

Профилактика конфликтов и пути их разрешения.

Выступление педагога-психолога гимназии №2 г. Балаково Шуляк О.П. на методическом семинаре уполномоченных по защите прав участников образовательного процесса (сентябрь 2007г.).

Тема семинара: «Механизм защиты прав участников образовательного процесса».

Конфликт - столкновение интересов, предельное обострение противоречий. Это социальное явление, которое сопровождается негативными эмоциями (гневом, страхом, обидой, завистью, стыдом, неприязнью).

Считается, что между двумя людьми, группами и т.д. возник конфликт, если оба оппонента понимают, что конфликт налицо (понимают, что есть противоречия). На возникновение конфликта оказывают влияние **два фактора**:

1. Объективный (положение в обществе, экономический спад).
2. Субъективные (личностные):
 - Тип темперамента (понятно, что холерики более конфликтны). Существует проблема совместимости темперамента (холерики и флегматики несовместимы).
 - Характер.
 - Высокая мотивация быть лидером, стремление к лидерству, мотивация достижения. При высокой мотивации достижения субъект становится наиболее чувствителен к внешним оценкам.
3. Безграмотная техника общения.

Динамика конфликта.

Конфликт, как и любой процесс, имеет динамику (изменения, развитие во времени). Он проходит через определенные стадии развития. Различают:

1. Латентный период (предконфликтный период).
2. Стадия открытого конфликта.
3. Постконфликтный период.

Латентный период (предконфликтный период).

На этой стадии возникает конфликтная ситуация, при которой наносится психологический удар, травма (часто по самооценке). Ситуация уходит, а аффект остается и периодически негативное отношение проявляется. Может быть так, что стороны плохо осознают конфликт.

То есть именно в этот период, который произошел неделю, месяц, может быть, даже год назад происходит то, что впоследствии приведет к открытому конфликту, если сразу же не разобраться в ситуации и не разрешить ее. Тогда конфликт переходит в следующую стадию.

Стадия открытого конфликта.

На этой стадии происходит инцидент (начало открытого конфликта), о котором и будут все впоследствии говорить. Идет эмоциональное нагнетание с обеих сторон. В этой фазе стороны начинают лучше понимать «мощность» и «ресурсы» противников. Во время эскалации (на пике эмоционального напряжения) идет создание «образа врага», демонстрация собственных сил, применение психологического или физического давления, насилия (при насилии жестко подавляется одна из сторон). Насилие может выступать в замаскированной форме, когда ограничиваются права людей. На этой стадии другие лица также вынуждены показать свое отношение, встать на чью то сторону, вступает в силу

девиз: «Кто не с нами, тот против нас».

Вторая стадия заканчивается разрешением открытого конфликта. Конфликт может разрешаться конструктивным и неконструктивным способом. При разрешении неконструктивным способом конфликт переходит в первую стадию и все начинается сначала.

Постконфликтный период.

При разрешении конструктивным способом конфликт переходит в постконфликтный период. На этой стадии формируются новые формы взаимоотношений, учитывая независимость сторон.

Причины возникновения конфликтов участников образовательного процесса.

Самые распространенные причины возникновения конфликтов между участниками образовательного процесса:

1. Ученик - ученик

- борьба за лидерство;
- неотработанная техника общения (неосторожное слово, травмирующее другого);
- зависть к материальному благополучию;
- зависть к успехам в обучении (проблема «любимчиков»);
- борьба за внимание;

2. Ученик - учитель

- проблема «любимчиков»;
- приклеивание ярлыков;
- конфликт, связанный с оценкой;
- неотработанная техника общения;

3. Учитель - родитель

- несогласие с оценкой, выставляемой ребенку;
- родитель встает на защиту ребенка, принимает позицию ребенка;
- неотработанная техника общения.

Разрешение конфликта.

Конфликтные ситуации могут проявляться в виде ущемления прав или носить межличностный характер. Причина конфликта может быть чисто психологическая, а проявляться он может в момент своей эскалации в виде ущемления прав одного из участника образовательного процесса. Поэтому в разрешении конфликта между участниками учебного процесса большую роль играет взаимодействие школьного психолога и уполномоченного по защите прав участников образовательного процесса.

