***Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций.***

1. **Понятие конфликта.**

История человечества с древних времен до настоящего времени показала, что конфликты существовали всегда и будут существовать столько, сколько существует взаимодействие людей.  
Жизнь доказывает, что конфликт не относится к тем явлениям, которыми можно управлять на основе жизненного опыта и здравого смысла.

 Конфликтные процессы мало кто одобряет, но почти все в них участвуют. Конфликты между детьми и подростками в пределах школы, класса чаще всего основаны на эмоциях и личной неприязни. Конфликт обостряется и охватывает все больше людей. Межличностные и межгрупповые конфликты негативно сказываются на всех процессах жизнедеятельности школы. Конфликты между учениками отрицательно влияют как на самих конфликтующих, так и на весь класс, в классе, где сложился неблагоприятный социально-психологический климат, дети плохо усваивают программный материал, простая обида может, в конечном счете, привести к проявлению жестокости в отношении своих противников и т.д.

**Конфликт**  (от лат. Conflictus – столкновение) – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы принята была её точка зрения и цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью и т. п. В результате бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем.

Очень важно знать формулу конфликта и эффективно ею владеть. Она выглядит следующим образом:   
*КОНФЛИКТ=КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ*   
*Конфликт –*это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.   
*Конфликтная ситуация* – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

*Инцидент* – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.   
Из формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, т.е. ни одно из них не является следствием или проявлением другого.   
Разрешить конфликт – значит, устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента. Но часто также мы используем прием - подавление - уход от реализации целей под воздействием внешнего принуждения, когда фрустрация загоняется вглубь и может в любой момент выйти наружу в форме агрессии.

**2.Профилактика конфликта.**

**Профилактика конфликтов** – это их предупреждение.

Предупредить конфликт гораздо легче, чем конструктивно разрешить его. Профилактика конфликтов, несомненно, важна, она требует меньших затрат сил, средств и времени

Деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять сами ученики и учителя, руководители школ и органы управления ими, школьные психологи. Работа может проводиться по четырем основным направлениям:

· создание ***объективных условий***, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций, (доброжелательное, теплое, заботливое, внимательное отношение к своим подопечным со стороны учителей, шефская поддержка старшеклассников, личный пример педагогов и родителей). Данная модель будет работать, если работа будет выстроена как с педагогами, так и с родителями, например – тренинг «Толерантности» — его можно проводить и с учителями и с родителями и с учащимися.

**· оптимизация организационно-управленческих условий**работы школы. Справедливое и гласное распределение материальных и духовных благ среди учителей и учеников. Не скупиться на похвалы, одобрение, награды, поощрения в виде грамот и премий. Создание «ситуации успеха».

**· устранение социально – психологических** причин возникновения конфликтов. На данном этапе можно разработать правила, процедуры решения каких-либо спорных вопросов, создать действующий орган при школе, куда за поддержкой и советом могут обращаться дети, их родители и учителя.

**· блокирование личностных причин возникновения конфликтов**. Примерная тематика тренингов, циклов классных часов, методических объединений учителей: «Тренинг общения», «Все цвета, кроме черного», «Я глазами других», «Я и мы», «Чужой среди своих» и т.д.

Профилактика большинства видов конфликтов в общеобразовательной школе должна вестись одновременно по всем направлениям.

**3.Способы разрешения конфликтных ситуаций.**

***Существуют различные способы разрешения конфликтов:***

*Юмор*– беззлобно-насмешливое отношение к разногласиям. Здесь нет места сарказму, так как он может обидеть одну из конфликтующих сторон.

*Психологическое поглаживание* – проявление ласки, заключается в выделении положительных черт «противника».

*Изменение отношения*В случае, когда вы не в силах изменить ситуацию, не спешите бичевать себя, попробуйте изменить свое отношение к проблеме. Оцените ситуацию с точки зрения положительных моментов, а они найдутся, поверьте. После того, как вы измените отношение к проблеме, вы почувствуете облегчение, а вскоре проблема и вовсе себя.

*Компромисс*– соглашение на основе взаимных уступок.

*Третейский суд,* как способ разрешения конфликта хорош тем, что незаинтересованное лицо может помочь конфликтующим сторонам увидеть то, что они не заметили в «пылу борьбы».

*Ультиматум,* т.е. предъявление решительного требования с угрозой применения мер воздействия (санкции), в случае отказа.

*Разрыв связей –* крайние способы разрешения конфликта, используется, если затронуты принципы убеждения, которыми субъект не может поступиться.

*Подавление –* это прямой приказ прекратить препирательства. Этот способ можно использовать только в том случае, если руководитель уверен, что обладает непререкаемым авторитетом и способен погасить любую ситуацию.

*Отсрочка ко*нфликта является хорошим способом уйти от лобового столкновения и в то же время сохранить контроль за ситуацией. Для этого нужно сказать инициатору конфликта, что его вопрос требует отдельного разговора, который обязательно состоится позже на специальном совещании. А пока надо уважать время остальных участников и вернуться к теме собрания. И затем надо переключить внимание присутствующих на другой вопрос повестки дня. Затем вопрос можно решить без свидетелей (само наличие которых часто разгорячает забияк), без риска прямой публичной свары.

*Превращение конфликта в деловой разговор* сводится к тому, что руководитель находит в позициях конфликтующих сторон хоть какие-то здравые идеи, извлекает их и акцентирует на них внимание самих спорщиков и всего собрания.