|  |
| --- |
|  |

**УЧАСТИЕ В КОНФЕРЕНЦИИ С ДОКЛАДОМ НА ТЕМУ**

[**«Психология конфликта и практика восстановительной̆ медиации (примирения) в современном образовательном пространстве в аспекте требований ФГОС»**](https://portalobrazovaniya.ru/servisy/konferencii/index?id=123)

Автор доклада-преподаватель английского языка первой квалификационной категории Климова И.В.

**1.Введение.**

Вопросы по развитию компетентности управления конфликтами в образовательной

Организации на сегодняшний день не теряют своей актуальности, как в области конфликтологии в целом, так и в сфере образования, в частности. На сегодняшний день достаточно много написано литературы и проведено исследований в области изучения конфликтов, их классификаций и

структурирования. Однако конфликтов не становится меньше, они приобретают

различные формы и степени интенсивности.

Овладение техниками и приёмами анализа конфликтной ситуации позволяет ориентироваться в сути конфликта. Профессиональное мастерство напрямую коррелирует с психологической устойчивостью, даёт свободу выбора стратегий поведения.

**2.Структура конфликта.**

Конфликт представляет собой систему и процесс. Соответственно, структура конфликта - это «совокупность устойчивых связей конфликта, которая обеспечивает его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамическая взаимосвязанная целостная система и процесс»

(А.Я.Анцупов).

Поэтому мы рассматриваем основные элементы конфликтной ситуации как составные части структуры конфликта в целом:

1. Стороны конфликта (его участники) – субъекты взаимодействия, чья степень участия в конфликте различна: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. К группам участников относятся: - основные участники конфликта – это противоборствующие силы, непосредственно совершающие активные (наступательные или защитные) действия друг против друга.

- группы поддержки - силы, стоящие за оппонентом.

- другие участники – субъекты, оказывающие эпизодическое влияние на ход и

результат конфликта.

2. Информационные модели конфликтной ситуации у основных и второстепенных участников конфликта.

3. Предмет конфликта как объективно существующая или воображаемая проблема, заложенная в основу конфликта.

4. Объект конфликта как повод, причина конфликта.

5. Микро – и макросреда как условия, в которых находятся и действуют участники конфликта.

Без правильного восприятия и оценки конфликтов, возникающих в обществе, между составляющими его людьми, их общностями и группами, а также без правильного поведения в них невозможно их конструктивно урегулировать, а тем более разрешить так, чтобы согласовать интересы участников и на этой основе наладить их продуктивное и взаимовыгодное сотрудничество.

**3. Этапы конфликта.**

1. Предконфликтная ситуация. В различных источниках её обозначают как «возникновение объективной конфликтной ситуации», «латентная стадия конфликта», «предконфликт». Стадия включает в себя этапы:

- Непосредственно возникновение объективной проблемной ситуации. Появляется противоречие, которое ещё не осознано, за исключением ложного конфликта, на данном этапе конфликтных действий нет.

- Осознание ситуации как конфликтной. Восприятие ситуации как непосредственной угрозы безопасности одной из сторон. Появляется потребность принять меры для разрешения противоречия.

- Попытка сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Информирование противоборствующих сторон посредством разъяснений, убеждений, аргументация своих интересов и фиксирование позиции.

2. Собственно конфликт, «конфликтное взаимодействие», «открытый период». Характеризуется данный этап наличием инцидента как первого столкновения, пробы с помощью силы решить проблему в свою пользу.

3. Послеконфликтная ситуация (латентный период) включает в себя два этапа:

частичная нормализация отношений и полная нормализация отношений. На первом этапе ещё остаются негативные эмоции, происходит осмысление своей позиции, коррекция самооценок, уровней притязаний и т.д. На второй – проходит осознание сторонами важности конструктивного взаимодействия.

**4.Причины конфликтов.**

Экономические и социально – политические причины: зависят от экономической и социально – политической ситуации в стране;

Социально – демографические: различие в установках и мотивах, обусловленных полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.);

Социально – психологические: отражение социально – психологических явлений в социальных группах (взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и др.);

Индивидуально – психологические: индивидуально – психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы);

«Частные» причины: связь с конкретным видом конфликта (нарушение служебной этики, неудовлетворённость условиями деятельности и др.).

