

**Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение
Ягодинская средняя общеобразовательная школа
(МКОУ Ягодинская СОШ)**

**«Как бороться с конфликтами»
Лекция для учителей**

Марышина А.Н.
Социальный педагог

п. Ягодный 2024 г.

Лекция на тему: «Как бороться с конфликтами»

Цель: ознакомить учителей с проблемой возникновения конфликтов и определить пути решения конфликтных ситуаций.

1. Теоретическая часть:

- Конфликт как столкновение, разногласие, спор.

Конфликт (лат. *conflictus* — столкновение, серьёзное разногласие, спор) — это противоречие между двумя или несколькими участниками действия, при котором хотя бы один из них стремится добиться лидирующего (господствующего) положения над остальными. Конфликт — столкновение интересов нескольких лиц или социальных групп.

Этапы возникновения и прекращения конфликта

1. Возникновение спорной ситуации.

Это всего лишь ситуация и пока смутное предположение, что «что-то идёт не так». Пока никаких действий ни одна из сторон не предпринимает.

2. Восприятие ситуации как конфликтной хотя бы одним из участников возможного конфликта.

Пока это тоже ещё не конфликт, а зарождающаяся «точка отсчёта» конфликта.

3. Эскалация конфликта.

Вот на этой стадии происходит обострение проблемной ситуации, начинается противоборство сторон конфликта, которое постепенно ослабляется. Это и есть конфликт. Эскалация конфликта (лат. *scala* — «лестница») — это такое временное развитие спорной ситуации, при котором она углубляется, становится всё более сложной и противоречивой и наконец разрешается.

4. Завершение или прекращение конфликта.

На этой стадии либо конфликтная ситуация разрешена и конфликт исчерпан, то есть завершён, либо она не получила разрешения и временно прекратилась до нового обострения.

Далеко не каждое разногласие или столкновение интересов переходит в конфликт.

Если у индивида или нескольких индивидов возникает проблемная противоречивая ситуация в какой-либо социальной группе, или же у одной социальной группы возникает проблемная ситуация с другой социальной группой, мы можем говорить о возникновении конфликта. Понятно, что в этом случае возникает необходимость устранить эти противоречия, то есть разрешить конфликт. А это означает, что перед каждым участником конфликта встаёт вопрос о выборе модели (стратегии) поведения.

Современная конфликтология выделяет **пять стратегий возможного поведения** индивида (или группы) в конфликтной ситуации.

1. Приспособление.

Приспособление — это соглашательская политика.

Одна сторона конфликта соглашается с другой стороной, признавая её правоту, несмотря на имеющиеся возражения. Зачастую это происходит потому, что индивид (или группа) просто боится высказать своё мнение. Поэтому, несмотря на внутренний протест, всё же соглашается с мнением оппонента.

Эта стратегия встречается нередко, однако, как ты понимаешь, конфликт не разрешается таким путём, он просто затухает на время, и есть вероятность его повторного возникновения.

2. Избегание.

Избегание конфликта — это уход от конфликтной ситуации.

При избегании любая из сторон стремится «перевести стрелки» на что-то другое, для того чтобы не концентрировать внимание на самом конфликте.

Это тоже довольно часто встречающаяся модель поведения, однако имеющая тот же, что и в первом случае, существенный недостаток: конфликтная ситуация не разрешена, а значит, существует опасность возникновения конфликта снова, и, быть может, даже в более сильной форме.

3. Соперничество.

Соперничество — это активное противостояние одной конфликтующей стороны другой в борьбе за что-то ценное, имеющее значимость для обеих сторон.

Существует, по сути, два вида соперничества: структурное и мотивационное.

Структурное соперничество — это борьба за то, что необходимо для выживания человека (еда, вода и т. п.) — в современном обществе практически не встречается.

Мотивационное соперничество главной целью ставит лидирующую позицию в чём-либо, несмотря на то, что для выживания это вовсе не является необходимым. На первый план выходит самоутверждение.

Опасность соперничества при конфликте состоит в том, что слишком высока мотивация к победе, пусть даже и любой ценой. Человек начинает считать, что он просто обязан победить, обязан быть всегда правым. И в этом случае, к сожалению, он может прийти к мысли, что чужой успех — это его поражение. А это, как ты понимаешь, совсем непродуктивно, потому что на самом деле сравнивать человека можно только с ним же самим, ибо все люди уникальны.

Итогом такой стратегии будет агрессивное и настороженное отношение друг к другу, а это сделает решение конфликта, по сути, невозможным. Конфликт будет отложен на время, пока «проигрывающая сторона» не «накопит силы для борьбы». И поскольку само соперничество очень увлекательно, люди часто забывают о том, что можно ведь и договориться без борьбы, прийти к решению путём диалога. И это будет гораздо эффективнее и ценнее.

4. Компромисс.

Компромисс — это совместно найденное решение конфликтной ситуации, удовлетворяющее обе стороны.

При компромиссе каждая из сторон в какой-то мере отказывается от первоначальных требований, идя на уступки оппоненту. При этом — обрати внимание — это взаимный и добровольный процесс. Ни о каком силовом давлении здесь речь не идёт. Это исключительно путь диалога, путь переговоров.

Результатом является именно решение конфликта, что не достигается при предыдущих стратегиях поведения. Потому что итогом будет выработка такого решения, которое удовлетворит, пусть и не в полной мере, обе стороны. И поэтому компромисс, безусловно, путь конструктивный.

