

Эффективные способы решения конфликта.

Лекция для педагогов

Александрова Т.В., педагог-психолог ГБУ ДО ЦППМСП Василеостровского района

Конфликт — сложное социальное и психологическое явление. Субъектом конфликтного взаимодействия могут стать люди, либо группы людей.

Конфликтология – это наука, изучающая причины возникновения, развитие и разрешение конфликтов.

Знание основ конфликтологии необходимо для каждого человека, так как оно помогает:

- избежать конфликтов там, где это возможно;
- правильно относиться к конфликту;
- управлять конфликтом
- эффективно разрешать конфликты

Центральным объектом конфликтологии сегодня являются социальные конфликты, а их ядром межличностные.

Конфликт (от лат. столкновение) - это процесс столкновения и противоборства индивидов или групп, характеризующийся взаимным нанесением ущерба с целью защиты реальных или вымышленных интересов.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.

Виды конфликтов

1. Деструктивные и конструктивные

(-) Деструктивные	(+) Конструктивные
• столкновение, скандал; • разрушение отношений; • потеря веры в себя; • предательство, потеря друзей; • развал команды; • обострение положения, тупик; • стресс, болезни; • чувство вины, обида; • увольнение с работы...	• вскрытие и разрешение проблемы; • построение новых отношений; • самоутверждение; • выявление истинных отношений; • выявление союзников, сплочение; • творческие находки; • эмоциональная разрядка; • лучшее знание себя; • повышение по службе...

2. Межличностные и групповые

Каковы же причины конфликтов? Борьба в конфликте, отражает стремление сторон разрешить противоречие в свою пользу. Но в большинстве случаев суть противоречия в конфликте не лежит на поверхности, а стороны отражают лишь его обыденное восприятие. Если противоречие не определено или его трудно определить, тогда говорят о зоне разногласий. Зона разногласий – факты или вопросы, вызвавшие разногласия. Предмет и зона разногласий на практике выявляются в виде причин конфликта. (У. Линкольн, 1995)

- Информационные
- Структурные
- Ценностные
- Отношения
- Поведение

Информационные причины конфликта возникают из-за отсутствия, искажения, несвоевременности поступления, нежелательного обнародования сокрытия и т.п. действий с информацией. Сюда же относится проблема разницы понимания. Это та информация, которая приемлема для одной стороны (сторон) и не приемлема для другой стороны (сторон).

Структурные причины конфликта возникают из-за событий, обстоятельств, явлений, фактов, которые трудно или невозможно изменить.

Ценностные причины конфликта - принципы, которые мы провозглашаем или отвергаем, которых мы сознательно придерживаемся и которыми пренебрегаем, о которых забываем или которые сознательно и даже намеренно нарушаем, следования которым ожидают от нас другие и мы от других.

Причины связанные с изменением отношений. Конфликты возникают из-за неудовлетворенности как минимум одной из сторон складывающимися отношениями.

Поведенческие причины. Конфликты возникают из-за конкретного сиюминутного поведения как минимум одной из сторон.

Динамика конфликта.

- Предконфликт
- Инцидент
- Конфликт
- Эскалация конфликта
- Завершение или приостановка

Конфликт начинает формироваться на первой стадии. И если он не переходит во вторую, то конфликт не состоится. Для того, чтобы он состоялся необходима «вспышка», разрядка накопившихся противоречий – инцидент. Благодаря инциденту появляется конфликт: война сторон по нанесению ущерба противнику. Формирование врага происходит, именно, в инциденте.

«Родившись», конфликт начинает развиваться. Благодаря участникам он обретает структуру, индивидуальность, «физиологию» (динамичность, межличностную или групповую психодинамику). В случае продолжения развития, он переходит в свою абсолютную иррациональную стадию – эскалацию. Особенностью эскалации является потеря предмета конфликта и переход к односторонним действиям. У участников конфликта происходит подмена целей: от результата к нанесению ущерба. Стадия эскалации может завершиться уничтожением одной из сторон или взаимным истощением ресурсов.

Конфликт перетекает в последнюю стадию цикла: либо в завершение, либо он затухает. Затухает, чтобы при возобновлении ресурсов «разгореться вновь». Новый цикл как правило развивается по спирали. Количество циклов и степень агрессивности может быть разной.

