

Методичні рекомендації для практичних психологів та соціальних педагогів
Профілактика конфліктних ситуацій в закладах освіти і робота з ними.

*Конфлікти – це норма життя
коли вам здається що у вашому житті немає конфліктів,
перевірте чи є у вас пульс*

Ч. Ліксон

Конфлікти неминучі там, де є життя і люди, тому потрібно знати, як запобігати їх деструктивності, негативним проявам і руйнівним наслідкам, як поводитися у конфліктних ситуаціях, як завершувати та вирішувати конфлікт.

Під конфліктом ми розуміємо зіткнення несумісних протилежних позицій і поглядів, яке пов'язане з негативними переживаннями

Невміння спілкуватися з навколишніми людьми може виявитися однією з вирішальних причин виникнення конфліктних ситуацій, для того, щоб процес спілкування виявився більш ефективним, керівнику бажано оволодіти деякими техніками слухання.

Дослівне повторення має на увазі відтворення вголос частини сказаного в незмінному вигляді. Це може бути ціла фраза або декілька слів, які дають співрозмовнику зрозуміти, що його уважно слухають. Дослівне повторення можна використовувати в бесіді з не дуже балакучими людьми.

Перефразовування має на увазі повторення основного змісту, сказаного в більш стислій формі або своїми словами. Цей прийом дозволяє перевірити, наскільки правильно ми зрозуміли партнера по спілкуванню. Перефразовування особливо корисно в тих випадках, коли ми не впевнені в тому, що правильно розуміємо співрозмовника.

Резюмування є підсумовуванням, виділення основних ідей співрозмовника. Даний прийом дозволяє правильно розставити акценти, визначити головне в мові співрозмовника, а при необхідності – підвести бесіду до заключного етапу. Резюмування бажано використовувати з багатослівними людьми, що дозволить просуватися в переговорах вперед більш швидкими темпами.

Підтримка – це уважне слухання, при якому зворотний зв'язок з співрозмовником зводиться лише до коротких реплік: «Так, так...», «Угу...», «Розумію...», «Приємно чути» і т.д. В тих випадках, коли співрозмовник повідомляє нам важливу інформацію і тому переривати його розповідь більш довгими репліками не варто в такому разі доцільно використовувати підтримуючий стиль слухання.

З метою попередження конфліктів під час спілкування віддавати перевагу «Я посилянню».

Для цього потрібно:

1. Об'єктивно описати події, ситуації без експресії, що викликає напругу («Коли я бачу, що ...», «Коли це відбувається ...»).
2. Описати свою емоційну реакцію, точно назвати своє почуття в цій ситуації («Я відчуваю ...», «Я засмучуюсь », «Я не знаю як реагувати...»).
3. Пояснити причини цього почуття і висловити свої побажання («Тому що я не люблю ...», «Мені б хотілося б »).
4. Надати якомога більше альтернативних варіантів («Можливо, тобі варто вчинити так ...», «Наступного разу зробіть ...»).
5. Дати додаткову інформацію партнеру відносно проблеми (пояснення).

Одна з найгостріших проблем у психології конфлікту — ефективність стратегій і стилю поведінки в конфлікті.

Вибір на користь **проблемно-вирішальної стратегії** здійснюється, коли:

- є впевненість у здатності знаходити взаємоприйнятні рішення;
- є попередні успіхи з досягнення згоди в даному конфлікті;
- присутній посередник;
- оцінка готовності іншої сторони до проблемно-вирішальної поведінки позитивна;
- є довіра до опонента — впевненість у тому, що опонент турбується про інтереси іншої сторони.

Обирайте **компроміс**, коли:

- проблема відносно проста та ясна;
- для вирішення конфлікту у вас небагато часу або ви хочете вирішити його якнайшвидше;
- краще досягти тимчасової згоди, а потім повернутися до цієї проблеми і знову проаналізувати її приховані причини;
- проблема і її вирішення не надто важливі для обох сторін;
- вам не вдалося досягти вирішення з використанням співпраці і вам не вдалося досягти свого із використанням власної власті.

Вибір **суперництва** доцільний, якщо:

- одна зі сторін дуже зацікавлена у власних результатах, але ворожа стосовно іншої людини;
- запити високі і не знижуються;
- готовність іншої сторони до поступок оцінюється як висока;
- відсутнє рішення прийнятне для обох сторін;
- ціна суперництва прийнятна.

Стратегію бездіяльності варто обирати, коли в розпорядженні учасників конфлікту достатньо часу.

Якщо вигода від продовження конфлікту низька, відбувається вихід із ситуації конфлікту.