**5. Управление конфликтом.**

Управление конфликтами – это процесс контролирования конфликта, осуществляемый самими участниками или внешними силами (властью, общественными институтами, специальными лицами и т.д.) на всех этапах его протекания (возникновение, развитие, завершение) и включающий в себя симптоматику, диагностику, прогнозирование, профилактику, предупреждение, ослабление, урегулирование, разрешение.

Пути управления конфликтами:

✓ уход от понимания конфликта как «выигрыша – проигрыша»;

✓ поиск технологий, помогающих оппонентам увидеть и осознать общие цели, даже если они имеют дело с противоположными интересами;

✓ поддержание кооперативной ориентации в отношении решения проблемы;

✓ рассматривать конфликт как открытый, честный и взаимно уважительный коммуникативный процесс;

✓ свести к минимуму ошибки в понимании интересов друг друга, которые ведут к защитным действиям и к максимуму эмпатического понимания оппонента;

✓ распространение техник, помогающих расширить диапазон альтернативных возможностей для выбора решения проблемы;

✓ максимальное раскрытие ресурсов и эффективных процедур работы с тупиковыми ситуациями, которые часто приводят к деструктивному развитию конфликтов;

✓ разработка тактик, предотвращающих уход от переговоров и т.д.

**6.Технологии предупреждения конфликта.**

Нет сомнения, что любой конфликт лучше предупредить.

Пути предотвращения конфликтов:

✓ умение прекратить или сгладить обостряющийся спор. Приемы могут быть самые

разнообразные: поменять тему разговора, перевести всё в шутку или совсем «закрыть тему», если проблема спора не особенно и важна;

✓ всегда иметь в виду, что сообщаемая оппонентом информация может теряться или искажаться. В этих случаях помогает умение слушать и слышать, дайте полностью высказаться партнёру, и может быть, вы поймете предмет вашего разногласия. Очень важный приём в конфликте «педагог – ученик», доказано, что 80% предконфликтных ситуаций данного типа разрешаются, если дать возможность полностью высказаться ученику (оппоненту);

✓ децентрация, как умение посмотреть на ситуацию с различных точек зрения;

✓ человечность, как умение быть твердым по отношению к проблеме и мягким по отношению к людям. Тут важно не выносить проблемную ситуацию на публичное признание «неправоты» вашего оппонента. Это тоже касается педагогических конфликтов, особенно с учениками подросткового возраста;

✓ сотрудничество как способность личности учитывать потребности обеих сторон;

✓ здоровое чувство юмора.

**7.Способы урегулирования конфликтов.**

Авторами научных исследований по проблемам конфликтов выделены следующие способы их урегулирования: доминирование; капитуляция; уход; переговоры; вмешательство третьей стороны.

Роль и значение третьей стороны в разрешении конфликтов обоснованы достаточно подробно

психологами. Во - первых, посредник нейтрален к участникам конфликта, не занимает ни одну из позиций и не выносит собственных оценок и суждений. Посредник стимулирует участников к переходу от конфронтации к договорённости. В какой-то степени посредник обеспечивает защищённость участников переговоров. В зависимости от степени контроля за принятием решения третьей стороной выделяют несколько её возможных ролей в разрешении конфликта: арбитр, третейский судья, посредник, помощник и наблюдатель. Несомненно, наибольшими возможностями наделён третейский судья, который выносит неоспариваемое решение, в отличие от арбитра, чьё решение может быть обжаловано сторонами.

**8.Место конфликтологии в практике образовательных учреждений.**

Специфика педагогических конфликтов заключается в том, что образовательная среда априори является высоко конфликтным динамическим социумом.

Противоречия, заложенные в самом педагогическом процессе, неизбежно приводят к их обострениям:

- между «хочу» и «надо»;

- между «надо» и «не могу»;

- между взаимоисключающими интересами ребёнка («мне это не интересно, а

нужно учить»);

- между уровнем ценностных ориентаций;

- между уровнями профессионализма и компетентности;

- между уровнем коммуникативной культуры администрации, педагога, родителей, коллег и учеников и т.д.

Исследования учёных психологов, изучающих проблемы педагогических конфликтов доказывают, что в 50% случаев конфликт можно исчерпать полностью, не доводя до апогея, просто выслушав ученика до конца. В связи с этим, конфликтом необходимо уметь управлять и вставать мгновенно на рациональную позицию.

