**Содержание**

Введение

Глава I. Общая характеристика конфликтов

.1 Конфликт, его признаки

.2 Классификация конфликтов

.3 Феноменология конфликта

Глава II. Разрешение конфликтов

.1 Конфликты и пути их преодоления

.2 Механизмы разрешения конфликта

Глава III. Анализ педагогических конфликтов и практические рекомендации

.1 Поведение в конфликтных ситуациях

.2 Особенности педагогических конфликтов

.3 Практические рекомендации

Глава IV. Экспериментальное исследование конфликтности личности с помощью методики Т. Лири

Заключение: выводы и практические рекомендации

Список литературы

# Приложение

**Введение**

Размышляя над проблемой конфликтов, правомерно задать себе вопрос, а что бы с нами было, если бы в нашей жизни не было конфликтов вообще? Жизнь была бы, вероятно, скучна и однообразна, рутина и застой сковывали бы нас, а монотонность и однообразие жизни были бы просто невыносимы.

Сегодня никому не надо доказывать, что проблематика, связанная с изучением конфликтов, имеет право на существование. К проблемам возникновения и эффективного разрешения конфликтов, проведения переговоров и поиска согласия проявляют огромный интерес не только профессиональные психологи и социологи, но и политики, руководители, педагоги, социальные работники, словом все те, кто в своей практической деятельности связан с проблемами взаимодействия людей. К сожалению, этот интерес связан и с ростом напряженности в сферах социального взаимодействия, с острой потребностью и различных общественных структур, и отдельных людей в практической помощи в разрешении конфликтов.

Цель нашей работы: установить причины возникновения конфликтов.

Отсюда вытекают следующие задачи:

.Выявить механизмы разрешения конфликтов;

.Диагностировать конфликтность, внутриличностные и межличностные конфликты;

.Определение роли посредника в разрешении конфликтной ситуации.

**Глава I. Общая характеристика конфликтов**

**1.1 Конфликты, его признаки**

Понятие конфликта принадлежит как обыденному сознанию, так и науке, наделяющей его своим особенным смыслом.

В обыденной речи слово «конфликт» используется применительно к широкому кругу явлений - от вооруженных столкновений и противостояния различных социальных групп до служебных или супружеских разногласий.

Слово «конфликт» происходит от латинского «conflictos» - столкновение и практически в неизменном виде входит в другие языки. Содержание понятия конфликта раскрывается через следующие значения:

. Состояние открытой, часто затяжной борьбы: сражение или война;

. Состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами, столкновение противоположностей;

. Психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключающих импульсов, желаний или тенденций.

. Противостояние характеров или сил в литературном или сценическом произведении, в особенности главная оппозиция, на которой строится сюжет.

Можно добавить еще одно значение: эмоциональное напряжение, возникающее в силу столкновения противоположных импульсов или от неспособности согласовать, примерить внутренние импульсы с реальностью или моральными ограничениями.

Синонимический ряд понятия «конфликт» включает конфликт, спор, соперничество, единоборство, борьбу, скандал. Неизменным компонентом перечисленных синонимов, а, следовательно, и понятия «конфликт» является столкновение оппозиционных начал, чаще всего - двух.

В психологи понятие конфликта также применяется достаточно широко, фактически адресуясь к разнородным явлениям. Понятие «конфликт» используется и для описания поведения групп, которые одна против другой, соперничества между индивидами и субъективной неопределенности внутри индивида.(7).

Понятие конфликта сегодня не принадлежит какой-то одной определенной области науки и практики. В различных областях используются следующие понятия: военный конфликт, художественны конфликт, международный конфликт, региональный, международный конфликт, региональный, этнический, межнациональный, конфликты в спорте, педагогический конфликт, криминальный моральный и т.д.

Встречаются и образные выражения, «конфликт возвышенного, аскетического и чувственного понимания любви, «конфликт свободной души и враждебного мира», «конфликт между современным обществом с техникой» и др.

Подобные примеры говорят о необходимости определения таких признаков и критериев, которые позволяли бы отделять конфликтные явления, подлежащие научному осмыслению и анализу, от нестрогих, образных или метафорических случаев использования понятия конфликта.

