

# КОНФЛИКТ: ПУТИ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ



Конфликт- столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов людей.

- В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу,
- либо противоположные цели и средства их достижения в данных обстоятельствах,
- либо несовпадение интересов, желаний партнёров.



# Конфликты могут возникать в связи с противоречиями:

- при введении новшеств, когда сталкиваются новаторство и консерватизм;
- групповых интересов, когда люди отстаивают интересы только своей группы при игнорировании общих интересов;
- связанными с личными, эгоистичными побуждениями, когда корысть побуждает все другие мотивы.

# Межличностный конфликт

- возникает, когда одна сторона начинает действовать, ущемляя интересы другой. Если другая сторона отвечает тем же, то это вызывает тревожность и недоверие, накладывает отпечаток на внутреннюю жизнь коллектива и психологическое состояние конкретного человека.
- Ещё недавно конфликт считался всецело негативным явлением в системе взаимоотношений между людьми. В настоящее время психологи рассматривают конфликт как естественное возникновение назревших противоречий между людьми.
- Направленность и качество разрешения конфликта определяют возможность личности выходить на новый уровень взаимоотношений и взаимодействия.

# В зависимости от способа разрешения выделяют



# Структура, сфера, динамика конфликта

# Структура

- Структура конфликтной ситуации складывается из внутренней и внешней позиции участников, из взаимодействия объектов конфликта.
- Внутренняя позиция участников состоит из их целей, интересов и мотивов, она находится как бы за кадром и часто не проговаривается в ходе взаимодействия.
- Внешняя позиция проявляется в речи конфликтующих, отражается в их мнениях, точках зрения, пожеланиях.

# Динамика конфликта

- Динамика конфликта складывается из трёх основных стадий: нарастания, реализации, затухания. Блокировать развитие конфликта можно на стадии его возникновения. Один из эффективных способов блокировки конфликта – переводение его из плоскости коммуникативных взаимоотношений в плоскость предметно - деятельностьную. Например, в тот момент, когда вы заметили нарастание напряжённости между двумя учениками, дайте им обоим какое – либо поручение, особенно если оно связано с выполнением физического труда.
- Если конфликт всё же «разгорелся», то подавлять его уже не так просто. Но когда конфликтующие стороны исчерпают свои силы энергии, выплеснут эмоции и наступит стадия затухания, вот здесь возможна и эффективна воспитательная коррекция.
- У конфликтующих возникают чувства виновности, сожаления и даже раскаяния. На этой стадии можно проводить воспитательные беседы, выявлять и устранять причины конфликтов.



## Выделяют следующие стили разрешения конфликта:

- силой (выигрыш – проигрыш);
- через сотрудничество (выигрыш – выигрыш);
- уход от конфликта (проигрыш - проигрыш);
- уход в положение другой стороны (невыигрыш – выигрыш);
- разрешение конфликта через компромисс ( невыигрыш – невыигрыш)

## Общий обзор полученных результатов анкетирования показывает:

- каждый второй ученик в отношении с учителями переживает конфликтные ситуации;
- значительно реже конфликты возникают между учащимися;
- если внутри классов чаще господствует атмосфера доброжелательности и взаимного интереса, то между классами царит дух разобщённости, равнодушия и даже неприязни.

# Конфликты в детской среде.

## Пути их предупреждения и преодоления.

- В школьном классе конфликты неизбежны, так как дети находятся вместе в течении длительного времени, происходят сложные групповые процессы – создание коллектива, консолидация отдельных групп, выделение лидеров и т.д. в классе собираются дети, имеющие разный опыт общения, привыкшие к разному образу и стилю жизни. В школе возможны конфликты не только между детьми, но и между взрослыми и детьми, между педагогами.

# Что делать, чтобы конфликтов было меньше?

- Можно значительно уменьшить количество конфликтов в школе, если заниматься формированием межличностных отношений в коллективе, организацией общения. Для этого необходимо:
- изучать и постоянно осуществлять контроль за формированием коллектива, выявить лидеров, в том числе и негативных, постараться переориентировать их негативную направленность на позитивную;
- определить детей с низким статусом, обычно это слабые или просто «другие» дети, попытаться изменить их статус посредством создания для них «ситуаций успеха»;
- организовать интересную, интенсивную деятельность, обеспечивающую занятость детей, эмоционально насыщенные формы взаимодействия;
- формировать нормы и традиции коллектива, в основе которых — забота, внимание друг к другу;
- организация игрового тренинга общения, способствующего формированию взаимопонимания, выработке принципов общения в детском коллективе, коррекции взаимоотношений между детьми.

## Как действовать в ситуации конфликта ?

Психологи выделяют прямые и косвенные методы погашения конфликтов.

### Прямые методы погашения конфликтов

**1.** Примирение – на основе компромисса, который не ущемлял бы личного достоинства обеих сторон:

медиатор поочерёдно приглашает к себе враждующих и просит каждого изложить суть и причины столкновения, при этом пресекаются попытки очернить другого, выслушиваются только факты, а не эмоции. Затем медиатор принимает решение.

Конфликтующие высказывают свои претензии друг другу в классе. Решение принимается на основе выступления детей и объявляется от лица группы.

**2.** Если конфликт не утихает, прибегаем к санкциям в отношении конфликтующих.

**3.** Если и это не помогает – как вынужденная мера представляется необходимость развести конфликтующих по разным группам.

Прямые методы позволяют зачастую снять внешнее напряжение, сгладить ситуацию, но при этом могут загнать конфликт «вглубь», а не разрешить его. Поэтому предпочтительнее использовать другие методы.

# Косвенные методы погашения конфликтов

- Прежде всего надо дать конфликтующим возможность выговориться, «выпустить пар». Задача медиатора – не оценивать, не делать замечания, а внимательно слушать до тех пор, пока не выйдут все отрицательные эмоции и конфликтующие не будут готовы принять спокойно и разумно доводы педагога и друг друга.
- Медиатор повторяет, уточняет высказанное обеими сторонами, пытается помочь им определить суть разногласий, сформулировать проблему, которую надо решить.
- После этого следует предложение конфликтующим найти выход: «Что будем делать?» Посредник выслушивает предложения обеих сторон, подталкивает их к достижению компромисса или совместному решению проблемы.

## Выводы:

- конфликта не надо бояться, он является неким индикатором того, куда направлять первоочередные усилия
- не всегда конфликт определяется одной проблемой, возможно переплетение внутреннего конфликта с инновационным
- разрешение конфликта через сотрудничество является преимущественным, но иногда первоначально надо применять другие методы (уход от конфликта, силой, через компромисс и т.д.) согласно ситуации
- при анализе конфликтной ситуации важно рассмотреть все факторы, способствующие её возникновению
- при инновационном конфликте необходим анализ быстроты внедрения новшеств, не стоит сразу всех «включать в эксперимент», это можно делать постепенно, опираясь на инициативную группу