Как разобраться в конфликтной ситуации?

Это древняя притча, должно быть, очень древняя, потому что Бог ещё жил на Земле в те дни. Однажды пришёл человек, старый фермер, и сказал:

- Послушай, Ты, может быть, и Бог и, может, Ты и создал мир, но одно я должен Тебе сказать: Ты не земледелец. Ты не знаешь даже азов фермерства. Тебе необходимо поучиться немного.
- Что ты предлагаешь? - спросил Бог.
- Дай мне один год, и пусть всё происходит, как я хочу, и увидишь, что получится. Бедности не станет.

Бог согласился и дал фермеру один год.

Естественно, фермер просил самого лучшего, он думал только о лучшем: ни буря, ни гром, ничего опасного для урожая. Фермер получал всё нужное, всё благоприятное и был счастлив. Пшеница росла очень высокой! Если он хотел солнца - было солнце, когда он хотел дождь - шёл дождь, и ровно столько, сколько он хотел. В этом году всё было правильно, всё было математически точно. Пшеница выросла такой высокой!

И вот фермер пришёл к Богу и сказал:

- Смотри, в этот раз урожай будет такой, что даже если в течение 10 лет люди не будут работать, то еды хватит.

Но когда урожай был убран, зёрен в пшенице не оказалось. Фермер был несказанно удивлён. Он спросил Бога:

- Почему так случилось? Что я делал неправильно? Бог сказал:
- Потому что не было возражения, не было конфликта, не было трения, потому что ты устранил всё плохое, твоя пшеница осталась пустой. Немножко борьбы было бы в самый раз. Бури необходимы, гром и молния нужны. Они пробудили бы душу пшеницы.

Конфликт - это столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций в сознании человека в межличностных, межгрупповых отношениях, которое вызвано внешними и внутренними

причинами, связанными с острыми негативными переживаниями и протекающими в двух взаимосвязанных формах: скрытой и открытой.

Следует различать понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация».

Конфликтная ситуация - кратковременное взаимодействие учителя с учеником или коллективом класса на основе противоположных норм, ценностей и интересов, сопровождающееся значительными эмоциональными проявлениями и направленное на перестройку сложившихся взаимоотношений в лучшую или худшую сторону.

Можно выделить три основные группы внутри-школьных конфликтов: конфликты на ценностных основаниях, конфликты на личностно-психологических основаниях и конфликты на ресурсно-средовых основаниях.

Первая группа школьных конфликтов - это конфликты на ценностных основаниях. Когда мы чувствуем, что нашему благополучию что-либо угрожает, мы начинаем отстаивать собственные интересы. Понятие «благополучие» включает в себя особенности мировоззрения, воспитания, образования, личную свободу, возможность открыто выражать свои взгляды. Столкновения взглядов на такие фундаментальные вещи и становятся основанием для конфликта. Представление о результате образовательного процесса может, например, различаться у родителей и у конкретного педагога. Так, неизбежно столкновение, если родители ценят творческую и личностную свободу ребенка, тогда как школа ориентируется на формирование послушной, организованной личности, для чего применяются приемы жесткого контроля. Конфликтом на ценностных основаниях можно признать столкновение подростка и группы, если выявляются расхождения взглядов на варианты проведения свободного времени: одному хочется день рождения провести дома за красиво сервированным столом, тогда как друзья хотели бы сходить в боулинг, посидеть в кафе, погулять на пляже.

Предотвращение конфликтов на ценностных основаниях возможно путем объединения людей, близких по ценностным ориентациям. Разрешение же

конфликта данного типа весьма сложно, поскольку невозможно только путем организации диалога, потому как открытое формулирование своих взглядов не исчерпывает всех имеющихся противоречий.

Вторая группа - это конфликты на личностно-психологических основаниях. Они могут быть обусловлены борьбой за лидерство, индивидуальными особенностями темперамента или характера, связаны с попытками самоутверждения; причиной могут быть имеющиеся комплексы, проблемы коммуникативного плана, отсутствие культуры общения и общежития. Сложность конфликтов данного типа состоит в том, что бывает трудно выявить главную причину, определяющую складывающиеся отношения, возникшую неприязнь, тем более что причина и собственно столкновение могут быть по срокам очень далеки друг от друга. Например, трудно понять, почему одного ученика недолюбливают одноклассники, несмотря на то, что он всеми способами пытается заслужить их расположение: делится угощениями, помогает выполнять домашние задания, устраивает праздники, на которые приглашает к себе в гости.

Предотвратить возникновение конфликтов на почве психологических разногласий может наблюдательный родитель или педагог, деликатно направляющий ребенка, с уважением относящийся ко взглядам ребенка, помогающий ему разобраться в ситуации и умеющий сформировать уважительное отношение к убеждениям окружающих. Такого рода конфликты поддаются психологической корректировке за счет проведения тренингов, бесед нравственной направленности, индивидуальной и групповой работы психолога, родителей, воспитателя, классного руководителя.

Третья группа - это конфликты на ресурсно-средовых основаниях. Они связаны с возникновением дефицита какого-либо ресурса: плохо составленное расписание, учебная нагрузка, те или иные льготы и поощрения, недостаточное количество успевающих учеников, недостаток времени для выполнения сложного задания. Решение такого рода

конфликтов лежит чаще всего в экономической, организационно-управленческой плоскости, и при умелом руководстве конфликты на ресурсно-средовых основаниях могут быть быстро устранены. Обучение руководителей (представителей администрации, классных руководителей и педагогов) основам менеджмента, беседы и лектории для родителей - эффективное профилактическое средство в данном случае.

Примерами конфликтов, которые можно отнести к данной категории, могут быть следующие: ребенок устраивает истерики, потому что родители отказываются купить ему желанную игрушку; соседи по парте ссорятся из-за того, что один из них отказался поделиться канцелярскими принадлежностями -не дал карандаш.

Психологи К. Томас и Р. Килмен разработали двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели - ориентация участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны. Соответственно этому К. Томас выделяет пять основных стратегий урегулирования конфликта.

1. Конкуренция (соперничество, конфронтация) - противоборство участников, сопровождающееся открытой борьбой за свои интересы. Такая стратегия обязательно предполагает выигравшего и проигравшего. Люди, использующие эту стратегию, удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам других.
2. Избегание (уклонение, уход) заключается в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем. Эта стратегия и соответствующий ей стиль поведения в конфликтах реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не сотрудничает ни с кем для выработки решения проблемы или же просто уклоняется от разрешения конфликта (молчит, удаляется, затаивает гнев, игнорирует обидчика, демонстративно переходит только на деловые отношения, отказывается от поддержания дружбы). Уходя от реального разрешения конфликта,

человек лишает себя возможности принять участие в дальнейшем развитии ситуации. Избегание или уход от конфликта может привести к росту проблемы.

3. Приспособление - стратегия сглаживания противоречий, при этом участник уступает, соглашается с требованиями, жертвуя своими стремлениями и интересами.
4. Компромисс - стратегия урегулирования разногласий, конфронтации через взаимные уступки.
5. Сотрудничество - стиль поведения в конфликтах, приводящий чаще всего к разрешению и продуктивному выходу из конфликта со взаимным удовлетворением интересов участников за счет осознания причин, которыми руководствуется каждая из сторон.