Признаки конфликтов.

Анализ существующих определений конфликта позволяет выделить один из основных признаков конфликта - это противостояние, столкновение. Это свойство обозначается как биполярность, что означает взаимосвязанность и взаимопротивоположность одновременно. Сама по себе биополярность еще не означает столкновения разных начал. Подлинная противоположность обнаруживается в активном взаимодействии, направленном на преодоление разделяющего их противоречия. Таким образом, в качестве обязательного атрибута конфликта выступает активность, направленная на преодоление противоречия. Также важным критерием конфликта является наличие субъекта. Где нет субъекта - не может быть конфликта. Таким образом, при первоначальном рассмотрении конфликт выступает как биполярное явление - противостояние начал, проявляющих себя в активности, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом или субъектами. (7).

**.2 Классификация конфликтов**

Личностные конфликты.

Личностный конфликт представляет собой противостояние двух начал в душе человека, воспринимаемое и эмоционально переживаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая внутреннюю работу, направленную на его преодоление.

Согласно В.С. Мерлину, психологический конфликт - это «состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ране ли в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями или действиями личности». Психологический конфликт возникает тогда, когда удовлетворение глубоких и активных мотивов личности не возможно или ставится под угрозу. Но если эти внешние условия порождают определенные внутренние, которые представляют противоречия между различными мотивами и отношениями личности, между ее возможностями и стремлениями, только тогда возникает психологический конфликт.

Мотивационные конфликты.

Описание этого вида конфликтов принадлежит Левину. Предметом его внимания стали конфликты, возникающие в результате борьбы мотивов, одновременной актуализации противоречащих друг другу или несовместимых мотивов.

Он рассматривал конфликты как одновременное воздействие на индивида противоположно направленных сил равной величины, различая при этом 3 основных варианта этих конфликтов:

) Человек оказывается перед необходимостью выбора между в равной мере привлекательным, но взаимоисключающими альтернативами;

) Выбор между двумя в равной мере непривлекательными возможностями;

) Одна и та же цель в равной мере и привлекательна, и непривлекательна. (5)

Когнитивные конфликты.

В основе когнитивных конфликтов лежит столкновение несовместимых представлений. Данная проблематика описывается в психологии теорий когнитивного диссонанса Л. Фестингера. В соответствии с ней люди будут стремиться к уменьшению неприятного для них состояния дискомфорта, связанного с тем, что индивид одновременно имеет два «знания», психологически противоречивых. Это и есть когнитивный диссонанс.

Чем сильнее диссонанс, что, в свою очередь определяется значимостью его составляющих для человека, тем больше он будет стремиться к ослаблению его. Ситуаций когнитивного диссонанса может быть конфликт, переживаемый человеком после принятия решения, если он не уверен в нем.

Это явление принимает характер конфликта только в том случае, когда преодоление диссонанса переживается как сложная психологическая проблема, затрагивающая значимые для человека представления, убеждения, ценности и поэтому делающая ее решение тяжелым. (3).

Ролевые конфликты.

Традиционно различают два основных вида ролевых конфликтов, возникающих на внутриличностном уровне.

Во-первых, конфликт «Я-роль», противоречия, возникающие между требованиями роли и возможностями личности, когда либо из-за неспособности человека соответствовать требованиям роли, либо из-за нежелания соответствовать своей роли возникает проблема выбора.

Второй вариант ролевых конфликтов - это межролевые конфликты, когда разные ролевые позиции личности оказываются несовместимыми, что превращается для человека в серьезную психологическую проблему. Например, у работающей женщины показателем ролевого конфликта является чувство вины перед семьей и домом. (3)

Внутриличностные противоречия и конфликты.

Конфликт сложное явление и трудно поддается классификации. Шипиловым предложена классификация, где рассматриваются переживаемые личностью такие мотивы как «я хочу», «надо», «могу», «не могу».

Основные виды внутриличностных конфликтов.

|  |  |
| --- | --- |
| Структуры внутреннего мира личности, находящиеся в конфликте |  Вид внутриличностного конфликта |
| «хочу» (Я хочу) | «надо» («Я должен») | «могу» («Я есть») |  |
|  | Мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу») |
|  | Нравственный конфликт (между «хочу» и «Надо») |
|  | Конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу») |
|  | Ролевой конфликт (между «надо» и «могу») |
|  | Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу») |
|  | Конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу») |

Данная классификация не бесспорна. Но, несмотря на недостатки, эта классификация отвечает интересам практики.