Структура конфликта

Конфликт — сложное явление и имеет свою структуру. Под структурой конфликта мы понимаем совокупность его элементов, их устройство и порядок расположения. Но поскольку конфликт — это еще и процесс, то структура конфликта, в силу его особенностей постоянно меняется. Конфликт как процесс задает продолжительность, а значит его начало и завершение. Завершение конфликта возможно в виде разрешения и тогда конфликт

прекращается («умирает»). Или он затухает, чтобы через какое-то время, когда стороны накопят ресурсы разгореться с новой силой.

Особенностью структуры конфликта является то, что он имеет двойственную основу. С одной стороны, структуру представляют люди, организовавшие или вовлеченные в конфликт. С другой стороны, важно то, из-за чего люди вступают в конфликт: предмет конфликта, конфликтные интересы и как они поддерживают противоборство: конфликтные позиции (взыскания, требования, ультиматумы). Участники, их ресурсы, предмет конфликта, интересы, конфликтологические позиции **формируют внутреннюю среду конфликта**. Большое значение на конфликт может оказывать внешняя среда, которая либо «входит» в конфликт, расширяя ресурсы его участников, либо остается для них потенциальным ресурсом. Причем, ресурс внешней среды всегда больше внутренней среды конфликта. И внутренняя и внешняя среда динамичны и находятся в постоянном взаимодействии и связи, оказывая влияние друг на друга. Границы между ними существуют, но они условны в силу их изменчивости. К тому же одни и те же участники могут входить и в другие конфликты. В этом случае можно говорить о конфликтологическом континиуме. В практике важно знать, уметь различать и использовать в различных конфликтологических технологиях элементы структуры конфликта:

- участников конфликта;
- предмет конфликта и зону разногласий;
- интересы и потребности;
- конфликтные позиции;
- внутреннюю среду.

Школьные конфликты. Субъекты взаимодействия в школьных конфликтах.

В зависимости от того, какие субъекты вступают во взаимодействие, конфликты подразделяются на следующие виды: ученик-ученик, ученик-учитель, учитель-администратор, родитель-родитель, родитель-учитель, родитель-администратор. Они все являются субъектами социального взаимодействия.

Основные модели поведения личности в конфликте.

Конструктивная	Стремится уладить конфликт;
	Нацелена на поиск приемлемого решения;
	Отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику;
	Открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна.
Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта;
	Постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность;
	Проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения.
Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам;
	Непоследовательна в оценках, суждениях, поведении;
	Легко соглашается с точкой зрения соперника;
	Уходит от острых вопросов.

Стратегии поведения в конфликте

- ***избегание или уход от конфликта***
- ***соперничество или силовой метод***
- ***приспособление или метод односторонних уступок***
- ***компромисс или взаимные уступки***
- ***сотрудничество или достижение взаимовыгодного решения***

За все время существования человечества известно только три способа разрешения:

- с помощью захвата или войны
- с помощью права
- с помощью переговоров

Первый способ – использование насилия, второй, тоже силовой – насилие осуществляется с помощью сформулированных обществом норм, в виде юридического права. Третий, переговоры – возможность решения конфликта самостоятельно, либо с привлечением третьей стороны медиатора.

Школьная медиация - это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования, между всеми участниками образовательного процесса, а также к созданию безопасного пространства в школе.

Преимущества использования медиации в школе.

- Процедура медиации – универсальна, она позволяет урегулировать споры и конфликты независимо от возраста и социального статуса участников.
- Процедура медиации транслирует уважение к личности каждого участника, развивает отношения и выводит их на более высокий уровень взаимодействия, развивая навыки сотрудничества.
- Участие в медиации способствует личностному росту, развивает эмпатию, учит осознанности и самоконтролю.
- Участие в медиации в формате школьной службы примирения дает возможность для реализации социальных, лидерских потребностей у подростков, содействует их успешной социализации.
- Медиация создает условия для предотвращения асоциальных форм поведения трудных детей и подростков, коррекции поведения несовершеннолетних правонарушителей.
- Наличие в образовательных учреждениях района служб медиации (школьных и районной) являются одним из факторов поддержания безопасности среды.

Школьная медиация – процедура урегулирования спора (конфликта) между участниками образовательного процесса с участием нейтрального посредника, заинтересованного лишь в том, чтобы стороны разрешили конфликт максимально выгодно для обеих сторон. Медиация не может состояться без наличия и выполнения ряда принципов. К ним относятся:

- добровольность,
- нейтральность, беспристрастность медиатора
- равноправие сторон,
- конфиденциальность.