

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Архангельской области «Архангельский государственный многопрофильный колледж»

**Модуль 1. Социальная психология**

**ТЕМА 1.10 СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА**

Основные вопросы темы:

1.Понятие конфликта

2. Классификация конфликтов.

3. Причины и структура конфликтов

4. Профилактика и преодоление педагогических конфликтов

**1. Понятие конфликта**

В процессе взаимодействия людей в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни возникают противоречия, именуемые конфликтами.

Конфликты существуют на земле столько, сколько существует человек. «Духовным» отцом теории конфликтов считается древнегреческий философ Гераклит. Исследователи теории конфликтов делают также ссылки на учения древних философов Греции Сократа, Платона, Аристотеля, а также представителя немецкой классической философии Гегеля (учения о противоречиях и борьбе противоположностей) и др.

В начале 20 века немецкие, австрийские и американские социологи положили начало современным теориям конфликта. Наиболее известный из них Г.Зиммель рассматривал конфликты как неизбежные явления в общественной жизни, которые возникают из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности.

Роль конфликтов и способы управления ими в современном обществе так велики, что во второй половине 20 века выделилась особая область знания - конфликтология. В ее развитие большой вклад внесли философия, политология, социология и психология.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

Конфликт (от лат. сonfliktus – столкновение сторон, мнений, сил), столкновение противоположно направленных взглядов, позиций, интересов, целей двух или более человек.

*Конфликт* – это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.п.).

Конфликт – это нормально, это то, что сопутствует как нашей внутренней жизни, так и нашему взаимодействию с людьми. Переживание конфликта – это тяжелый и болезненный процесс, но это часть жизни человека. Мы не должны чувствовать себя виноватыми и несостоявшимися неудачниками, когда переживаем конфликты. Это может показаться довольно очевидным, однако многие проблемы в жизни людей и их переживания возникают из-за непонимания или неприятия этой точки зрения.

Ученые разных стран обратили внимание на то, что конфликты неизменно возникают даже в тех организациях, которые функционируют и управляются безупречно. Это обстоятельство вновь и вновь заставляло усомниться в том, что какая-либо модель социальной системы способна обеспечить стабильный консенсус (единодушие, согласие). Вместе с тем, крепло, и понимание необходимости учитывать естественную неизбежность и закономерный характер социальных противоречий, перерастающих в конфликты. В итоге с начала 50-х годов в США, Германии, Франции и ряде других западных стран сложились и получили распространение современные концепции конфликта.

**2. Классификация конфликтов**

Конфликт в педагогической деятельности часто проявляется как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка. Конфликты надолго нарушают систему взаимоотношений между учителем и учениками, вызывают у учителя глубокое стрессовое состояние, неудовлетворенность своей работой.

По мнению Н. В. Самоукиной, структура конфликтной ситуации складывается из внутренней и внешней позиции участников, их взаимодействия и объекта конфликта.

Внутренняя позиция – цели, интересы, мотивы, находятся «за кадром» (не проговариваются). Внешняя позиция проявляется в речевом поведении конфликтующих, она отражается в их мнениях, точках зрения, высказываемых пожеланиях.

Н. В. Самоукина выделяет ***три группы педагогических конфликтов***:

1. *Мотивационные конфликты* возникают по причине слабой учебной мотивации учащихся, которые не хотят учиться, учатся без интереса, по принуждению. Эти конфликты возникают потому, что учителя и школьники разобщены, противопоставлены, имеют разные цели и разную направленность.

2. *Конфликты, связанные с недостатками в организации обучения в школе*. Можно выделить 4 конфликтных периода, которые проходит ребенок при обучении в школе:

• школьный старт для первоклассника является достаточно сложным периодом вследствие смены социальной позиции, ведущей деятельности и пр.;

• переход в среднюю школу труден для ученика из-за того, что он должен привыкнуть к разным учителям-предметникам, приспособиться к нескольким более сложным предметам и пр.;

• в 9-м классе перед подростком встает вопрос «Что делать дальше?»;

• окончание школы связано с выбором профессии, конкурсными экзаменами, началом личной жизни, причем возможны неудачи, срывы, проблемы.

3. *Конфликты взаимодействий*:

• учащихся между собой, чаще всего по причине лидерства, первенства;

• учителей и школьников, чаще всего конфликты нравственно-этического характера;

• учителей друг с другом, начиная с проблем школьного расписания и заканчивая столкновениями интимно-личностного характера;

• учителей и администрации, проблемы власти и подчинения, введение новшеств в школе.