Большой интерес представляет и работа В.В.Столина с точки зрения описания конфликта в структуре самосознания личности. В качестве «единицы самосознания, по его мнению, выступает «смысл «Я», который содержит когнитивный, эмоциональный и отношенческий компоненты. Поведение, действие человека могут иметь позитивный смысл по отношению к одному мотиву, негативный по отношению к другому, возникает конфликтный смысл действия. Конфликтный смысл возникает только после совершения поступка. (11).

**Межличностные конфликты.**

Межличностные конфликты - это ситуации противоречий разногласий, столкновений между людьми.

Межличностный конфликт может быть определен как ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон. (1).

Первые теоретические описания и экспериментальные исследования, посвященные интерперсональным конфликтам, были выполнены Левином. К межличностным конфликтам, он относит случай, который обозначает как «конфликт между собственными и вынуждающими силами», т.е. противоречие между собственными потребностями человека и внешней объективной вынуждающей силой. По мнению Левина, законы развития конфликта едины для всех его разновидностей, однако случай конфликта между собственными и внешне вынуждающими силами имеет специфическую возможность разрушения этой внешней власти. (1).

Конфликты в различных сферах взаимодействия.

С различными интерперсональными конфликтами мы сталкиваемся довольно рано - в 1-2 года. У младших детей конфликты возникают из-за игрушек, у детей школьного возраста - из-за ролей, а в более старшем возрасте из-за правил игры.

Основными сферами взрослого взаимодействия, где мы сталкиваемся с межличностными проблемами, являются дом и работа.

В.П. Левкович и О.Э. Зуськова делят все семьи на 3 основные группы с точки зрения уровня конфликтности: стабильные, т.е. справляющиеся с семейными конфликтами; проблемные - частично справляющиеся; нестабильные, не преодолевающие конфликт и имеющие негативную семейную ориентацию. (1).

Выделяются несколько основных сфер жизнедеятельности семьи: «культура общения» - соблюдение или несоблюдение супругами норм повседневной жизни; недостаточное удовлетворение в семейном взаимодействии супругов потребности в защите Я- концепции; ролевая и жизнь супругов, связанная со «взаимной информационностью о различных сторонах жизни и личностных особенностях партнера.

Т.М. Мишина выделяет 3 основных типа нарушений взаимодействия в супружеских парах:

«соперничество» - дружелюбно-враждебный характер отношений;

«псевдосотрудничество»- внешне ровные отношения, с элементами преувеличенно заботы о партнере;

«изоляция» - внешняя согласованность, но эмоционально обособлены супруги друг от друга.

Другая область взаимодействия семейного - отношения родителей и детей. По мере взросления, становления ребенка самостоятельно закономерно возникают противоречия, которые особенно сильно проявляются в подростковом возрасте. Родители чаще не готовы к расширению прав подростка, не готовы отказаться от «опекающих» отношений. Нестабильность общества, скорые социальные изменения в настоящее время делают родителей и детей представителями разных миров, что значительно усложняет их взаимоотношения. (3).

Другая сфера межличностных конфликтов - работа и взаимодействие в организации. Это чаще всего конфликты «по вертикали» - с руководителем. Увеличенный контроль руководителя натыкается на сопротивление подчиненного. Производственные конфликты подразделяют:

)связанные с выполняемой деятельностью и целями, достигаемыми в этой деятельности; (функциональный характер);

)связанные с принадлежностью людей к одной организации и коллективу (социальный);

)связанные с естественностью потребности людей в общении и ее реализацией в группе (психологический). (1).

Существует очень много интерперсональных конфликтов, характер которых зависит не только от особенностей противоречий, возникающих между участниками ситуации, но и от смысла, который они вкладывают в эту ситуацию. (7).

Межгрупповые конфликты.

Межгрупповые конфликты - это конфликты, возникающие между группами людей, а также между отдельными представителями этих групп, воспринимающих себя и друг друга как членов разных групп.