В процессе своей деятельности педагог включён в сложную систему взаимоотношений. Специфика педагогического коллектива заключается в наличии двух сторон взаимодействия: формальной (деловой) и неформальной (эмоционально – личностной), и психологический комфорт наступает тогда, когда обе эти стороны скоординированы (сбалансированы).

**9.Причины возникновения конфликтов в образовательном**

Конфликты в образовательном процессе могут быть катализатором в

развитии отношений субъектов этого процесса, могут нести регрессивное начало,

либо являться показателем созревшего противоречия между целью и задачами

образовательного учреждения, средствами их достижения и решения.

Пестрота видов, типов, классификаций причин конфликтов требует

взвешенных подходов к их диагностике, определению тактики и методики его

разрешения.

Одной из типичных причин, возникающих противоречий между администрацией и педагогами является нарушение одним из членов коллектива норм трудового сотрудничества и общения. В связи с этим администрация образовательного учреждения должна как можно чётче зафиксировать в официальных документах эти нормы и требования, а также закрепить обычаи и традиции, не требующие обсуждения.

Неудовлетворенность педагогов может быть вызвана следующими причинами, способными стать основой для возникновения противоречий:

✓ неудовлетворённость педагогов организацией образовательного процесса (составлением нагрузки, расписания, комплектование кабинетов техническими средствами и методическими пособиями и т.д.);

✓ неудовлетворённость стилем руководства: например, жёсткая регламентация школьной жизни, оценочно – императивный характер применения требований.

✓ отсутствие чёткого разграничения между самой администрацией учреждения и сферой управленческого влияния приводит к «двойному» подчинению педагога, что тоже может вызывать ситуацию повышенной напряжённости;

✓ вызывают нервозность у педагогов и незапланированные (неожиданные) формы контроля, если конечно этого не требует дополнительная диагностика конфликтной ситуации;

✓ может влиять на психологический комфорт частая смена руководителя или отсутствие опыта руководящей работы директора;

✓ перекладывание на учителя «чужих» обязанностей и недооценка руководителем профессионального опыта и мастерства ;

✓ претензии администрации к педагогу по поводу: завышенных (заниженных) оценок; предвзятое отношение к ученикам; самовольное увеличение средств и форм проверочного контроля, педагоги рассматривают как «вторжение в их епархию» и часто нервно реагируют на подобные замечания;

✓ неадекватная оценка или недооценка руководителем своих действий, стиля руководства;

✓ расхождение мнений в личных приоритетах.

✓ полифункциональность и ненормированность труда педагога может стать

причиной разногласий в коллективе.

**10.Причины и специфика педагогических конфликтов между педагогами и родителями**

В основном разногласия родителей с педагогами происходят по поводу

моделей воспитания: методов и средств, чуть реже по поводу качества.

Провоцирующие конфликтные действия могут быть и со стороны педагога и со

стороны родителя:

✓ многие проблемы возникают при недовольстве родителей необъективными

(заниженными) оценками знаний;

✓ отсутствие интереса к личности учеников;

✓ авторитарный стиль и агрессивное отношение к детям со стороны педагога;

✓ педагоги высказывают претензии, что родители «завышают» мнение о своём

ребёнке, не вникают в суть проблемы и судят поверхностно об учителе;

✓ перекладывают всю ответственность за воспитание своих детей на педагога;

✓ имеют различные уровни общей и педагогической культуры;

✓ наличие разных статусных целей взаимодействия часто бывают причинами

разногласий: педагог стремиться утвердить свой профессиональный статус, а

родитель - свой статус получателя образовательных услуг;

✓ иногда педагога подводит отсутствие профессиональной компетентности:

**11.Причины и специфика педагогических конфликтов между педагогами и учениками.**

Данные педагогические конфликты могут возникнуть по поводу :

✓ учебной мотивации, отсутствии интереса к учебной деятельности;

✓ конфликтов, связанных с ошибками при выборе методики оценивания учителем заниженными оценками и несправедливыми отметками);

✓ методических изъянов преподавания (непонятное объяснение, бессистемное изложение и т.д.);

✓ незаслуженного наказания (списывание, подсказывание и т.д.).

