение ее психологического анализа.
- В этом случае учитель может раскрыть причины ситуации, не допустить ее перехода в длительный конфликт, то есть в какой-то мере научиться владеть ситуацией, используя ее познавательные и воспитательные функции.

- Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий:
- существование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте;
- отсутствия значительного различия в возможностях (силе) субъектов конфликта;
- соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров;
- участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации.
- Каждый конфликт в своем развитии проходит **несколько этапов**

Таблица

Возможность переговоров в зависимости от этапа развития конфликта

| Этапы развития конфликта | Возможности переговоров |
|-----------------------------|---|
| напряженность несогласие | переговоры проводить рано, еще не все составляющие конфликта определились |
| соперничество, враждебность | переговоры рациональны |
| агрессивность | переговоры с участием третьей стороны |
| насилие военные действия | переговоры невозможны, целесообразны ответные агрессивные действия |

Табл.

Возможные цели и результаты участия в переговорах

| Формулировка целей | Возможные результаты |
|---|---|
| отражают в максимальной степени наши интересы | наиболее желательные для нас результаты |
| учитывают наши интересы | допустимые результаты |
| практически не учитывают наши интересы | неприемлемые результаты |
| ущемляют наши интересы | совершенно неприемлемые |

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации могут быть сведены к следующему.

- *Признать существование конфликта*, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

- ▣ *Определить возможность переговоров.* После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.
- ▣ *Согласовать процедуру переговоров.* Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.
- ▣ *Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта.* Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки **возможного сближения позиций.**

- ▣ *Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.*
- ▣ *Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.*
- ▣ *Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями.*
- ▣ *Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.*

Заключение

- .Несмотря на то, что взаимоотношения с другими людьми должны способствовать мир и гармония, конфликты неизбежны. Каждый здравомыслящий человек должен обладать умением эффективно улаживать споры и разногласия, чтобы ткань общественной жизни не рвалась с каждым конфликтом, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы.
- .Для разрешения конфликта важно иметь в своем распоряжении различные подходы, уметь гибко пользоваться ими, выходить за пределы привычных схем и чутко реагировать на возможности и поступать и мыслить по-новому. В то же время можно использовать конфликт как источник жизненного опыта, самовоспитания и самообучения.
- . Конфликты могут быть превращены в прекрасный учебный материал, если в последующем найдете время на то, чтобы вспомнить, что привело к конфликту и что происходило в конфликтной ситуации. Тогда можно будет узнать больше о самом себе , о вовлеченных в конфликт людях или об окружающих обстоятельствах, способствовавших возникновению конфликта. Это знание поможет принять правильное решение в будущем и избежать конфликта.