

## Конфликты и пути их решения.

Ни один конфликт не был разрешён насилием. Можно победить или проиграть, но, рано или поздно, всё равно придётся договариваться.

Роман Злотников.

Конфликт – неизбежное явление социальной жизни. Как решить проблему возникающих и назревающих конфликтов, как предотвратить их, как управлять им – вот вопрос, стоящий перед современным человеком, особенно перед социальным педагогом, уполномоченным по правам участников образовательного процесса общеобразовательной школы одной из целей работы которого является мирное разрешение конфликтов и восстановления взаимоотношений. Современные дети стали отличаться либо полным безразличием к окружающим их людям, либо редкой жестокостью ко всему, из-за чего педагог не всегда может воздействовать на них, ведь для таких детей учитель не является тем, кого они обязаны уважать. Поэтому удачно разрешенный конфликт является одним из средств поднятия своего авторитета, и не только, положительно повлиять на ребенка, отозваться глубокого в нём и заставить пересмотреть его свои взгляды на мир.

### Конфликт

Конфликт по словарю С. И. Ожегова - *столкновение, серьезное разногласие, спор*. «Советский энциклопедический словарь» это же понятие определяет почти так же, т. е. как столкновение сторон, мнений, сил. В «Философском энциклопедическом словаре» понятия «конфликт» не включено в состав лексических единиц. Его эквивалент - «противоречие» - определяется как взаимодействие противоположных, взаимоисключающих сторон и тенденций, предметов и явлений. Термин «конфликт» применяется лишь для обозначения острых враждебных столкновений классовых интересов, противоречий.

Конфликт – форма социального взаимодействия между двумя или более субъектами (субъекты могут быть представлены индивидом/группой/самим собой – в случае внутреннего конфликта), возникающий по причине несовпадения желаний, интересов, ценностей или восприятия.

Конфликт – это столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух или более людей.

Говоря иначе, конфликт – ситуация, когда два или более субъекта взаимодействует таким образом, что шаг вперед в удовлетворении интересов, восприятия, ценностей или желаний одного из них означает шаг назад для другого или других.

### Конфликт и конфликтная ситуация.

Следует различать понятия «*конфликт*» и «*конфликтная ситуация*», разница между ними очень существенна.

**Конфликтная ситуация** – такое совмещение человеческих интересов, которое создает почву для реального противоборства между социальными субъектами, это противоречивые позиции сторон по какому – либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, не совпадению интересов, желаний и т.д. Достаточно часто в основе конфликтной ситуации лежат объективные противоречия, но иногда бывает достаточно какой – либо мелочи: не удачно сказанного слова, мнения, то есть инцидента – и конфликт может начаться.