5. Сотрудничество.

Вершиной конструктивного разрешения конфликтной ситуации является сотрудничество.

Сотрудничество — попытка разрешить конфликт, учитывая как интересы противоположной стороны, так и ценность межличностных отношений.

Сотрудничество — самый сложный вариант разрешения конфликта, потому что в этом случае речь идёт не о взаимных уступках, как при компромиссе, а о сохранении прежде всего межличностных отношений между противоборствующими сторонами.

Поэтому при стратегии сотрудничества обе стороны конфликта могут отказаться от первоначальной позиции, а затем совместно выработать общую позицию, которой и будут придерживаться, или же станут осуществлять общую деятельность. В этом случае их задачей становится разрешение проблемы именно совместными усилиями.

Иногда при невозможности разрешить конфликт между сторонами прибегают к помощи тех, кто гарантированно не разделяет интересы ни одной из сторон, но кому доверяют обе стороны конфликта. Это третьи лица, или «третейский суд» (совсем необязательно в рамках судебной системы). При социальном конфликте ими могут быть общие знакомые или, например, люди, уважаемые всеми сторонами конфликта.

1. По масштабу и количеству участников конфликты могут быть:

внутриличностными;
межличностным;
межгрупповыми;
глобальными.

2. По способу поведения участников выделяют конструктивные и неконструктивные конфликты.

При конструктивном конфликте стороны не выходят за рамки деловых отношений и не «переходят на личности».

При неконструктивном конфликте стороны могут, уходя от сути спора, прибегать к нравственно осуждаемым действиям, например оскорблять друг друга, вспоминать противной стороне прошлые ошибки и неудачи, высмеивать её.

3. По длительности конфликты бывают:

краткосрочные;
долгосрочные.

4. По сфере возникновения выделяют следующие виды конфликтов:

политические;
правовые;
экономические;
культурные.

Владение учителями навыками эффективной коммуникации имеет важнейшее значение в разрешении конфликтных ситуаций.

В воспитательной практике педагогу часто приходится делать замечания своим ученикам, однако их ответная реакция бывает различной - от принятия замечания, до откровенной грубости. Чтобы педагог мог избежать неприятных ситуаций, которые часто приводят к конфликту, предлагаю вашему вниманию следующие эффективные правила:

1. В своих замечаниях обсуждайте конкретный поступок учащегося, а не его личность. Ваше представление о нем как о человеке оставьте при себе.
2. Говорите о своих наблюдениях, а не о своих мыслях по поводу увиденного.
3. Лучше всего обсуждать недавние поступки, не возвращаясь к прошлым и невыясненным претензиям.
4. Советы эффективнее оформлять в виде некоторых ожиданий насчет возможного поведения учащегося, в форме сообщения некоторой информации о вариантах действий.

5. Не старайтесь давить на учащегося словами и эмоциями. Главное - помочь понять, как его поступок воспринимается окружающими, одним из которых являетесь вы.
6. Бессмысленно говорить о том, на что человек в данное время повлиять не может. Лучше обсуждать то, что может быть исправлено.
7. Необходимо учитывать время, место и форму, в которой обсуждается поступок. Неудачно выбранная ситуация или способ изложения могут принести вред.
8. Обязательно помните о том, что большой процент успеха зависит от того, умеете ли вы уважать себя и своего ученика и хотите ли вы, чтобы он вас понял.

Одной из распространённых причин конфликтов педагогов и учащихся является критика. Учащиеся не любят критику: после неё у них, как правило, появляется желание действовать "назло". Предлагаю вам следующие правила критики, которые позволят не дойти до конфликта:

1. Критиковать учащегося в присутствии других людей лишь в исключительных случаях, когда испробованы все другие меры индивидуального воздействия.
2. Критика должна быть корректной, не унижающей достоинства личности.
3. Критику целесообразно использовать в сочетании с положительной оценкой.
4. Критиковать можно в том случае, если у вас есть эмоциональный контакт с учеником.
5. Надо больше всего опасаться перебора в критике. Любой человек привыкает ко всему, в том числе и к критике. Поэтому хороши такие замечания, в которых звучит минимальная сила осуждения, необходимая и достаточная для исправления личности.
6. Уместно говорить лишь о тех недостатках учащегося, которые вы видели собственными глазами. Любой человек не любит, когда его критикуют с чужих слов.
7. Критикуя учащегося, нельзя сравнивать его с другими членами коллектива, что-то делающими лучше. Разделение учащихся на "хороших" и "плохих" разобщает коллектив.
8. Критика должна вестись с позиции интересов дела.

При общении с ребенком необходимо использовать «Я-послания». Преимущества Я- посланий очевидны: они действуют менее угрожающе, и не загоняют ребенка в угол, ему не нужно сразу оправдываться, обороняться и «наносить ответный удар». Я-послания способствуют большей честности и открытости в отношениях.

Ты-послания	Я-послания
Ты поступил плохо Ты не смеешь Ты не должен	Я думаю, что... Я недоволен тем, что... Мне не нравится, что...
Ты виноват Почему ты получил двойку Если ты не сделаешь этого, то ты будешь наказан	Я очень расстроился, когда увидел, что ты получил двойку Мне кажется, что в данной ситуации ты не прав