

Понятие конфликта

- **Сущность** конфликта заключается в противодействии субъектов.
- **Конфликт** – это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ

<i>По сторонам</i>	<ul style="list-style-type: none">• внутриличностные• межличностные• между личностью и группой• межгрупповые• международные
<i>По потребностям</i>	<ul style="list-style-type: none">• материальные• статусно – ролевые• духовные
<i>По направленности</i>	<ul style="list-style-type: none">• горизонтальные• вертикальные
<i>По временным параметрам</i>	<ul style="list-style-type: none">• кратковременные• долговременные
<i>По результативности</i>	<ul style="list-style-type: none">• конструктивные• деструктивные
<i>По сфере жизнедеятельности</i>	<ul style="list-style-type: none">• семейные• производственные• политические
<i>По интенсивности</i>	<ul style="list-style-type: none">• с низкой• средней• высокой интенсивностью

Причины конфликтов

ОБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ

1. естественное столкновение интересов людей
2. слабая разработанность правовых норм
3. недостаток материальных и духовных благ
4. устойчивые стереотипы

ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ

- распределение ресурсов*
- взаимозависимость задач*
- различия в целях*
- неудовлетворительные коммуникации*
- различия в психологических особенностях*

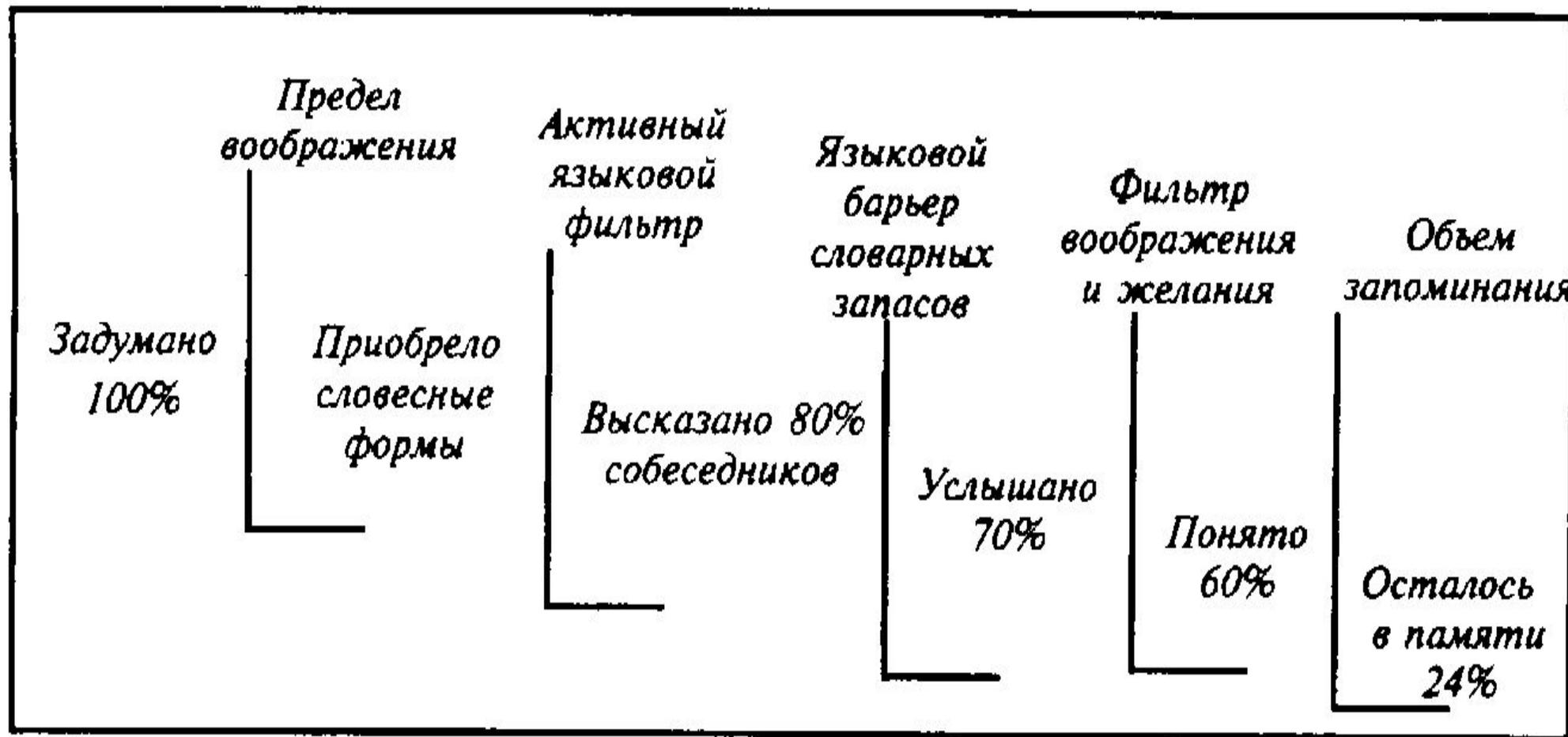
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ