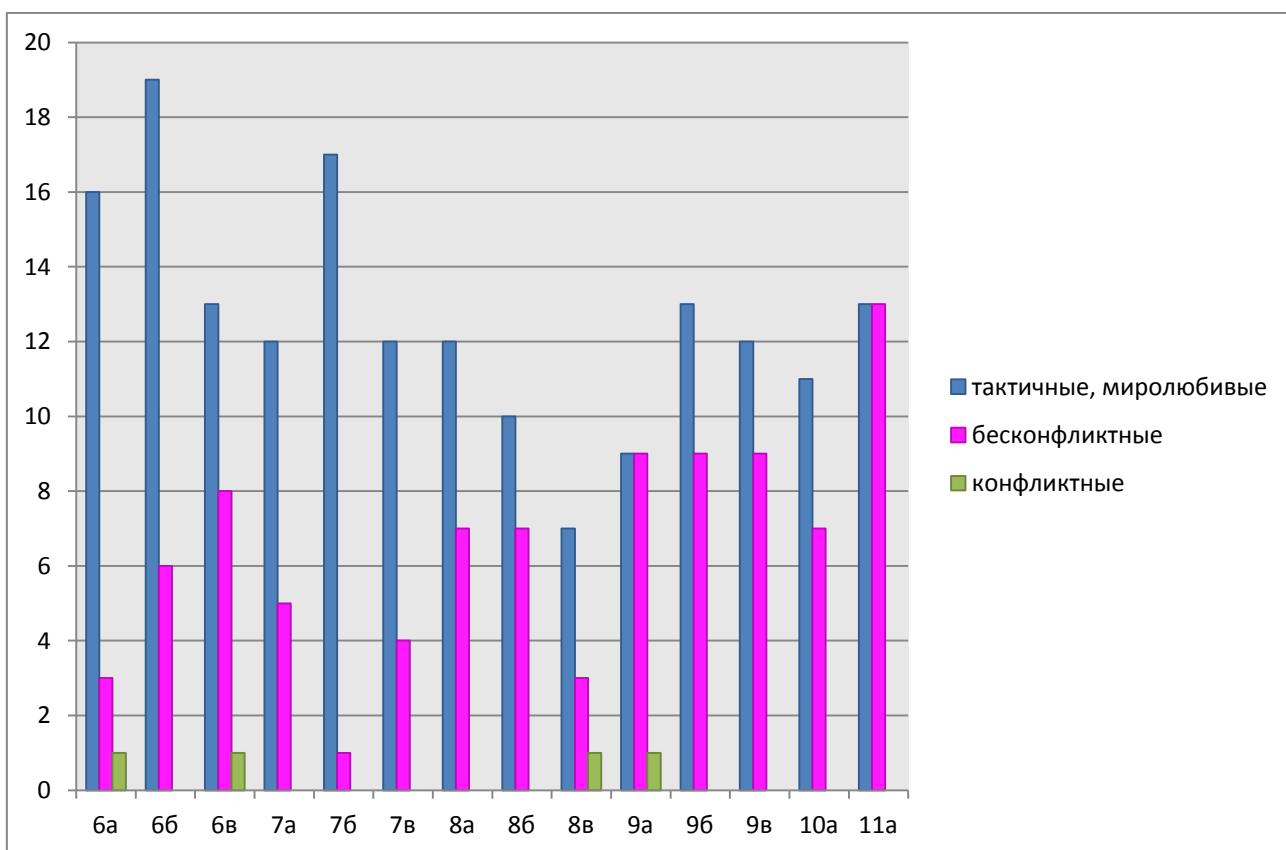
**Инцидент** – это повод для конфликта, конкретное обстоятельство, которое является «спусковым механизмом», порождающим развитие событий.

То есть в процессе развития столкновения **конфликтная ситуация всегда предшествует конфликту, является его основой.**

Разные люди склонны называть конфликтом совершенно разные ситуации. Так, для одних это выяснение отношений, для других «косой взгляд» партнера, а для третьего драка и т.д. Поэтому и понятия «конфликтная ситуация» носит не устойчивый характер, зависящий от многих факторов.

4. Педагогический конфликт – нормальное социальное явление, вполне естественное для такого динамичного социума, каким является современная школа.

Для выяснения конфликтной ситуации в школе, мы провели диагностику среди обучающихся 6-10 классов «Конфликтная ли ты личность?». И получили следующие результаты:





- **Тактичные и мирлюбивые.** Уходят от конфликтов и споров, избегают критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем.
- **Бесконфликтные.** О них говорят, что это конфликтная личность, но на самом деле конфликтуют лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Они твердо отстаивают свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на их положение или личные отношения. И за это их уважают.
- **Конфликтные.** Споры и конфликты – это воздух, без которого они не могут жить, ищут повод для споров, большинство из которых излишни, мелочны. Любят критиковать других, но если слышат замечания в свой адрес, могут «съесть живьем». Они навязывают свое мнение, даже если не правы. Очень трудно тем, кто находится с ними рядом, их несдержанность и грубость отталкивает людей. Им необходимо перебороть свой вздорный характер!

### Участники конфликта.

В любой конфликтной ситуации **выделяют участников конфликта и объект конфликта.**

**Объектом конфликта** становится то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет их спора, получение одним из участников полностью или частично лишая другую сторону возможности добиться своих целей.

Среди участников конфликта различают:

- **оппонентов** – это стороны, которые выступают в противостояние из-за притязаний на объект конфликта;
- **вовлеченные группы;**
- **заинтересованные группы.**

**Вовлеченные и заинтересованные группы** участвуют в конфликте по двум причинам: либо они способны повлиять на исход конфликта, либо результат конфликта затрагивает их интересы.

Непосредственными участниками конфликта (**оппонентами**) могут быть отдельные люди и группы. На этом основании можно выделить следующие **типы конфликта**:

- *Межличностный конфликт* – это, пожалуй, самый распространенный тип конфликта. Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей с различными чертами характера, взглядами и ценностями.
- *Конфликт между личностью и группой*, который возникает, если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности или если личность занимает позицию, отличающуюся от позиции группы.
- *Межгрупповой конфликт*, который также распространен, поскольку организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты.

