**ПРОЕКТИРОВАНИЕ РАБОТЫ ПО СНИЖЕНИЮ УРОВНЯ КОНФЛИКТОГЕННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ**

Цель данной статьи заключается в том, чтобы опираясь на анализ ситуации и  информационные данные, разработать проект, направленный на сжижение уровня конфликтности в коллективе образовательного учреждения.

Конфликт – неизбежное явление в образовательном процессе, насыщенном личным и профессиональным общением различных групп: студентов и их родители, педагоги, администрация. Различия в возрасте, опыте, взглядах, ценностях участников образовательных отношений делает такое общение чрезвычайно напряженным и требует своевременного предупреждения его деструктивных форм, компетентного разрешения возникающих противоречий.

Конфликт в современной образовательной среде рассматривается как острый способ разрешения противоречий в процессе социального взаимодействия, заключающемся в межличностном общении между участниками образовательного пространства и выходящим за пределы данного пространства, непосредственно в социум, становится проблемой общества в целом.

Практика показывает, что основными причинами высокой конфликтологической опасности являются:

* недостаточное внимание к проблемам создания комфортного психологического климата в образовательной среде;
* недостаточное внимание администрации образовательных организаций к проблемам, связанным с причинами и последствиями конфликтов;
* объективное состояние психологического здоровья обучающихся межличностного взаимодействия;
* низкая конфликтологическая компетентность субъектов образовательной среды.

М. М. Рыбаковой также выделены виды педагогических конфликтов:

* ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;
* ситуации (конфликты) поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы;
* ситуации (конфликты) отношений, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

## Существует единый алгоритм решения любого конфликта.

Практические рекомендации:

* Первое, что окажет пользу, когда проблема назрела, это спокойствие.
* Второй момент — анализ ситуации без оценок.
* Третьим важным пунктом является открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.
* Четвертое, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу — выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели придти.
* Последним, пятым пунктом станут выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

Отсутствие конфликтов в образовательной среде — явление практически невозможное. Необходимо попытаться разрешить конфликт, корректируя не только тактику, но и стратегию действий с учетом конкретной ситуации. В итоге необходимо обобщить позитивный и негативный опыт, приобретенный в результате возникшего конфликта.

**Проектирование работы по снижению уровня конфликтогенности**

**Характеристика организации и исследуемой выборки**

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Пермский колледж предпринимательства и сервиса»: по типу образовательной организации – профессиональная образовательная организация.

Исследуемая выборка: студенты первого курса, группа ДОУ-22-11, специальность: 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, возраст: 18-20 лет, 20 человек.

**Методический инструментарий**

Анкета для обучающихся, 21 вопрос.

**Описание результата исследования:**

Ссоры в семьях студентов бывают- 52,6%, ссоры возникают редко – 84,6%, тяжело переживают ссоры с близкими - 23,1 %, скоро забывают неопрятности – 38,5%,не очень беспокоятся по этому поводу – 23,1%, совершенно не волнуются, когда происходят ссоры - 15,4%.

Причины конфликтов с родителями: им трудно понять меня – 22%, другое – 72,2%.

Ссор между одногруппниками практически не бывает, ответили нет – 94,1%.

78,9% - при возникновении ссор, поговорят с обидчиком, выяснят причины и устранят их. 50% - не жалеют о состоявшейся ссоре, 44,4-редко.

Для снижения уровня конфликтогенности в данной группе, исходя из результатов исследования, было предложено занятие «Анализ конфликтных ситуаций». Данное занятие является одним из серии занятий по предмету «Психологии общения».

**Методическая разработка занятия.**

**Практическое занятие**

**Тема: «Анализ конфликтных ситуаций»**

Цель: развитие коммуникативных умений и навыков, развитие навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций профессиональной деятельности.

Подготовка к занятию:

1. Подготовить ответы на следующие вопросы:

- Понятие и виды конфликтов.

- Содержание и структура конфликта.

- Динамика поведения в конфликте.

- Способы разрешения конфликтов.

2. Изучить отражение различных видов конфликтов в СМИ (динамику, формы и содержание) на примере одного телевизионного канала в течение одного дня. Сделать отчет по форме приложения №1.

3. Подобрать примеры конфликтных ситуаций, связанных с выполнением профессиональной деятельности.

Ход занятия:

1.Экспресс-опрос по основным понятиям курса.

2.Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.

3.Отработка практических навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций профессиональной деятельности.

- Анализ конфликтных ситуаций: определение формулы конфликта, инициатора, конфликтогена, позиций сторон.

- Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения.

Приложение 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| День недели | Время(от-до) | Название передачи | Видконфликта | Сущностьконфликта | Эмоциональный фон | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

**Примеры описания конфликтных ситуаций**

Ситуация 1

К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу…»

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:

- участники конфликта,

- предмет конфликта,

- объект конфликта,

- предконфликтная ситуация,

- инцидент,

- возможные конфликтогены.

2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.

5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

Ответ:

1. Участники конфликта – учащийся и учитель иностранного языка.

