

# *«Конфликты. Пути их решения»*

Московская обл. г.Волоколамск  
МОУ «Гимназия №1 г.Волоколамска»  
Учитель иностранного языка  
первой категории Шипелова А.И.

Слово «конфликт» (от лат. – conflictus – «столкновение») означает столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; распря, разногласие, спор, грозящий осложнениями.

Конфликты – созидательные  
разрушительные

В психологии под **конфликтом** понимают одновременное *действие противоположных тенденций, мотивов и интересов.*

**Обусловлены:**

- 1) социально-экономическими противоречиями, системой общественных отношений;
- 2) психологическими особенностями личности, ее поведением, устремлениями.

# Конфликты могут быть

- парными,
- межгрупповыми,
- скрытыми,
- открытыми,
- внутри- и
- межличностными.

**Внутриличностный конфликт** –  
это внутренняя борьба мотивов,  
выбор цели и поведения.

**Внутриличностный конфликт**  
может быть:

- созидательным
- разрушающим.

# При межличностных конфликтах сталкиваются

- интересы личностей,
- их взгляды,
- нормы поведения,
- отношение к тем или другим ситуациям.

# Классификация причин конфликтов

1. Организационно-творческие порождаются слабой организацией труда, в частности педагогического и учащихся; стилем общения друг с другом и с учащимися; игнорированием условий жизнедеятельности коллектива.

Известно, что «кто хочет работать, учиться, ищет способы, а кто не хочет, ищет предлог не делать ничего».

# Конфликты неизбежны там, где:

- нет перспективы творческого роста,
- не уточнены функциональные обязанности,
- установлены непродуманные и нереальные нормы работы, критерии оценки труда,
- не разработаны системы морального и материального поощрения,
- отсутствует необходимая для работы и учебы информация.



2. Личностные конфликты возникают на основе **характерологических и ситуативных** предпосылок.

К **характерологическим** относятся устойчивые, предрасполагающие к столкновению с окружающими черты характера: пониженная самокритичность, предубеждение и зависть, корыстолюбие, эгоизм, желание подчинить себе.

**Ситуативные** предпосылки для конфликтов:

- чувство неуверенности и неопределенности в реализации своих возможностей;
- недостаточная или искаженная информированность;
- непризнание коллег;
- отрицательная реакция на сложившуюся ситуацию.

3. Поведенческие конфликты формируются в процессе общения и в тех случаях, когда ожидания обмануты, слова расходятся с делом.

## Некоторые причины конфликтных ситуаций в педагогической деятельности:

- перегрузка педагогов и учащихся, завышенные требования;
- неудачное расписание;
- рассогласование личных интересов с общественными;
- избыточная эмоциональная реакция. Неадекватность реакции значимости причины, обуславливающей данную реакцию;
- недостаточная информированность о данном событии;
- незаслуженное обвинение, бездушие, оскорбление человеческого достоинства. Недостаток воспитания в целом;
- отсутствие четких примеров оценки работы педагогов, знаний и умений учащихся, т.е. отсутствие

# Система профилактики конфликтов.

Зная основные виды конфликтов и их причины, можно продумать и систему профилактики конфликтов. К ним относится прежде всего учет характера человека.

**Доминантный характер:** жесткий, напористый, решительный, самоуверенный, т.е. он действует по принципу «хочу и буду», то ему надо дать возможность выявить свою доминантность, не пресекать его, но спокойно держаться своей точки зрения, и он умерит свой произвольный натиск. В противном случае общение может перейти в ссору.

**Недоминантный характер** чуток к внешним признакам силы, такой человек уступчив, легко теряется, терпеливо сносит, когда его перебивают. Он нуждается в поощрении, подбадривании. Ему необходимо показать, что он может многое, вселить в него веру в себя (как педагога) и в него самого. Ни в коем случае не кричать (крик и педагог – несовместимые понятия). Встречаются **ригидные люди**, которые не любят, чтобы их перебивали, с ними необходимо педагогическое терпение.

Каждому педагогу необходимо умение определять характер учащегося и выбирать стиль общения с ним.

**Экстраверт** расположен к общению, для него непонятно, как это другой избегает общения, его дружелюбие может быть поверхностным. Он — соловей, слушает только себя. В общении с ним не стоит разрушать естественную для него атмосферу взаимной симпатии. Его «перехлесты» лучше умерить беззлобной иронией, ибо **экстраверт** особенно чувствителен к ироническому тону, боится выглядеть смешным.

**Интраверт** любит одиночество, уходит в себя. С ним полезно держаться учтиво, даже немного суховато, обсуждать вопросы профессиональные и абстрактные, стараться побольше молчать и быть готовым к затяжным паузам.

# К эффективным профилактическим

## средствам легко можно отнести ряд правил:

- замечание лучше делать наедине и по принципу: «да, да, но...». Это поможет выявить причину конфликта;
- предоставлять ссорящимся психологическую паузу, она снимает эмоциональный накал и заставляет обратиться к рассудку;
- не отвергать сразу и резко точку зрения другого;
- свой неверный шаг лучше признать как можно быстрее и решительнее, опередив возможную критику;
- дискутировать в доброжелательном тоне, начиная с вопросов, мнения по которым совпадают;
- обсуждать с коллегами или учащимися пути выхода из конкретной ситуации;
- использовать «эффект отказа», по К. С. Станиславскому, т.е. отказаться от недостатков человека и искать, что в нем есть хорошего. Это поможет установить доброжелательные отношения;
- быть вежливым, вежливость снимает напряженность во взаимоотношениях;
- аргументировать поступки, а не давать оценку личности, т.е. обсуждать поступки, а не личность, совершившую их.

## Конфликты быстро решаются при условии:

- признания позиции или превосходства одной стороны и подчинения ее другой;
- согласия на основе взаимных уступок при сохранении своих основных несхожих позиций;
- взаимного согласия за счет формирования общих интересов.

## Различают три уровня разрешения конфликтов:

1. Немедленное срочное вмешательство, когда нет времени и возможности долгое время разбираться со взаимными претензиями сторон, их требованиями, интересами, основаниями, ценностями. просто надо «развести» конфликтующие стороны и начать с ними «переговоры», вести открытый разговор.
2. Достигнутое «перемирие» делает возможным углубленные переговоры, направленные уже на принципиальное разрешение конфликта.
3. Профилактика конфликтов, своевременное раскрытие, обнаружение неизбежных конфликтов и введение их в конструктивное русло разрешения.

Каждому педагогу полезно ознакомиться с рекомендациями Д. Карнеги *«Как расположить к себе собеседника»*.

Вот основные из них.

### Когда говорите сами:

- следите, чтобы слушающий вас понимал;
- подбирайте слова, соответствующие подготовке собеседника;
- прежде чем высказать указание, обдумайте его;
- распоряжение должно быть максимально кратким по форме;
- высказывайте мнение как можно определеннее;
- поощряйте вопросы;
- снижайте или наоборот усиливайте аргументы собеседника;
- старайтесь, чтобы подчиненные не во всем соглашались с вами;
- наблюдайте, какое впечатление производит ваша речь.



## Когда слушаете собеседника:

- не спешите прервать разговор или сказать что-либо наперекор;
- смотрите собеседнику глаза;
- не отвлекайтесь на посторонние разговоры;
- запоминайте существенные моменты из сказанного собеседника;
- не прекращайте слушать, как бы тяжело это не было;
- не занимайте негативную позицию по отношению к собеседнику;
- постарайтесь понять, чем вызван спор – различием точек зрения или неодинаковой постановкой вопроса.