**Среди участников образовательного процесса можно выделить виды конфликтов:**

**: Ученик-ученик; ученик-учитель; ученик-родители; ученик-администратор; учитель-учитель; учитель-родители; учитель-администратор; родители-родители; родители-администратор; администратор-администратор.**

Причинами конфликтов некоторых типов могут быть ( по мнению учителей):

- нарушения дисциплины на уроке;
- плохого выполнения домашнего задания;
- нездорового отношения между учащимися.

С точки зрения же учеников причинами конфликтов с учителями являются:

- оскорбление со стороны учителя, грубость, несдержанность;
- необъективности при оценке знаний;
- неинтересное введение урока;
- неподготовленное домашнее задание;
- пропуск уроков.

Причиной многих конфликтов также является неуважительное отношение учителей к своим ученикам, нежелание или неспособность увидеть в ученике союзника и партнера по совместной деятельности.

Очень важно определить причины конфликта, так как зная причины возникновения того или иного конфликта, легче предпринять конкретные шаги по его предотвращению.

### **Объективные причинами возникновения конфликтов на уроке:**

- утомление учащихся;
- конфликты на предыдущем уроке;
- ответственная контрольная работа;
- ссора на перемене,
- настроение учителя;
- его умение или неумение организовать работу на уроке;
- состояние здоровья и личностные качества.

Большое влияние на конфликтное поведение школьников оказывает личность учителя. Ее воздействие может проявляться в различных аспектах.

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми, условия жизни которые сегодня нельзя назвать благоприятными, является обычной составной частью реальности.

### **Негативные и позитивные стороны конфликта.**

Ряд исследователей и школьных практиков доказывают следующую закономерность: ошибки учителей приводят к конфликтам, а конфликты вызывают стрессовые переживания.

Как правило, о негативных последствиях конфликтов говорят много: ухудшение состояния здоровья субъектов, снижение работоспособности, большие эмоциональные затраты и др. Однако конфликт может выполнять и позитивные функции: он служит разрядке напряженности, получению новой информации, стимулирует развитие и позитивные изменения, преодолевает застой жизнедеятельности, вскрывает противоречие, помогает прояснить отношения и т.д.

### **Пути решения конфликта.**

Конфликт – это своего рода закономерность в процессе общения между учителем и учащимся. Он неизбежно будет возникать в силу определенных обстоятельств. Но учитывая их, можно суметь пресечь конфликт уже на стадии его зарождения. Педагогу необходимо знать и то, что ученик может видеть причину возникшего конфликта совсем иначе, чем видит её педагог. Это должно быть учтено на этапе урегулирования конфликта. Признавая конфликт нормой общественной жизни, специалисты говорят о необходимости создания механизма психологического регулирования и разрешения конфликтных ситуаций.

Этапы разрешения конфликта:

- создать атмосферу сотрудничества;
- стремиться к ясности отношений и общения;
- признать наличие конфликта;

- договориться о процедуре (где, когда и как начнется работа по его преодолению);
- очертить конфликт, т.е. определить его в терминах обоюдной проблемы, подлежащей урегулированию;
- добиться соглашения;
- установить срок решения;
- Воплотить план в жизнь;
- Оценить принятое решение.

Существует определенный алгоритм, которого следует придерживаться при разрешении конфликта. Логично сначала будет установить взаимопонимание между сторонами конфликта – ведь оппоненты могут говорить совершенно о разных вещах, а каждый может услышать в речи оппонента совсем не то, что тот хочет до него донести. Важно уделять внимание не только устной речи, но и мимике, жестам, т.к. ребенок получает больше половины информации через невербальные средства общения. Диалог служит как способ налаживания коммуникации между оппонентами, и как средство для обсуждения спорных вопросов. Удачно разрешенный конфликт способствует улучшению психологической атмосферы в коллективе. Важно еще уметь и незаметно создавать конфликтную ситуацию, когда это требуется в силу определенных обстоятельств. Необходимо быть положительным примером для подражания в процессе разрешения конфликта, учить уважительно относиться к другой стороне конфликта – ведь дети подсознательно копируют поведение старших: родителей, учителей. Педагог также должен научить детей разрешать конфликт таким образом, чтобы это не оскорбило ни одну из сторон конфликта. И только по-настоящему грамотный педагог может воспитать настоящего человека, которому будут известны человеческие ценности, и которые действительно будут для него ценностями.