

## **Рекомендации педагогам**

### **Как разрешать конфликты**

*Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям*

#### **Структурные методы управления конфликтами**

1. **Чёткая формулировка требований.** Одним из лучших методов, предотвращающих дисфункциональные конфликты, является разъяснение требований каждому участнику конфликта, наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил поведения в данной ситуации.
2. **Использование координирующих механизмов.** Строгое соблюдение принципа единоначалия облегчает управление большой группой конфликтных ситуаций. Если у членов классной группы, обучающихся (воспитанников) и их родителей есть разногласия по какому-либо вопросу, они могут обратиться к «третьей стороне» - их старшему воспитателю.
3. **Становление общих целей, формирование ценностей.** Осознание общей «школьной миссии» сплачивает коллектив класса, что, естественно, приводит к сокращению дисфункциональных конфликтов. Наличие общих целей позволяет всем субъектам межличностного взаимодействия в классной группе понять, как им следует вести себя в конфликтных ситуациях, превращая их в функциональные.
4. **Система поощрений.** Установление таких критериев эффективности работы с классом, которые исключают столкновение интересов отдельных обучающихся (воспитанников), их родителей и педагогов. Если поощрять всех воспитанников за желаемые формы поведения в школе и бесконфликтные взаимоотношения, это приведёт к снижению конфликтности.

Работа с конфликтами, конечно, не исчерпывается перечисленными методами. В соответствии с ситуацией могут быть найдены и другие эффективные организационные методы управления конфликтами.

Управление конфликтами включает и межличностные способы разрешения конфликтных ситуаций.

Участники конфликтной ситуации оказываются перед необходимостью выбора одной из трёх принципиальных возможностей своих действий в сложившихся обстоятельствах. Известный российский конфликтолог Н.В. Гришина описывает их следующим образом:

1. Путь «борьбы», направленный на то, чтобы всеми доступными средствами добиться желаемого.
2. Уход от конфликта.
3. Ведение переговоров с целью найти приемлемое решение возникшей проблемы.

Каждая из этих возможностей предполагает соответствующие стратегии поведения участников конфликта. Для описания стратегии и тактик конфликтного взаимодействия на практике часто применяют двухмерную модель К.У.Томаса и Р.Х. Килменна, которая была разработана ими в 1972 г. За основу здесь берется степень ориентации участников ситуации на свои собственные интересы и интересы партнёра. Если представить это в графической форме, то получим *сетку Томаса – Килменна*, позволяющую проанализировать конфликт и выбрать оптимальный стиль поведения. Она, в свою очередь, позволяет для каждого человека создать собственную стратегию разрешения конфликта.

### **Этапы разрешения конфликтов.**

Психологами разработаны некоторые общие рекомендации по управлению конфликтами.

1. Надо знать, как развивается конфликт. Обычно он проходит несколько этапов:
  - А) возникновение разногласий;
  - Б) возрастание напряженности в отношениях;
  - В) осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;
  - Г) собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;
  - Д) исход (разрешение) конфликта.
2. Выясните скрытые и явные причины конфликта, определите, что действительно является предметом разногласий, претензий. Порой сами участники не могут или не решаются четко сформулировать главную причину конфликта.
3. Определите проблему в категориях целей, а не решений. Проанализируйте не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.
4. Сконцентрируйте внимание на интересах, а не на позициях. Наша позиция - это то, о чем мы заявляем, на чем настаиваем, наша модель решения. Наши интересы - это то, что побудило нас принять данное решение. Интересы - это наши желания и заботы. Именно в них – ключ в решении проблемы.

5. Делайте разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.
6. Справедливо и непредвзято относитесь к инициатору конфликта. Не забывайте, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит достаточно существенная проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.
7. Не расширяйте предмет конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.
8. Придерживайтесь правила «эмоциональной выдержки». Осознавайте и контролируйте свои чувства. Учитывайте эмоциональное состояние и индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию конструктивных конфликтов в деструктивные, разрушающие.

Конечно, приведенный здесь перечень рекомендаций не является исчерпывающим. Постарайтесь дополнить его, исходя из своего опыта участия в конфликтах и их разрешения.