

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации

Алгоритм решения конфликтной ситуации:

1. *Признать существование конфликта*, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

2. *Определить возможность переговоров*. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

3. *Согласовать процедуру переговоров*. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

4. *Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта*. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5. *Разработать варианты решений*. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.

6. *Принять согласованное решение*. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

7. *Реализовать принятое решение на практике*. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. [18; 44]

Методы урегулирования конфликтов

Конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов (согласно идеям Е. Мелибруды, Зигерта и Лайте):

- адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;

▪ открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации,

▪ создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

Для педагога также полезно знать, какие черты характера, особенности поведения человека характерны для *конфликтной личности*. Обобщая исследования психологов, можно сказать, что к таким качествам метут быть отнесены следующие:

- неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих - и почва для возникновения конфликта готова;

- стремление доминировать там, где это возможно и невозможно;

- консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;

- излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление сказать правду в глаза;

- определенный набор эмоциональных качеств личности: тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность. [48; 49]

Очень важно для педагога выйти из конфликтной ситуации с достоинством и удовлетворенностью. Чтобы выиграть психологическое противоборство в столкновении двух полярных систем норм и ценностей педагогу целесообразно использовать следующие правила взаимодействия в конфликтной ситуации.

Правило 1. «Два возбужденных человека не в состоянии прийти к согласию» (Дейл Карнеги).

Постарайтесь приложить волевые усилия, чтобы в острой ситуации сдержаться, ни в коем случае «... не бранитесь и не раздражайтесь». Подростковая и юношеская аудитория высоко ценит спокойствие, «величавую медлительность» и юмор педагогов в напряженных ситуациях.

Правило 2. «Задержка реакции».

Не следует сразу же вступать в полемику с оппонентом, особенно если его действия не представляют угрозы для окружающих. Надо сделать вид, что Вы как будто не замечаете нарушителя, хотя в то же время даете понять, что хорошо видите его действия. Суть приема в том, что он подчеркивает второстепенность вызывающего поведения нарушителя и поэтому педагогу вроде бы пока не до него.

«Факт незамечания» явного нарушения позволяет внести некоторую растерянность в действия дезорганизатора и снижает его активность, носит первые сомнения в сознание остальных касающихся относительно их позиции - кого поддержать: педагога или ребенка? Оптимальное время задержки 10-15 секунд, хотя в ситуации конфликта они воспринимаются как более длительный интервал времени в связи с ожиданием ответа педагога на вызов ребенка.

Правило 3. «Перевод реакции».

Этот прием также служит для развенчания значительности поступка и личности самого нарушителя.

Этот прием технически реализуется через выполнение педагогом повседневных действий, несмотря на чрезвычайную обстановку (казалось бы, не терпящую отлагательства). В итоге «герой» конфликта остается наедине с собой, этим снижается сам «замысел» борьбы.

Правило 4. «Рационализация ситуации».

Известно, что все то, что стало смешным и неуклюжим в глазах окружающих, теряет силу воздействия и перестает быть опасным. Осмеянный нарушитель как носитель отрицательных групповых норм теряет авторитет в глазах отряда, его отрицательное влияние на отряд резко уменьшается, зато авторитет и влияние педагога возрастает.

Способность педагога применить юмор в конфликтной ситуации быстро разряжает обстановку.

Правило 5. «Парадоксальная реакция».

Постарайтесь при случае использовать коварный замысел ребенка сорвать какое-либо дело с пользой для самого дела. Желательно еще поблагодарить нарушителя за помощь (с легкой иронией). [29]

Заметим, что педагог, успешно использующийся правило, предстает в мнении ребят «сильной личностью» и приобретает авторитет на длительное время.

Мы также можем рекомендовать в процессе взаимодействия, как с подростками, так и с коллегами по работе использовать правила высказывания и принятия критики.