В понимании межгрупповых конфликтов выделяют 3 подхода: мотивационный, ситуационный и когнитивный, различающихся по источнику возникновения конфликтов.

Мотивационные подходы исходят из того, что такие явления межгруппового воздействия, как межгрупповая враждебность, межгрупповая дискриминация являются отражением внутренних проблем самой группы.

Ситуационный подход описывает межгрупповые конфликты как следствие особенностей внешней ситуации, прежде всего ее конкурентного характера. Когнитивный подход опровергает жесткую обусловленность межгруппового воздействия ситуацией, дополняет описание факторов детерминации межгрупповых конфликтов когнитивными установками. (3).

**1.3 Феноменология конфликта**

Структурные характеристики конфликтом представляет собой его составные элементы. К ним относятся:

) стороны конфликта (противостоящие)

) условия конфликта (обстоятельства или факторы, определяющие его характеристики и возможность возникновения)

) предмет конфликта (или объект противоречащих друг другу сторон)

) действия участников конфликта (конфликтное взаимодействие).

) исход конфликта (идеальный образ результата, определяющий направленность конфликтного взаимодействия)

Конфликт в своем развитии проходит через следующие этапы:

) возникновение ситуации как конфликтной;

) осознание ситуации как конфликтной;

) конфликтное взаимодействие (или сам конфликт);

) разрешение конфликта. (10).

Существуют следующие формы реагирования на конфликт:

уход от конфликтного взаимодействия интерпретируется как избежание его, игнорирование;

«борьба» с собой или партнером представляет собой попытку подавления конфликта;

диалог объединяет стратегии поиска преодоления конфликта, выработки компромисса между противостоящими сторонами.

В экстремальных ситуациях бывает так, что у людей возникает своего рода «ступор», возникающий при сильном стрессе, а также физические уходы от решения проблемы, например обморок.

Уход от конфликта может быть сознательного и бессознательного характера. К защитным механизмам личности, обеспечивающим охрану психики с помощью бессознательных психических процессов: сублимация, замещение. Вытеснение, регрессия, проекция, рационализация, реактивное образование, идентификация и фиксации поведения. Также сюда можно отнести пересмотр ситуации как конфликтной.

В межличностном взаимодействии уход от конфликта может быть реализован в двух вариантах: 1) нежелание вступать во взаимодействие с партнером по поводу возникших разногласий; 2) стратегия уступчивости - человек отказывается от своих интересов в пользу партнера. Такой выбор может быть рациональным, если предмет спора не стоит «борьбы». Но уступчивость, проявляющаяся в нежелании решать свои проблемы нельзя оправдать.

Уход от конфликта может быть связан и с «конфликтофобией» - страх перед конфликтами. Такое отношение к конфликтам в какой-то мере вредит самому человеку. Конечно, жить в согласии и мире лучше, чем в противоречиях, враждебности. Альтернативой «конфликтофобии» является не «конфликтофигиня», как любовь и страсть к конфликтам, но их реалистическое принятие как одной из форм человеческих отношений, а не к свидетельству собственной несостоятельности или вины.

Борьба - осознаваемая человеком форма поведения. Она может протекать и в форме внутреннего убеждения самого себя, когда «сильная» сторона побеждает «слабую».

Иногда споры могут перейти в физическое насилие, но «цивилизованность» заставляет нас избегать этого. Вербальные битвы ведутся в тех же терминах, что и физические. Понятие «борьба» объединяет различные приемы давления на партнера, направленные на ослабление его позиции и усиление собственной, что должно привести партнера к принятию им предлагаемой позиции или к отказу от своей.

Диалог внутренний проявляется во взаимодействии, выраженном в речи разных смысловых позиций, развиваемых одним говорящим. В диалоге обе смысловые позиции получают равное право выражения. Диалог противопоставляется монологу, для которого характерна выраженность одной смысловой позиции.

Диалог реализуется в различных формах. Это может быть диалог, в котором стороны соглашаются друг с другом, поддерживают друг друга. Но может быть и такой диалог, в котором участвуют противостоящие стороны, тогда он принимает характер спора. Это относится и к внешнему и к внутреннему спору.