1. Значительные потери и/или искажение информации
2. Несбалансированное ролевое взаимодействие
3. Выбор людьми различных способов оценки результатов
4. Внутригрупповой фаворитизм
5. Психологическая несовместимость

ЛИЧНОСТНЫЕ

1. Оценка поведения другого как недопустимого
2. Низкий уровень социально-психологической компетентности
3. Низкая способность к эмпатии
4. Акцентуации характера
5. Использование психологических защит

Схема потери (искажения) информации при общении



Личностные роли



- Учу.
 - Забочусь.
 - Опекаю
-
- Недовольно критикую?

Родитель



Самостоятельный,
уверенный,
ответственный
человек

Сухой логик

Взрослый



Милый
творческий
малыш

Хулиган

Ребенок



Несчастливая
беспомощная
Жертва

Благодарный
за помощь

Инвалид

Детская позиция

Конфликты в педагогической среде

Виды конфликтов:

- ученик — ученик;
- ученик — учитель;
- ученик — родители;
- ученик — администратор;
- учитель — учитель;
- учитель — родители;
- учитель — администратор;
- родители — родители;
- родители — администратор;
- администратор — администратор.

Конфликты «учитель-ученик»

По мнению учителей:

- Нарушения дисциплины
- Плохое выполнение домашних заданий
- Деструктивные отношения между учениками

По мнению учеников:

- Оскорбления, грубость учителя
- Неинтересное ведение занятия
- Некомпетентность учителя
- неподготовленные домашние задания
- Пропуск уроков
- Несправедливая оценка
- Неуважение мнения ученика

Конфликты «учитель-ученик»

- Нарушение норм этики учителем

Объективные причины конфликтов а занятии:

- Утомление учащихся
- Конфликты на предыдущем уроке
- Ответственная контрольная
- Ссора на перемене
- Состояние здоровья
- Личностные качества

Конфликты «ученик-ученик»

- Вопросы лидерства
- Агрессивное поведение

Особенности конфликтов учителя с учениками:

- ответственность учителя за педагогически правильное разрешение
- участники конфликтов имеют разный социальный статус
- разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности
- различное понимание событий и их причин
- присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл
- всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики;
- конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Основные рекомендации учителям по управлению конфликтами:

- 1) контролируя свои эмоции, быть объективным,
- 2) не приписывать ученику свое понимание его позиции, перейти на «я-высказывания»;
- 3) не оскорблять ученика
- 4) стараться не выгонять ученика из класса;
- 5) по возможности не обращаться к администрации; не отвечать на агрессию агрессией
- 6) не затрагивать его личности, особенностей его семьи, давать оценку только его конкретным действиям;
- 7) дать себе и ребенку право на ошибку
- 8) независимо от результатов разрешения противоречия постараться не разрушить отношений с ребенком
- 9) не бояться конфликтов с учащимися, а брать на себя инициативу их конструктивного разрешения

Профилактика конфликтов:

- Стиль педагогического руководства
- Умение обеспечить дисциплину (баланс свободы и разумного подчинения)
- Необходимость регулирования конфликтов между учениками

Конфликты между педагогом и администрацией:

- Распределение учебной нагрузки
- Низкая з/п
- Расписание занятий
- Назначение на вакантное место
- Распределение общественной нагрузки
- Нарушения трудовой дисциплины и внутреннего распорядка
- Психологическая несовместимость

Конфликты между учителями

- Взаимозависимость задач
- Педагогический коллектив преимущественно женский
- Соц-экономич.ситуация в стране порождает большие стрессы.