М. М. Рыбакова описывает следующие ***виды педагогических конфликтов***:

1) *конфликты деятельности*, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;

2*) конфликты поведения (поступков)*, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, и вне школы;

3) *конфликты отношений*, возникающие в сфере межличностных отношений учащихся учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

Кроме того, М. М. Рыбакова особое внимание обращает на особенности конфликтов в педагогической деятельности. Они таковы:

- профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации;

- участники конфликтов имеют разный социальный статус, чем и определяется их разное поведение в конфликте;

- разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их разрешении;

- различное понимание событий и их причин участниками приводит к тому, что учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику - справиться со своими эмоциями;

- присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает для них воспитательный смысл;

- профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы ученика как формирующейся личности;

- всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;

- конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

**3. Причины и структура конфликтов**

В общем плане причинами могут быть действия и общение учителя, особенности личности ученика и учителя, общая обстановка в классе. М. М. Рыбакова выделяет следующие ***причины конфликтов***:

1) малая возможность учителя прогнозировать на уроке поведение учеников; неожиданность их поступков часто нарушает ход урока, вызывает у учителя раздражение и стремление любыми средствами убрать помехи; недостаток информации о причинах случившегося затрудняет выбор оптимального поведения и соответствующего обстановке тона общения;

2) свидетелями ситуации являются и другие ученики, поэтому учитель стремится сохранить свой социальный статус любыми средствами и тем самым часто доводит ситуацию до конфликтной;

3) учителем, как правило, оценивается не отдельный поступок ученика, а его личность. Такая оценка часто определяет отношение к ученику других учителей и сверстников;

4) оценка ученика нередко строится на субъективном восприятии его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье;

5) учитель затрудняется провести анализ возникшей ситуации, торопится строго наказать ученика, мотивируя это тем, что излишняя строгость по отношению к ученику не повредит;

6) большое значение имеет характер отношений, которые сложились между учителем и отдельными учениками;

7) личностные качества учителя.

***Структура конфликта.***

Объективный анализ конфликтной ситуации позволяет вычленить ее основную структуру, составными частями которой являются участники конфликта (оппоненты) и объект конфликта.

*Объект конфликта* – то, из-за чего возник конфликт между оппонентами, на что претендует каждый из его участников. Объект может быть как материальным (вещь), так и идеальным (правило поведения, статус и т. д.).

Оппоненты и объект конфликта, со всеми их отношениями и характеристиками, составляют *конфликтную ситуацию*, которая всегда предшествует собственно конфликту и может существовать задолго до его возникновения, никак не проявляясь. Чтобы конфликт произошел, нужны действия со стороны хотя бы одного из оппонентов (инициатора конфликта), направленные на овладение объектом. Тогда конфликтная ситуация перейдет в собственно конфликт – прямое, открытое столкновение оппонентов, претендующих на один и тот же объект.

Разрешение конфликта может считаться окончательным только в том случае, если устранена конфликтная ситуация, предшествовавшая ему.

**4. Профилактика и преодоление педагогических конфликтов**

Существует множество точек зрения на способы преодоления конфликтов и их профилактику. Прежде всего, необходимо рассмотреть мнения следующих авторов: Е. Мелибруда, А. Б. Добрович, Н. В. Самоукина и др. П

ольский психолог Ежи Мелибруда указывает на то, что большинство людей предпочитают избегать конфликтных отношений, не говорить о них, скрывать их, пока возможно. Тем не менее, конфликты существовали, и будут существовать, они неотъемлемая часть человеческих взаимоотношений, и нельзя говорить о том, что конфликты бесполезны и патологичны. Они нормальное явление в нашей жизни. Невозможно бесконфликтное существование, поэтому необходимо задуматься о возможности конструктивного и успешного поведения в конфликте. Важную роль в конструктивном разрешении конфликтов, по мнению польского психолога, играют следующие факторы:

- адекватность отражения конфликта;

- открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;

- создание климата взаимного доверия и сотрудничества;

- определение существа конфликта.

А.Б. Добрович выделяет прямые и косвенные методы разрешения конфликта.

К *прямым методам* разрешения конфликта он относит следующие:

1. Руководитель или преподаватель поочередно выслушивает обе конфликтующие стороны и выносит решение по вопросу, который вызвал спор (волевое решение не будет нарушено, а инцидент исчерпан).

2. Руководитель или преподаватель предлагает право выступить враждующим сторонам на собрании коллектива, который принимает решение о том, как закончить конфликт.

3. Если конфликт, несмотря на указанные меры, не утихает, руководитель или педагог прибегает к санкциям в отношении конфликтующих (одного или обоих): от повторных критических замечаний (наедине или при группе) до административных взысканий.

4. Если и это не помогает, руководитель разводит стороны (например, по разным классам).

Прямые методы, т. е. прямое давление руководителя или группы может привести к еще большему взаимному ожесточению. Поэтому более эффективными оказываются *косвенные методы* разрешения конфликта:

1. Принцип «выхода чувств». По наблюдению К. Роджерса, если человеку дать беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, то постепенно они «сами собой» сменяются положительными. Реализация данного принципа требует от психолога (или лица, выполняющего функцию психолога) профессионального терпения и способности эмоционально поддерживать собеседника.