В межличностном конфликте человек ведет диалог не только с партнером, но и с самим собой. Может быть, диалог и с воображаемым партнером.

Внутренний диалог, который человек ведет во время конфликта с кем-либо, можно рассматривать как организованный диалог между «своей» и «чужой» смысловыми позициями, а диалог во время внутреннего конфликта - как «борьбу» «своей» и «своей» позиции, из которых одна «победит» или же выявиться «третья» смысловая позиция.

Конфликтное взаимодействие.

Цели участников конфликта связаны с предметной стороной конфликта (мотивы получении желаемого), его эмоциональными аспектами (эмоциональными установками участников конфликта относительно друг друга) и нормативным обоснованием своей позиции для себя или для других. Цели могут соотноситься по-разному, в силу чего хотя они и являются регулятором поведения участников конфликта, но не могут однозначно определять характер их взаимодействия.

Различают 3 типа взаимодействия в конфликтной ситуации:

сотрудничество;

кооперация;

конкуренция.

Сотрудничество - представляет собой такой тип взаимодействия в конфликтно ситуации, при котором его участники стремятся к разрешению возникших противоречий.

Кооперация - это такой тип взаимодействия, участники которого стремятся к разрешению конфликта, независимо от фактора взаимоотношений между ними, опираясь на формальные возможности.

Конкуренция - это такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором участники не стремятся к разрушению существующих между ними противоречий. Целью их взаимодействия является «победа» над противостоящей стороной.

**Глава II. Разрешение конфликтов**

**.1 Конфликты и пути их преодоления**

педагогический конфликт личность феноменология

Разнообразие понятий, используемых в области изучения конфликтов, отражают не столько неопределенность применяемых терминов, сколько реальное разнообразие возможных форм работы с конфликтами. Управление конфликтами - процесс контролирования конфликта противостоящими сторонами или нейтральной.

Часто используется понятие урегулирование конфликта - «мягкое» воздействие на конфликт, а также его частичное или временное решение. (2)

Следующее понятие, используемое при описании проблем урегулирования конфликта - завершение конфликта - это его любое прекращение.

Но главным понятием здесь является разрешение конфликта. Разрешение конфликта - это, прежде всего минимизация проблем, достижения согласия и окончательное завершение конфликта.

Существуют 3 основные способа урегулирования конфликта;

(доминирование как победа одной стороны над другой;

)компромисс, который означает уступки с обеих сторон и который потому для них обеих нежелателен;

)интеграция, когда находится такое решение, при котором выполняются оба желания и ни одна из сторон ничем не жертвует.

Дарендорф предлагает такую последовательность в применении различных форм урегулирования конфликтов:

.Переговоры. Предполагают создание специального органа, где регулярно встречаются конфликтующие стороны;

.Посредничество - предполагает согласие сторон на периодическое сотрудничество с посредником с рассмотрением его предложений.

.Арбитраж является следующим этапом. Его особенностью является то, что, либо обращение к третьей стороне, либо, в случае такого обращения, исполнении ее решений считается обязательным.

.Обязательный арбитраж делает обязательным как обращение к третьей стороне, так и принятие ее решений.

Конфликты не исчезают путем регулирования, где существует общество, там существуют и конфликты. Регулируемый конфликт - смягченный. Часто урегулирование конфликта как третья сторона осуществляет «руководитель»- в силу наличия у него власти, особых полномочий или авторитета.

Различают несколько форм вмешательства третьей стороны:

медиаторство - посредничество, при котором консультативные рекомендации не обязательно должны приниматься во внимание спорящими сторонами;

примирение - здесь внимание уделяется не столько улаживанию вопросов, сколько самому процессу, с помощью которого конфликт не улаживается;

арбитраж, когда рекомендации третье стороны обязательны.

Модель арбитража описывается следующим образом:

)беседа с одним участником конфликта;

)беседа со вторым участником конфликта;

)анализ ситуации, направленный на установление истины и выработку решения;

)встреча с обеими сторонами, где руководитель либо оказывает на них свое влияние, либо сообщает свое решение.