К школьному психологу может обратиться за помощью в разрешении конфликта один из его участников. Психолог, видя, что причина конфликта - ущемление прав или незнание своих обязанностей, отправляет участников конфликтной ситуации к уполномоченному по защите прав участников образовательного процесса.

Например, к психологу обратился ученик: «Школьный совет принял решение, чтобы все ходили в школу в форме. А я - против. Мои права нарушаются!». В этой ситуации психолог обращается за помощью к уполномоченному.

Другой пример: обратился ученик к уполномоченному «учитель постоянно занижает оценки, он меня игнорирует, не любит, и вообще...». Уполномоченный, понимая, что причина лежит в межличностных отношениях ученика и учителя, обращается к психологу. Если в школе нет психолога и уполномоченному приходится разрешать конфликты, связанные не только с нарушением прав

участников образовательного процесса, то уполномоченный должен знать тактику разрешения любых конфликтных ситуаций.

Тактика разрешения конфликта.

Чтобы понять причины конфликта, оценить его остроту и принять какие-либо меры, необходимо выяснить точки зрения противоборствующих сторон. Будьте готовы к тому, что две эти версии могут сильно отличаться друг от друга. При разрешении конфликта используется

методика «Третьего судьи».

1. Выслушивается вначале одна из сторон.

Выясняется мнение, позиция.

Цель - увидеть образ конфликтной ситуации. А также цель вашего разговора - дать собеседнику возможность выразить свои негативные эмоции.

В ходе беседы обратите внимание на несколько важных моментов:

- когда одна из сторон будет рассказывать об отношениях с конфликтующей стороной, человек может заплакать, повысить голос, использовать грубые слова. Не прерывайте эту пламенную речь;
- после того, как оппонент выплеснет свои переживания, попросите его остановиться на нюансах конфликта. Например, предложите школьнику вспомнить, когда учитель впервые выразил свою неприязнь к нему, в каких ситуациях педагог начинает повышать голос и т.д.;

Важно, чтобы человек видел развитие конфликта, чтоб оговорил и рассказал все.

В ходе беседы демонстрируйте свое сочувствие, не выражая при этом агрессии в адрес другой стороны.

2. Затем выслушивается другая сторона.

Цель - увидеть образ конфликтной ситуации с другой стороны.

Необходимо в конце беседы с конфликтующими сторонами убедить их в необходимости в «очной ставке». «Это конфликт между вами и только вы можете и должны его решить». При этом, объяснив правила беседы: «Не перебивать. Вы, уполномоченный, сами регулируете, кому и когда давать слово. Здесь важен диалог.

3. Совместный диалог

В ходе совместного диалога, «очная ставка» выводит конфликтующих на первоначальную ситуацию, ту, что послужила началом латентного (предконфликтного) периода. Здесь очень важно, чтобы оппоненты постепенно в ходе диалога пришли к первоначальной ситуации и проговорили ее, т.к. если они до нее не дойдут, то тот аффект, который сохранился и привел их к открытому конфликту, может возникнуть снова. Так же важно реанимировать «чувство вины» конфликтующих, они должны осознать и признать каждый свою вину. Это важно, потому, что в конфликтной ситуации «чувство вины» подавляется и замещается агрессией.

Нельзя давать жестких оценочных суждений. У ребенка могут быть ложные ценности, нужно показать, что они ложны или снизить их значимость.

Ваша задача - помочь им убедиться в том, что ни у кого из них нет стремления причинить зло противнику. Просто им трудно понять друг друга.

В конце диалога противоборствующие стороны переходят в постконфликтный период, на котором формируются новые формы взаимоотношений. Вы, как уполномоченный, можете помочь конфликтующим разработать совместный план действий. Хорошо, если предложения будут исходить от самих участников конфликта.

Таким образом, уполномоченный вместе с педагогом-психологом могут разрешить конфликтную ситуацию, возникшую между участниками образовательного процесса.