



**Педагог-психолог
ГУО «Средняя школа №1 г. Гомеля»
Несмелова О.А.**

**«Святая наука –
расслышать друг друга».
Булат Окуджава**

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
партнеров.



Конфликты внутриличностные

описывают столкновение двух противоречивых мотивов личности, длительная борьба которых вызывает негативное психическое и зачастую соматическое самочувствие человека. Конфликт возникает на почве важного для человека выбора, где принятие решения не является однозначным и в результате постоянно откладывается, что формирует нервно-психическое напряжение, влияющие на самочувствие.



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.

Еще 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:



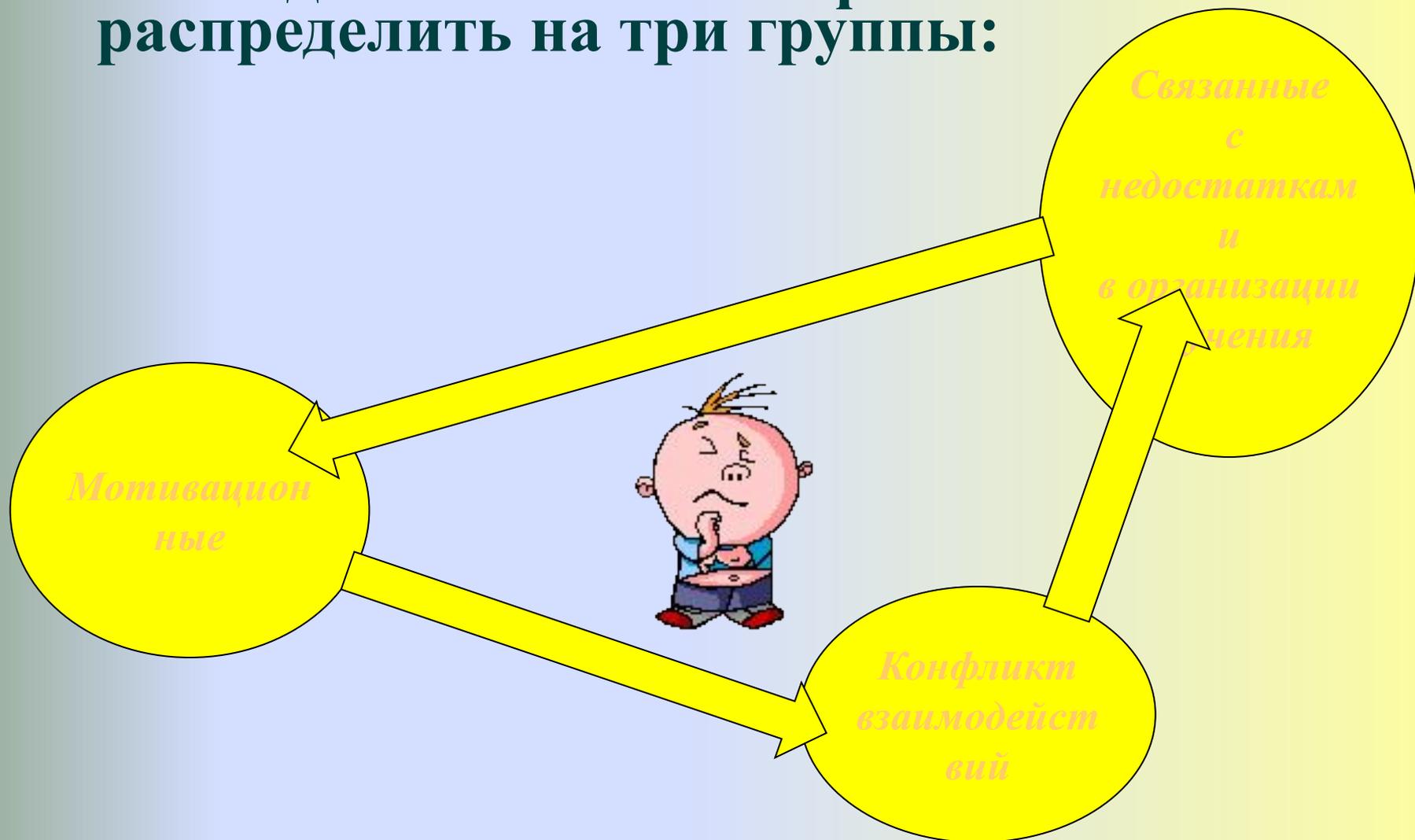
Особенность педагогических конфликтов. Причины их возникновения



«Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями, педагогом и коллективом - большая беда школы. Умение избежать конфликт - одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Думайте о ребенке справедливо - и конфликтов не будет. Предупреждая конфликт, педагог не только сохраняет, но и создает воспитательную силу коллектива».

В.А. Сухомлинский

Все педагогические конфликты можно распределить на три группы:



Мотивационные конфликты.