Но здесь есть и недостатки:

)необходимость принятия решения побуждает руководителя к поиску «истины», что является неадекватным подходом к проблемам человеческих отношений;

)принятие решения в пользу одной из сторон, может вызвать негативные реакции в адрес «арбитра»;

)принятие решения руководителем закрепляет его ответственность за реализацию и последствие этого решения;

)решение проблемы не меняет взаимоотношений между участниками, а значит полного разрешения конфликта нет.

Наиболее общим и употребительным понятием, используемым к участию в конфликте третьей стороны, является понятие медиаторства. Центральной фигурой медиаторства является медиатор. Медиатор - лицо, осуществляющее посредническую деятельность.

Медиаторство является эффективным:

)чем хуже отношения сторон;

)успешность результатов переговоров может быть прогнозируема на основе способности сторон к кооперации друг с другом;

)при мотивации сторон к урегулированию разногласий и принятию соглашений;

)при доверии сторон к медиации.

Кроме выше перечисленных факторов, большое значение имеет характеристика самого медиативного процесса, деятельности самого медиатора.

Диалог - одна из форм разрешения конфликта. Различные виды психологической помощи представляют собой разные формы организации этого диалога: психотерапевтическая работа - это помощь человеку в диалоге с самим собой, психологическое консультирование -это диалог человека с другими людьми, психологическое посредничество - диалог между людьми.

Независимо от того, идет ли речь об индивидуальной или групповой психотерапии, это всегда работа с внутренним миром человека, это всегда побуждение его к внутренней работе. Целью психотерапии является внутренняя работа с самим собой.

Соответственно трем основным направлениям в психологии выделяются и три основных направления в психотерапии- психоаналитическое, поведенческое и гуманистическое. Каждое из них представляет собой систему теоретических представлений о личности, личностных изменениях, психотерапевтическом процессе и его целях и систему практических форм, технологий и техник работы.

В психоаналитической работе основу составляет общемедицинская модель работы с пациентом. Терапевт выслушивает жалобы пациента и намечает схему лечения. Психоаналитик берет на себя миссию «доведения» больного до «более правильного взгляда» и «перевоспитания». Психоаналитик занял позицию «третьей стороны» в столкновении человека со своей проблемой. Функция психоаналитика как «третьей стороны» - помочь человеку в его «борьбе» с бессознательным, направленной на «уничтожение» вытеснения и победу ЭГО, а сам психоанализ - это «инструмент», дающий возможность Эго достичь победы над « Ид». Победа бессознательного сменяется победой сознательного. Но здесь жалобы пациента воспринимаются лишь как симптомы стоящей за ними проблемы.

К поведенческой психотерапии относят все направления психотерапевтической помощи, которые фокусируются на работе с поведением человека. Специфичной для данного направления психотерапии является работа с улучшением «реагирования» человека, акцентированная на трудностях, заявленных им самим. В отличие от психоаналитической традиции эти трудности не воспринимаются как симптом глубинной проблемы, нуждающейся в расшифровке.

Терапевты, работающие в гуманистической психологии, предпочитают обходиться без диагноза, считая его вредным. Они также отказываются от поиска причин переживаний человеком в прошлом и делают акцент на «здесь-и-теперь», на переживания настоящего.

Клиент- центрированная терапия Роджерса провозглашает своей целью реализацию потенциала человека, наделенного естественным стремлением к развитию и адаптация, обретение им возможности такого развития. Психотерапевтический процесс - это прохождение клиентом через стадии «разблокирования» внутренней коммуникации между частями «Я», развитие диалога в общении человека с самим собой.

Гештальт - психология рассматривает утрату целостности личности как следствие нарушения внутренней гармонии личности. Ее восстановление является основной целью гештальт-терапии, которая основное внимание уделяет взаимодействию противоречащих друг другу сторон «Я» человека. В осознании этих противоположностей гештальт- терапия видит способ формирования и завершения гештальта, что является путем преодоления конфликтов.

Экзистенциональная психология считает базисным конфликт, возникающий вследствие столкновения человека с данностями существования. Ими являются смерть, свобода, изоляция и бессмысленность. Путь преодоления этих экзистенциональных конфликтов проходит через усиление субъективности человека с помощью осознания им себя и своего существования в этом мире, при этом роль терапевта- это инициирование процесса исследования клиентом своей души.