2. Принцип «эмоционального возмещения». Человек, обращающийся к вам за помощью, должен рассматриваться как страдающее лицо (таким образом, вы «эмоционально возмещаете» удрученное душевное состояние собеседника). Надо говорить о том хорошем, что в человеке действительно есть (этого бывает достаточно для того, чтобы человек раскаялся и выразил готовность пойти на мировую).

3. Принцип «авторитетного третьего». Примиряющее, доброе мнение одного из противников о другом может быть передано лишь через третье лицо, авторитетное для обоих. Это третье лицо должно 99% своего общения с одной из сторон посвятить темам, которые для них взаимно интересны, и лишь 1% - реплике, содержащей положительное суждение со стороны обидчика. Это подтолкнет человека к мыслям о компромиссе.

4. Принцип «обнажения агрессии». Психолог намеренно предоставляет враждующим возможность выразить свою неприязнь друг к другу (например, можно «столкнуть» партнеров конфликта в спортивном состязании, в диспуте, игре, трудовом соревновании). При прямой форме «обнажения агрессии» психолог побуждает партнеров конфликта ссориться в его присутствии. Дав им выговорить самое «наболевшее», психолог продолжает работу на основе одного из следующих принципов.

5. Принцип «принудительного слушания оппонента». Психолог побуждает конфликтующих ссориться в его присутствии, но настойчиво требует при этом выполнять инструкции о том, что необходимо повторить последнюю реплику оппонента, прежде чем ответить. Непривычность такой ситуации уменьшает накал взаимного ожесточения и способствует росту самокритичности спорящих.

6. Принцип «обмена позиций». Психолог побуждает конфликтующих взглянуть на ссору глазами оппонента: поменяться местами, вообразить себя на месте оппонента (из этой позиции высказать все обвинения, которые приходят в голову).

7. Принцип «расширения духовного горизонта» спорящих. Психолог протоколирует ссору (магнитофон, видеокамера), затем воспроизводит запись и анализирует конфликт при враждующих сторонах, что приводит к осознанию ими неконструктивности поведения. Далее перед ссорящими намечаются жизненные ценности и духовные цели, в стремлении к которым они едины, а не враждебны.

Профилактика и разрешение межличностных конфликтов могут осуществляться с помощью специальных психологических игр.

Н. В. Самоукина в своей книге «Игры в школе дома» предлагает игровые методы разрешения конфликтов. Она предлагает два способа, помогающие понять другого человека: метод интроспекции и метод эмпатии. Также Н. В. Самоукина предлагает методику посредничества по улаживанию конфликта, состоящую из четырех шагов:

1. «Найдите время, чтобы поговорить».

2. «Спланируйте организацию».

3. «Выговорись».

4. «Соглашение».

По данной методике Н. В. Самоукина дает ряд советов:

• подготовьтесь к посреднической роли;

• стимулируйте диалог;

• поддерживайте тенденцию к позитиву;

• не принимайте решения сами, а только осторожно поддерживайте диалог.

***Конструктивные методы разрешения конфликтов:***

1. Уход от конфликта. Эта стратегия может быть уместной, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если сейчас нет условий для эффективного разрешения конфликта, но через некоторое время оно появится.

2. Сглаживание спорных вопросов конфликта. Конфликт можно снять силой внушения, убеждения, объяснения, призывов к солидарности. В результате может наступить временный покой, отрицательные эмоции не будут проявляться, но будут накапливаться.

3. Компромисс. Принимается решение, отчасти удовлетворяющее обе стороны. Позже конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, т.к. осталась нерешенной породившая её проблема.

4. Решение проблемы (сотрудничество). Участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход.

5. Принуждение. При разрешении частных конфликтов, не затрагивающих личностно принципиальных сторон. Используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующих достижению целей. Но главным недостатком стратегии является подавлении инициативы подчиненных людей и возможность повторных вспышек конфликта.

***Неконструктивные методы разрешения конфликтов***:

1. Соревнования (конкуренция). Выражается в стремлении добиться удовлетворения собственных интересов в ущерб интересов другого.

2 Приспособления (принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого).

3. Избегание (в этом случае, отсутствует как стремление добиваться собственных целей, так и уступать противоположной стороне).

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Дайте содержательное определение конфликта.

2. Назовите основные элементы структуры конфликта.

3. Какие виды конфликтов вы знаете, и что может служить основанием их классификации.

4. Приведите перечень основных причин конфликтов в организации.

5. Что вы можете сказать об этапах процесса посредничества?

6. Какие типы конфликтных личностей вы можете назвать?

7. Какие рекомендации по разрешению конфликтов вы можете взять себе на вооружение?