Они возникают между учителями и учениками из-за учебной мотивации учащихся (из-за того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению)



Конфликты, связанные с недостатками в организации обучения.

- I конфликтный период** происходит в начальной школе, когда первоклассник переживает довольно сложный этап в своей жизни: происходит смена игровой деятельности на учебную.
- II конфликтный период** - переход в 5 класс. На смену одному учителю приходит несколько учителей –предметников . Появляются новые учебные предметы.
- III конфликтный период** - в начале 9 класса, когда нужно решить, что делать после его окончания – идти в среднее учебное заведение или в 10 класс.
- IV конфликтный период** – окончание школы, выбор будущей профессии, ЦТ, начало личной жизни.

Конфликты взаимодействий:

- конфликт учащихся между собой;**
- конфликт учителей между собой;**
- конфликт учителей и учащихся;**
- конфликт учителей и администрации;**
- конфликт учителей и родителей.**

Особенностями педагогических конфликтов являются:

- ❖ Профессиональная ответственность педагога за правильное решение выхода из конфликтной ситуации, т. к. учебное заведение, в котором учится ребенок, - модель общества, где ученики усваивают социальные нормы и отношения между людьми.
- ❖ Участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель, ученик), чем и определяется их разное поведение в конфликте.
- ❖ Разница возраста и жизненного опыта участников порождает разную степень ответственности за ошибки при их разрешении.
- ❖ Различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами педагога» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю или воспитателю не всегда легко понять глубину переживаний ученика, а ученику - справиться со своими эмоциями.

Стратегии разрешения конфликтной ситуации (по К. Томасу).



Стиль
конкуренции
или
соперничества



Стиль
сотрудничества



Стиль
компромисса



Стиль уклонения,
избегания



Стиль
Приспособленчест
ва,
уступки



Стиль конкуренции или соперничества

Может использовать педагог, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы



Стиль сотрудничества

Можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, т. к. требует более продолжительной работы. Цель его применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать эмоции.



Стиль компромисса

Стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. Наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте -«мы не можем выполнить свои желания, значит, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться»



Стиль уклонения, избегания

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



Стиль приспособления, уступки

Вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны



Барьеры в общении

1. Негативные оценки и ярлыки
2. Советы
3. Вопросы
4. Приказы
5. Обобщения и глобальные выводы из единичных случаев
6. Ирония и язвительность

Вариант перечня качеств личности для бесконфликтного общения

- Эмпатия
- Доброжелательность
- Аутентичность
- Конкретность
- Инициативность
- Открытость
- Умение слушать
- Тактичность
- Конфронтация
- Гибкость

Алгоритм разрешения конфликта:

- 1. Выслушайте собеседника, не перебивая его.
- 2. Признайте чувства, которые собеседник испытывает. Это можно сделать с помощью приема активного слушания — «отражения чувств собеседника»
- 3. Установите границы допустимого: «Я готов(а) вас выслушать, но слушать брань не буду».
- 4. Выясните, как собеседник воспринимает конфликт: «Пожалуйста, говорите, мне очень важно знать ваше мнение по поводу произошедшего».
- 5. Четко сформулируйте предмет обсуждения, т.е. то, из-за чего возник конфликт. Это важно для сужения поля обсуждаемых проблем. Достигнуть этого можно с помощью приема активного слушания — резюмирования, например: «Таким образом, главное... Если теперь подытожить сказанное вами, то...». Еще лучше попросить сделать резюме самого собеседника.
- 6. Установите, по каким вопросам вы с собеседником имеете одинаковые взгляды, а по каким — ваши мнения расходятся. Это можно сделать, повторив несколько раз вопрос: «Вы согласны с?...»
- 7. Опишите содержание конфликта, избавив его от эмоциональных характеристик. Здесь снова может быть использован прием резюмирования: «Итак, мы пришли к тому что...».
- 8. Ищите выход из ситуации, устраивающий обе стороны. Для этого попросите собеседника дать свои предложения по решению проблемы и добавьте к ним свои. Если среди этого перечня не нашлось варианта, устраивающего обоих, то необходимо продолжить выдвижение предложений по решению проблемы до тех пор, пока не будет найден выход из ситуации, отвечающий интересам всех сторон
- 9. Примите совместное «коммюнике», в котором устно или письменно будет зафиксировано, что обе стороны, участвующие в конфликте, признают решение приемлемым и обязуются его выполнять.

Существует примерный кодекс общения

- Всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении.
- Стараться почувствовать эмоциональное состояние собеседника.
- Находить возможность каждый раз говорить собеседнику что-нибудь положительное — это лучший способ расположить его к себе.
- Давать собеседникам возможность высказаться, не перебивая их.
- Быть эмоционально уравновешенным при общении, подавать пример воспитанности и такта.
- В сложной ситуации стараться подавать пример уступчивости — этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !!