Психологическое консультирование - это собирательное понятие для обозначения разных видов и приемов психологической помощи. В основном оно ориентировано на проблемы клиента, обусловленные социальными факторами. Психологическое консультирование - это помощь человеку в поиске его взаимопонимания, в диалоге с другими.

Групповая психотерапевтическая работа имеет своей целью с помощью группы помочь человеку осознать свою проблему, «прожит» ее. В групповой психотерапии человек ведет не только внутренний диалог с самим собой, но и вступает в диалог с другими, воспроизводить диалог со «значимыми» другими.

Какой бы диалог не вел человек внутренний с самим собой, либо с другими - это встроено с процесс взаимодействия терапевта и клиента. В зависимости от обстоятельств роль терапевта меняется от наставника, учителя до равноправного, равноценного «собеседника». Этот тип отношений и создает возможность истинного диалога между терапевтом и клиентом. Диалог исключает наставничество и позволяет терапевту занимать позицию посредника в «главном» диалоге клиента - его диалоге по разрешению собственного конфликта.

**2.2 Механизмы разрешения конфликта**

Наиболее развитой в этой области является семейная терапия. Большое значение уделяется мотивам вступления в брак, которые могут явиться причиной дисгармонии в их отношениях. Типичная схема работы с проблемами взаимодействия включает следующие этапы;

1. заявление проблемы супругами в терминах поведения;
2. высказывание ими своих чувств;
3. попытка решения супругами своих проблем с помощью предложения вариантов.

Целью терапевтической работы становятся целостные изменения в семейной системе, к которым стремится терапевт, бросая вызов организации семьи. При этом используются стратегии, которые Манухсен обозначает как «вызов симптому», «вызов семейной структуре» и «вызов семейной реальности».

«Вызов симптому» заключается в следующем: зачастую семья с трудностями проблему связывает с конкретным членом семьи - носителем симптома. Задача терапевта изменить представление о проблеме, изменить отношение к ней.

Вызов структуре семьи - случай, когда терапевт пытается изменить стандарты и стереотипы взаимодействия.

«Вызов семейной реальности» - это способ ее «переконструирования», прежде всего за счет изменения восприятия семьи, системы семейных отношений и взаимодействий между ее членами.

Пезешкиан предлагает пять стадий для преодоления межличностных конфликтов: 1) наблюдение, предполагающее отказ от критики; 2) инвентаризация, направленная на оценку негативных и позитивных для самого пациента; 3) ситуативное поощрение как подкрепление «правильного» поведения партнера; 4) вербализация - использование соответствующих конструктивных правил для обсуждения проблем с партнером; 5) расширение целей, направленных на выбор новых целей и сфер взаимодействия с партнером с учетом его позитивных возможностей и без переноса негативного опыта.

Таким образом, в этом направлении развиваются идеи и формы работы, которые, в сущности, имеют цель - изменить сложившиеся формы отношений людей, осознание и прояснение того, что игнорируется или подавляется ими, и переход на новый, более подлинный уровень взаимодействия, который может быть обозначен как диалогическое общение.

Принципы психологического посредничества.

Сущность психологического посредничества в межличностных конфликтах - это участие психолога в коммуникативном процессе, направленном на создание такой ситуации во взаимодействии участников конфликта, которая способствует смягчению их противостояния и возникновения согласия.

На первый взгляд это посредничество сходно с медиацией. На самом деле медиатор может разрешать конфликт в конкретной данной ситуации, участники которого не связаны никакими отношениями. Психолог же имеет дело с людьми, связанных долговременными отношениями, и его задача состоит не только в том, чтобы разрешить данную конфликтную ситуацию, а также на то, чтобы сохранить позитивные отношения участников.

Основные принципы психологического посредничества:

)посредник нейтрален;

)посредник работает с процессом и не влияет на характер принимаемых решений;

)посредник стимулирует переход участников обсуждения от конфронтации к долговременности;

)посредник обеспечивает защищенность участников переговоров;

)посредник несет ответственность за процесс, но не за характер принимаемых решений.

Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания.