Особо можно выделить конфликты взаимоотношений в сфере эмоционально – личностных отношений педагогов и обучающихся:

✓ демонстрация педагогом своего превосходства, власти над детьми;

✓ отсутствие такта и консерватизм взрослых педагогов;

✓ отсутствие гибкости в изменении стилей взаимодействия и общения, барьеры

общения;

✓ конфликты, связанные с нарушением дисциплины;

✓ отсутствие умения педагога анализировать и прогнозировать поведение обучающихся;

✓ отсутствие у педагога умения вызвать интерес и мотивацию к изучению предмета;

**12.Особенности конфликтов между обучающимися**

В различных источниках классифицируют данный вид конфликтов по

различным критериям:

✓ открытое и скрытое противоборство;

✓ спонтанно возникшее и заранее спланированное противоборство;

✓ внешние (перегрузка, смена коллектива) и внутренние причины

(несформированная рефлексивность);

✓ принятие или непринятие ребёнка группой (социометрический статус,

стремление к лидерству, создание группировок);

✓ индивидуально – психологические особенности (акцентуации);

✓ отсутствие у детей коммуникативных навыков (наличие агрессии, отсутствие

эмпатии);

**13.Организационная культура образовательного учреждения как фактор**

**снижения конфликтности.**

Грамотно выстроенная организационная культура образовательного учреждения – залог снижения многих противоречий среди всех участников образовательного процесса.

Организационная культура образовательной организации – это уникальная, сугубо индивидуальная, очень часто неосознаваемая система норм, обычаев, традиций, стилей поведения, а также способов деятельности, которые существуют в учреждении, и отражающая сложившийся в образовательной организации порядок, характер взаимоотношений и общения людей.

Можно привести несколько примеров создания традиций и правил в

образовательной организации:

✓ «Герб» и «кодекс» организации, отличающие её от других;

✓ Традиции «зажигать свечу знаний» и «клятвы» при поступлении новых учеников;

✓ Проведение обязательных «мастер – классов», помогающих делиться опытом;

✓ Создание «клубов» по интересам учащихся: «литературная гостиная» (учителя филологи); «интерклуб» (учителя иностранных языков); «спортклуб» (учителя физической культуры); «клуб юных спасателей и патриотов» и т.д. Обязательные «заседания» - как открытые мероприятия, один раз полугодие (в год).

✓ «Тревожный звонок». В одном из лицеев, когда случалось «ЧП» (порча имущества, кража) директор давал тревожный звонок и собирал всех учеников на беседу.

Наиболее ценным результатом может стать формирование организационной культуры командно-проектной деятельности и создание прогрессивной системы ценностей, позволяющих:

• преодолеть изначальную отчужденность ученика и учителя от содержания образования;

• сделать их реальными субъектами и настоящими партнерами в деле собственного образования в школе;

• интегрировать преподавание и управление, сделав способы управления содержанием образования;

• обновить весь уклад школьной жизни на принципах демократического партисипативного управления;

• вывести образование в современной школе на более высокий уровень.

**14.Технологии эффективного педагогического общения.**

Прежде чем думать педагогу о способах разрешения и завершения конфликта, необходимо определить, нужен ли ему в этой ситуации конфликт, и в какой мере он отразится на его профессиональной педагогической деятельности. Технология рационального поведения в конфликтной ситуации – это совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия оппонентов, на основе

самоконтроля эмоций.

Для управления любой конфликтной ситуацией, возникшей в школьной практике учитель должен в первую очередь её правильно оценить и проанализировать. Основной целью такого анализа является создание достаточной информационной основы для принятия решения и оптимального исхода конфликта. Грамотно проведенный психологический анализ поможет учителю найти не только варианты разрешения, но и возможные пути предупреждения или

погашения конфликта.

Для анализа конфликтов в школе специалистами разработана специальная схема:

- описание возникшей ситуации, конфликта, поступка (участники, место возникновения, деятельность участников и т.д.);

- что предшествовало возникновению ситуации; какие возрастные и индивидуальные особенности участников проявлялись в их поведении, ситуации, поступке;

- личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношение его к ученику), реальные цели учителя во взаимодействии с учеником

- что нового узнал учитель об учениках из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации или конфликта и его содержание) конфликт деятельности,

поведения или отношений);

- варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика;

- выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу.

