

## **Технологии управления конфликтами.**

*Памятка для педагогов.*

*Подготовил педагог-психолог факультета довузовской подготовки  
«КНАГУ». Кривомазов П. Т.*

К сожалению складывающаяся сейчас в обществе и мире ситуация, связанная с пандемией и ее последствиями (карантин, дистанционная работа и обучение, страх перед угрозой заболеть), приводит к тому, что многие люди живут в состоянии стресса и неопределенности. Такое состояние зачастую сильно меняет поведение человека и его восприятие реальности. Люди становятся более нервными, раздражительными, агрессивными. Как бы это ни было неприятно, но подобные изменения в поведении людей носят вполне естественный характер: агрессия – это одна из естественных реакций человека на стресс.

Такое состояние людей накладывает отпечаток на все сферы их жизнедеятельности, в том числе и на сферу деловых контактов. И педагоги, как профессионалы, взаимодействующие по роду своей деятельности и с учащимися, и с их родителями, очень часто могут становиться свидетелями или участниками конфликтов между участниками учебного процесса. Недопонимание быстро меняющейся ситуации обучения, дистанционное обучение, отсутствие прямых контактов между участниками учебного процесса – это те факторы риска, которые могут провоцировать возникновение конфликтных ситуаций. И задача педагога научиться предотвращать подобного рода ситуации и гасить их по мере возникновения.

Прежде чем говорить о мерах профилактики и гашения конфликтов, надо понять, что такое конфликт и какие виды конфликтов существуют. И так, надо понимать, что конфликт есть противоборство интересов и потребностей сторон конфликта, которые не могут быть удовлетворены, ну или, по крайней мере, так может казаться участникам конфликта, одновременно. А отсюда можно выделить виды конфликтов:

1. реальный и мнимый конфликт – здесь вид конфликта как раз и определяется возможностью реализовать потребности сторон конфликта одновременно: если это можно сделать, то конфликт мнимый, и возникает он из-за недостаточной информированности сторон конфликта, если же этого сделать нельзя, то конфликт реальный;

2. конструктивный и деструктивный конфликт – вид конфликта определяется результатом конфликтной ситуации: если после конфликта взаимодействие сторон сохраняется и переходит на более высокий, продуктивный уровень, то конфликт конструктивный, если взаимодействие сторон становится не эффективным или совсем прекращается, то конфликт становится деструктивным;

3. межличностный, между личностью и группой и групповой конфликт – здесь вид конфликта определяется и количеством участников, и значимостью проблемы, которая его вызвала – если проблема касается отдельных личностей, то конфликт межличностный, если проблема связана с организационными вопросами или интересами групп, то конфликт групповой.

Помимо знаний о видах конфликтов педагогу нужно научиться видеть их признаки, чтобы замечать и предугадывать моменты их возникновения. И так, на что же надо, прежде всего, обращать внимание, чтобы научиться вовремя замечать возникновение конфликта:

1. Оппозиционность или биполярность – стороны конфликта имеют противоположные взгляды и потребности в сложившейся ситуации;
2. Стороны конфликта активно защищают свои позиции, не признавая позиций оппонента;
3. Стороны конфликта склонны к так называемому «конфликтному» мышлению – не готовы даже рассматривать возможности компромисса.

Если педагог замечает наличие всех трех признаков в ситуации, то он может быть уверен, что ситуация с большой долей вероятности перерастет в конфликт.

А теперь поговорим о мерах профилактики конфликтных ситуаций. Первое, педагог должен выделять среди участников образовательного процесса потенциально конфликтных людей. Это люди, как правило, активные, авторитарные, негибкие, имеющие трудности в усвоении новой информации.

Второе, чтобы не создавать условий неопределенности, как одного из провоцирующих факторов конфликта, педагог должен всегда вовремя информировать участников учебного процесса.

Третье, не достаточно только информировать людей, необходимо проверять, что именно они знают о сложившейся ситуации – именно знания человека создают или не создают оппозиционность в ситуации.

Четвертое, педагог должен предлагать решение в проблемной ситуации, так как его авторитет в группе создает условие стабильности – любое принятое вами решение, даже если оно не идеальное, будет стабилизировать ситуацию.

А что делать педагогу, если конфликт все-таки случился? Первое, выявить участников конфликта и их позиции.

Второе, отделить участников конфликта от основной группы (если конфликт происходит в родительском чате, вывести их временно из чата), чтобы не переводить конфликт на личностный уровень за счет групповой поддержки сторон конфликта.

Третье, дать возможность высказать свое мнение и свои переживания (это очень важно) каждой стороне конфликта.

Четвертое, обсудить возможные варианты решения, предложив и свой вариант.

Пятое, обсудить пути реализации и контроля принятого решения, возможно, возложив контроль на третьих лиц, не участвующих в конфликте.

Такой стиль поведения педагога в коллективе, его активная позиция поможет держать под контролем качество общения между всеми участниками учебного процесса, поможет избегать или конструктивно решать возникающие конфликты.

Но надо помнить, мы не идеальны, не всегда наших сил и навыков будет достаточно для решения конфликтов. В данном случае будет полезно привлекать для решения конфликтов третьих лиц – помощь психолога в этом случае может быть весьма полезной. Поэтому, уважаемые коллеги, я всегда готов прийти к вам на помощь, обращайтесь в любой, трудной для вас ситуации. Вот мои контакты: 8-924-227-34-17.

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**