Факторы конструктивного разрешения конфликта

1) время

2) третья сторона

3) своевременность

4) равновесие сил

5) опыт

6) отношения

Манипулятивные приемы

Деструктивные	Конструктивные
Ссылки на авторитет	Техника первого «да»
Выдергивание фраз из контекста	Техника Бенджамина Франклина:
Уход от темы, оттягивание решения, имитация решения проблемы	<i>А) позитивная оценка идеи собеседника с аргументацией</i>
Намеки, шутки-высмеивания	<i>Б) описание идеальных и реальных условий</i>
Лесть	<i>В) предложение нового решения под реальные условия</i>
Вопросы, требующие: «да», «нет»	<i>Г) причина изменения идеи оппонента</i>

Результаты конфликта:

- Выигрыш-проигрыш
- Проигрыш-выигрыш
- Проигрыш-проигрыш
- Выигрыш-выигрыш

Схема стратегий поведения в конфликте



Эффективные стратегии разрешения конфликта

Стратегия УХОД (ИЗБЕГАНИЕ)

- не желаю тратить время и силы на разрешение
- имею дело с конфликтной личностью (агрессивен, нытик, жалобщик)
- чувствую, что не прав
- обладаю большей властью, чем соперник
- нельзя решить вопрос в свою пользу
- нужно выиграть время, чтобы собрать информацию
- решать проблему сейчас опасно
- подчиненные сами могут решить конфликт
- ухудшение состояния здоровья

Эффективные стратегии разрешения конфликта

стратегия КОМПРОМИСС:

- мало времени
- временная мера
- не удалось другим способом достичь рез-в
- обе стороны одинаково убедительны
- хоть что-то получить, чем все потерять

Минусы:

- *никто не достигает желаемого*
- *- проблема полностью не решена*

Эффективные стратегии разрешения конфликта **стратегия СОПЕРНИЧЕСТВО (КОНКУРЕНЦИЯ)**

- исход конфликта лично важен
- ставка на успех
- нечего терять, нет выбора
- необход.принять непопулярное решение (увольнение)
- подчиненные предпочитают авторитарный стиль

Минусы:

- *Редко достигаются долгосрочные позитивные результаты*
- *Возможен саботаж, уход профессионалов*
- *Неприемлем в семье*

Эффективные стратегии разрешения конфликта **стратегия СОТРУДНИЧЕСТВО**

- длительные взаимозависимые отношения
- готовы потратить время
- для всех интересы очень важны
- желание долгосрочного решения проблемы

Эффективные стратегии разрешения конфликта

стратегия ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

- споры бессмысленны
- малая власть, чтобы что-то менять

Минусы:

- *Проблема остается*
- *Внутриличностный конфликт*

УСЛОВИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

✓ ВРЕМЯ

✓ ПРОСТРАНСТВО

✓ ЭФФЕКТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

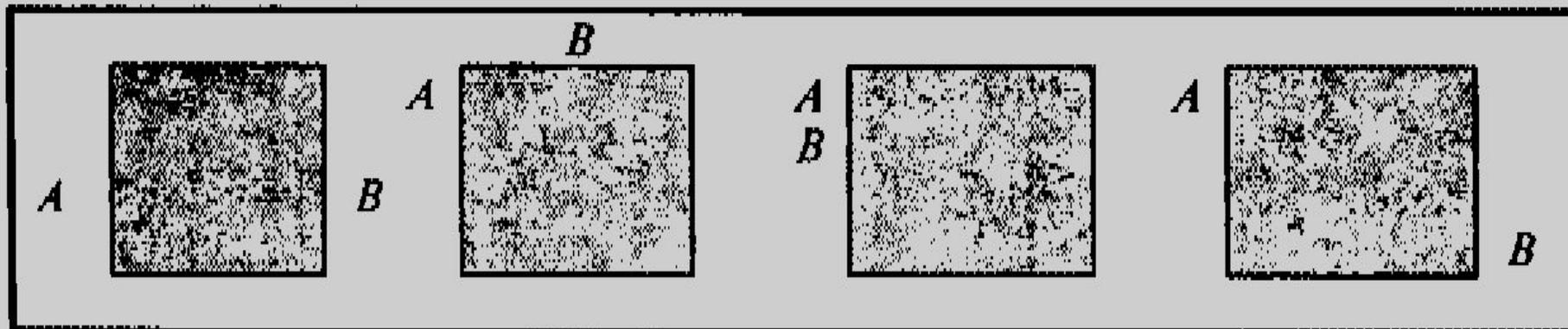
Негативные приемы:	Позитивные приемы
<ul style="list-style-type: none"> • нарушение персонального пространства 	<ul style="list-style-type: none"> • позитивная невербальная коммуникация
<ul style="list-style-type: none"> • проявление к другому неприязни 	<ul style="list-style-type: none"> • оценить важность хороших отношений с оппонентом
<ul style="list-style-type: none"> • негативная оценка личности 	<ul style="list-style-type: none"> • называть по имени
<ul style="list-style-type: none"> • постоянное перебивание партнера 	<ul style="list-style-type: none"> • дать другому выпустить пар, • спросить о его чувствах
<ul style="list-style-type: none"> • попытки запугать собеседника, угрозы; 	<ul style="list-style-type: none"> • высказать свои эмоции через Я-сообщения
<ul style="list-style-type: none"> • мелочные придирки, не связанные с делом 	<ul style="list-style-type: none"> • не переходить на личность, здесь и сейчас
<ul style="list-style-type: none"> • проявления неискренности, лицемерия; 	<ul style="list-style-type: none"> • давать обратную связь
<ul style="list-style-type: none"> • подчеркивание разницы между собой и партнером; 	<ul style="list-style-type: none"> • подчеркивать общность,
<ul style="list-style-type: none"> • отказы на предложения партнера 	<ul style="list-style-type: none"> • признать свои упущения