При анализе конфликтной ситуации учитель должен перейти от рассмотрения внешней стороны конфликта к пониманию мотивов поведения учащегося и своих собственных. Не менее важно при анализе отметить момент, который был упущен, но который можно было бы предупредить (не перевести потенциальный конфликт в реальный).

Определению сущности конфликта может помочь выполнение некоторого алгоритма поведения, направленного на преодоление конфликтной ситуации в целом. Он включает в себя несколько этапов:

1 этап: определяется проблема, выясняется специфика её видения участниками конфликта, определяется зона разногласий.

2 этап: определяются причины.

3 этап: поиск путей разрешения.

4 этап: выбор оптимального для всех участников решение.

5 этап: реализация принятого решения.

6 этап: оценить и осознать успехи или неудачи.

После анализа и оценки ситуации, проигрывания вариантов её разрешения и

нахождения оптимального результата конфликт необходимо разрешить. Ситуация всегда должна быть разрешена, её нельзя гасить командными методами, переводя в латентную форму.

При управлении конфликтом, участником которого является сам учитель, он может пользоваться не только описанными пятью стилями разрешения конфликтных ситуаций (конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение и приспособление), но и прибегать к третьей силе, к посреднику. Чаще всего в школах в этой роли выступают административные работники: директор, завуч или психолог.

Управлению конфликтами и оптимальному их разрешению способствует знание учителем различных приемов косвенного разрешения конфликтов:

1. Принцип "выхода чувств". Необходимо давать ученику возможность выразить свои эмоции;

2. Принцип "эмоционального возмещения". Суть этого принципа в том, что облегчает разрешение любого конфликта порция положительных эмоций, похвала и комплименты тому, кто находится во власти отрицательных переживаний;

3. Принцип "авторитетного третьего", по сути – это «посланец доброй воли», авторитетное лицо, включающееся в разрешение конфликта незаметно для конфликтующих;

4. Принцип "принудительного слушания оппонента". Принцип применяется в ситуациях психокоррекционной работы с конфликтующими (например, школьным психологом), когда оппонентов просят воспроизводить все сказанное другим, а только затем переходить к собственным мыслям. Приучать конфликтующих учеников к правилам конструктивного спора необходимо с развития у них способности слушать оппонента;

5. Принцип "обмена позициями". Всегда полезно при управлении конфликтом задать участникам вопрос о том, что каждый из них думает, что испытывает и почему так поступает противоположная сторона. "Взгляд со стороны" облегчает ситуацию профессионального вмешательства в конфликт. Для участников же,такая задача приводит к лучшему пониманию оппонента и более спокойному

подходу к проблеме;

6. Принцип "расширения духовного горизонта" спорящих. Педагог, разбирая конфликт, обращает внимание спорщиков на более важные приоритеты, чем тема спора («вы же всегда были друзьями»), «обесценивает» предмет конфликта. Конфликты «ученик-группа учеников» следует также рассматривать, начиная с анализа причин. Молодому педагогу необходимо провести социометрическое обследование класса, или попросить сделать это психолога.

Тут важно помнить, социометрические данные – это те сведения, которые не

доносятся ни участникам конфликтов, ни родителям, ни тем более детям. Выявляя

группировки – необходимо знать, на основе каких интересов они образовались.

Лидер класса – формальный или неформальный. Является ли «отвергнутый» на

самом деле таковым, может быть он лидер в своей команде «спортивной секции»,

вне школы. По данным психологов, лидеры чаще прибегают к переговорной

стратегии поведения в трудных межличностных ситуациях, у аутсайдеров

доминирует конфронтационная, директивную стратегию старшеклассники

выбирают очень редко.

На сегодняшний день существует много литературы, где можно

подобрать: игры на развитие эмпатии; игры для снятия тактильных барьеров,

игры повышения уровня взаимодействия в группе и т.д.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Баклановский, С.В. Конфликтология в схемах и комментариях М.: Проспект, 2016.

2. Гришина Н.В. Психология конфликта СПб.: Питер, 2008.

3.Бизяева А.А. Психология думающего учителя: педагогическая рефлексия Псков: ПГПИ им.С.М.Кирова, 2004.

4. Платонов Ю. П. Психология конфликтного поведения СПб. Речь, 2009.