- предмет конфликта – ученик не может остаться на встречу с инспектором, а учитель не желает отпускать его на футбол.

- объект конфликта – пересечение интересов участников конфликта

- предконфликтная ситуация – игнорирование просьбы учителя, демонстративный уход ученика

- инцидент – запрет на посещение уроков английского языка

- возможные конфликтогены – слова участников конфликта, категоричность, напоминание.

2.Учитель требовал от повзрослевшего ученика подчинения, не учитывая его возрастных особенностей, который, имея новое представление о себе, стремился занять равное положение по отношению к взрослым. Поэтому без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми невозможно благополучное разрешение конфликта. Инициатором таких взаимоотношений должен быть учитель. Конфликт не должен приобретать личностный смысл, иначе возникнет длительная неприязнь ученика к учителю, надолго нарушится их взаимодействие.

 3. В данном конфликте в поведении участников прослеживается такая стратегия поведения, как соперничество-навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения, стратегия открытой борьбы, стремление всеми средствами получить максимум желаемого.

4. Поведение участников конфликта было неэффективным. Необходим учёт статуса (должностного положения) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противоборству. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.

5. Вариантом конструктивного выхода из конфликта является сотрудничество – конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Если проблема спора не особенно важна, можно уступить. Учитель должен обладать умением определить, что общение становится предконфликтным и вернуться из предконфликтной ситуации к взаимодействию. Положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для участника, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение – уменьшение негативных позиций другой стороны.

**Ситуация №2.**

Участники: 3 девушки одного возраста - Света, Оля и Валя; брат Светы - Олег.

Ситуация: в группе появляется новая девочка, очень красивая (Оля). Она сходится с двумя подругами, Светой и Валей. Все вместе дружат около года. Света сообщает подругам, что из армии пришел ее брат, которого она очень ждала, (они были духовно близки, много времени проводили с братом вместе). Света втайне надеялась, что ее брат заинтересуется Валей, с которой она дружила еще с детского сада. Света знакомит брата и Валю, но те остаются равнодушными друг к другу. Брат Светы интересуется другой подругой - Олей, просит Свету их познакомить, но Света отказывает ему (мол, она тебе не пара). Но Олег все равно знакомится с Олей, и у них завязывается роман. Для Светы это полная неожиданность. Она категорически «против». Ее отношение к Оле изменяется: она ее не замечает, не разговаривает с ней, настраивает против нее своих родителей и одноклассников, рассказывает о ней всякие гадости Олегу. Оля обижается. Она продолжает встречаться с Олегом, но в их отношениях - дискомфортные нотки.

**Ситуация №3.**

Участники конфликта: муж, жена, мать мужа, мать и брат жены.

Ситуация: в семье отсутствует взаимопонимание между мамами мужа и жены, каждая из которых пытается управлять молодой семьей и одновременно влиять на сознание другой матери. Проживают все на разных жилплощадях, но в пределах одного города. Муж находится в положении, когда нужно сохранить семью и не рассорить окончательно мать и тещу. Жена каждый раз рассказывает своей матери о действиях и поступках свекрови. Все очень любят двухлетнего ребенка, поэтому не могут «уйти в тень».

**Ситуация №4.**

Ситуация: в семье две дочери. Одна учится в университете, вторая уже работает. Живут все вместе. Младшая сестра учится в другом городе, и, сдав сессию досрочно, приехала на каникулы на полтора месяца. Старшая сестра считает, что раз младшая дома, то именно она должна взять на себя обязанности по дому. (Все же работают). Младшая считает, что она и так достаточно потрудилась, чтобы досрочно сдать сессию и сейчас имеет полное право отдыхать. Сестры в ссоре.

**Ситуация №5.**

Участники: муж и жена.

Муж: хочет на выходных поехать с друзьями покататься на лыжах.

Жена: хочет провести все выходные с мужем.

Муж считает, что 3-4 часа в выходной день на природе – лучший отдых, и еще останется куча времени на супругу.

Жена не любит снег, холод и считает, что такой отдых опасен для здоровья, да и друг ей не очень нравится. И вообще муж должен хотя бы один день в неделю полностью посвятить ей.

**Перспективы внедрения методической разработки.**

* Познакомить с основными понятиями: участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, предконфликтная ситуация, инцидент, возможные конфликтогены.
* Научить анализировать конфликтные ситуации, находить пути решения конфликтов.
* Развитие коммуникативных умений и навыков, развитие навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций.

**Список литературы:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М,.1999.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб., 2000. – 464с.
3. Дмитриев А.В. Конфликтология: Уч.пос. – М., 2001. – 320с.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2000.
5. Здравомыслов А.Г.Социология конфликта. –М.,1996.
6. Психология конфликта. Хрестоматия по психологии./Сост. Н.В.Гришина. – СПб,. 2001. – 448 с.
7. Психология социальных ситуаций: Хрестоматия./Сост.И общ. Редакция Н.В.Гришина. – СПб . 2001. – 416с.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Пермский колледж предпринимательства и сервиса»

Сунцова Наталья Викторовна

Педагог-психолог