Иногда необходимо:

- показать собеседнику, что он излишне резок, приняв с этой целью подчеркнуто вежливый тон;
- проявить к партнеру более сильную агрессию, чем та, которую продемонстрировал он;
- сказать о негативных последствиях конфликтной ситуации, которые могут последовать для него лично;
- показать негативные последствия для людей, мнением которых он дорожит.

СОЗДАНИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ ОБСТАНОВКИ

Ориентация и угол общения



НОРМЫ ДИСТАНЦИИ:

- 0 - 45 см **интимное**
- 45 - 120 см **персональное**
- 120 - 400 см **социальное**
- 400 - 750 см **публичное**

ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

УМЕНИЕ ГОВОРИТЬ:

- Я-ВЫСКАЗЫВАНИЯ
- СООБЩЕНИЕ О ЧУВСТВАХ
- ПРАВИЛО «ЗДЕСЬ» И «СЕЙЧАС»
- ОБСУЖДЕНИЕ ПОСТУПКОВ

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ:

- СЛУШАНИЕ (активное, эмоциональное, пассивное)

Неконструктивные приемы активного слушания:

- *Ответ, начинающийся словом «нет»*
- *Техника уточнения-переспрашивания*
- *Перебивание*
- *Поспешные выводы*
- *Непрошенные советы*

СЕМЕЙНЫЕ КОНФЛИКТЫ

КОНФЛИКТЫ по субъектам семейного взаимодействия

Особенности супружеских конфликтов:

- Взаимопроникновение конфликтов
- Трудности в определении «пусковой» причины

Основные причины супружеских конфликтов
(в аспекте неудовлетворенных потребностей):

1. Психосексуальная несовместимость
2. Неуважение чувства достоинства супруга
3. Неудовлетворенность в позитивных эмоциях
4. Направленность на чрезмерное удовл. своих потребностей
5. Неудовлетвор. потребность во взаимопомощи
6. Различия в потребности по проведению досуга.

Внешние факторы, провоцирующие семейные конфликты

- - ухудшение материального положения;
- - чрезмерная занятость одного из супругов (или обоих) на работе;
- - невозможность нормального трудоустройства одного из супругов;
- - длительное отсутствие своего жилья;
- - отсутствие возможности устроить детей в детское учреждение и др.

Внутренние факторы, провоцирующие семейные конфликты

Кризисные периоды в развитии семьи
(болезнь семьи, связанная с ее ростом и развитием):

- Жизненный цикл семьи
- Адаптация к новой стадии
- Закон гомеостаза и закон развития

Выделяют следующие стадии:

- 1) добрачный период — стадия монады (взрослый вне брачного союза);
- 2) образование новой семейной пары — стадия диады;
- 3) семья с маленькими детьми (включает в себя стадию триады, появление нескольких детей, выход детей во внешний мир — сад, школу);
- 4) семья с детьми подросткового возраста;
- 5) стадия отделения детей от родителей;
- 6) семья после отделения детей (стадия диады).

Конфликты между родителями и детьми

- Тип внутрисемейных отношений (гармоничный, дисгармоничный)
- Деструктивность стилей воспитания (разногласия, противоречивость, непоследовательность, неадекватность, опека и запреты, повышенные требования, запугивания)
- Возрастные кризисы детей (1 год, 3 года, 7 лет, 13 лет)
- Личностный фактор (авторитарность, ортодоксальность родителей, упрямство, лень, низкая успеваемость детей)

Правила эффективного воспитания детей

- уметь слушать детей
- понимать их чувства
- предоставлять возможность выбора
- уметь выражать свои чувства и желания без обвинения ребенка или навешивания на него ярлыков
- критиковать поступки ребенка, но не личность
- понимать цели нарушения дисциплины детьми
- использовать активное слушание при общении с детьми
- Использовать технику Я-сообщений
- формировать чувство ответственности у ребенка через использование логических и естественных последствий