Стратегія поступок ефективна у тих випадках, коли хороші взаємини з опонентом важливіші, ніж результат конфлікту. Таким чином є ряд ситуацій, у яких певна стратегія найефективніша.

Суттєво, яку стратегію використовує опонент. Якщо обидві сторони дотримуються стратегії суперництва, переговори заходять у глухий кут. Якщо одна сторона використовує стратегію суперництва, а інша – співробітництва, то це досить часто приводить до взаємоприйнятної угоди, проте частіше той, хто застосовує стратегію суперництва, перемагає.

Розв'язання конфлікту й вихід із нього – часто складний процес, що має такі етапи:

1. Окреслення основної проблеми. Партнерам слід усвідомити спільне й відмінне у їхніх поглядах на проблему, а саме:

- Як ви розумієте проблему? Які ваші дії і які вчинки партнерів призвели до виникнення й розвитку конфлікту?
- Як ваш партнер бачить проблему? Які, на його думку, ваші та його дії є джерелом конфлікту?
- Чи відповідає поведінка кожного з партнерів ситуації?
- Як можна найлаконічніше та найдокладніше визначити загальну проблему?
- У яких питаннях ви з партнером не досягаєте згоди?
- У яких питаннях ви солідарні й розумієте один одного?

2. Визначення причини конфлікту. Для того, щоб конфлікт не повторився, потрібно знати його причини. Тому слід зрозуміти таке:

- Що в діях партнера здається вам неприйнятним?
- Які ваші дії в конфліктній ситуації неприйнятні для партнера?
- Що саме стало причиною виникнення конфлікту?

3. Пошук можливих шляхів розв'язання конфлікту. Його слід зводити до з'ясування таких питань:

- Що ви могли б зробити для розв'язання конфлікту?
- Що може зробити для цього партнер?
- Якими можуть бути ваші спільні завдання, щоб знайти вихід із конфлікту?

4. Спільне рішення про вихід із конфлікту. Воно полягає у з'ясуванні таких питань:

- Які ймовірні наслідки кожного з можливих шляхів розв'язання конфлікту?
- Що потрібно зробити для досягнення мети?
- Який зі способів розв'язання конфлікту викликає обопільне почуття задоволення своєю конструктивністю?

5. Реалізація спільно спланованого способу розв'язання конфлікту, оцінювання ефективності зусиль, яких доклали для розв'язання конфлікту.

Якщо проблему розв'язати не вдалося, потрібно повторити всі попередні кроки, намагаючись при цьому усвідомити переживання, що виникають як у випадку успішного розв'язання проблеми, так і у випадку, якщо бажаних результатів не досягнуто.

Керівник закладу освіти повинен усвідомити недоліки в управлінській діяльності, що приводять до конфліктних ситуацій в колективах.

- слабка підготовленість, низька психологічна культура керівника і, як наслідок, пошук неадекватних шляхів виходу з ситуації, що склалася у взаємостосунках;
- недостатня моральна культура, яка проявляється у грубості, черствості, несправедливості, формалізмі. Формалізм може бути відображенням ригідності й педантизму. Але найчастіше за все приховується зневага до людей, егоїзм, незацікавленість, лінощі. Людині взагалі не потрібна «зайва робота», а нечулість прикривається офіційним приводом;
- незрілість характеру, невірноваженість, відсутність такту у спілкуванні з колегами;
- неадекватність стилю керівництва рівню зрілості педагогічного колективу;
- резонерство, невміле моралізування замість компетентного розв'язування навчально-виховних і управлінських задач;
- підвищення рівня домагань – відсутність або нестача будь-яких професійно-важливих здібностей або знань викликає у керівника психологічний дискомфорт, прагнення піднятися над підлеглими, бажання відчувати свою владу. За таких обставин він потребує до себе особливого підходу, поваги, що ще більше погіршує стосунки з підлеглими;
- скептицизм – невміння зрозуміти будь-яку ідею, заздрощі до чужих досягнень можуть проявлятися в огульній критиці, сумнівах;
- загострення уваги на дрібницях – дефіцит інтелектуальних здібностей, невміння зрозуміти сутність справи і в то же час розуміння того, що робити щось треба, приводить до повторення відомого, обговорення зрозумілого й незначного;
- відмова від серйозної аргументації – прагнення відійти від рішення проблеми, керівник схиляє підлеглих не ускладнювати життя, не хвилюватися, не переживати, не поспішати;
- сублімація – керівник легко береться за вирішення другорядних, зайвих питань. Проявляє власну енергію, виставляє напоказ діяльність у невластивих йому напрямках, виправдовуючи помилки у своїй роботі.