В организации диалога между участниками конфликта возникают препятствия. Самое главное препятствие - это нежелание сторон разрешать его. Теоретически согласия можно достигнуть всегда, но оно не возможно, когда стороны не хотят этого. Чаще всего это случаи, когда конфликт выгоден обеим сторонам или одной из них.

Другое препятствие - использование «силовых» методов и привычка быть судьей. Каждая сторона считает свою позицию правильной, оборотная сторона «своей правоты» - это осуждение другой.

Неэффективные стратегии поведения, которые выбирают люди в конфликтных ситуациях, становятся главным препятствием к их разрешению. В их основе - представление о том, что выйти из конфликта можно лишь «победителем». Для того чтобы разрешение конфликта стало действительно возможным, необходимо такое эффективное взаимодействия, которое ведет к ослаблению противостояния и пониманию. Организацию этого взаимодействия в конфликте и берет на себя посредник. Процесс психологического посредничества переводит международный конфликт в форму коммуникативной ситуации с особыми правилами, взаимодействие в котором способствует урегулированию конфликта.

Процесс психологического посредничества.

Работа психолога начинается с того, что к нему за помощью обращаются участники конфликта или один из них. На этой стадии психологу нужно выбрать тип работы. Нужно отметить, что посредничество основано на добровольном согласии обеих сторон на участие в этом процессе.

Основанием для принятия решения в пользу того или иного вида работы психолога с конфликтом является знакомство с клиентом и его проблемой. С этого начинается любая психологическая работа с клиентом, и на этом этапе психолог может принять решение о целесообразности работы с данной проблемой не в режиме индивидуальной работы с клиентом, но в рамках посредничества.

В процессе психологического посредничества выделяются три стадии: беседа с первой стороной конфликта, беседа со второй стороной конфликта, совместное обсуждение проблемы участниками конфликта и посредником.

Контакт посредника с клиентами имеет те же характеристики, что и любой другой консультативный контакт. Наиболее важным в работе посредника является принцип нейтральности. Нейтральность это, прежде всего - безоценочная позиция. Такая позиция приводит к тому, что люди безпроблемно, легче вступают в контакт с психологом. Но участники конфликта должны чувствовать его заинтересованность.

Положение посредника часто осложняется тем, что люди ждут от него помощи, советов, ждут, что своей компетентностью он решит проблему в их пользу. Устоять в такой ситуации можно при абсолютной уверенности в том, что самую большую помощь можно принести, не решая за них проблемы, а помогал им их решить, предложив инструмент решения своих проблем.

Очень важное значение в разрешении конфликта имеет анализ его. Р.Фимер, занимающийся проблемами межгрупповых конфликтов, выделяет основные принципы анализа конфликта:

.Анализ конфликта должен быть направлен на источники и типы конфликта и процессы взаимодействия, которые привели к данному состоянию конфликта;

. Анализ конфликта должен описывать потребности, ценности, интересы и позиции в связи с главными спорными вопросами.

. Анализ конфликта должен быть направлен на восприятия, потребности, опасения к цели каждого участника и должен делать возможным прояснение ситуации, взаимный обмен признаниями, гарантиями и потенциальными вкладами.

. Анализ конфликта требует ясной и четкой коммуникации.

. Анализ конфликта может быть облегчен умелым и беспристрастным консультантом.

Эти принципы относятся к самому переговорному процессу.

Психологи считают, что при анализе конфликта должны учитываться следующие аспекты:

. участники конфликта;

. проблемное поле конфликта;

. позиции и интересы;

. отношения участников конфликта.

Все эти элементы, а также предпринимавшиеся (или не предпринимавшиеся) сторонами попытки урегулирования конфликта необходимы для информационного обеспечения переговорочного процесса.

Анализируя конфликт, для психолога существует типичная опасность- опасность собственной интерпретации. Целесообразнее работать с представлениями клиентов как с данностью, принимая их видение ситуации таким, какое оно есть. При работе с клиентом психолога не должна покидать вера в собственные силы человека, обратившегося за помощью, а также в то, что любой конфликт может быть разрешен.

Раздельная работа с участниками конфликта.

В такой работе психолог, выполняя роль посредника, встречается то с одной стороной, то с другой. В ходе рассказа человека о своей проблеме психолог пытается получить наиболее полные сведения о конфликте. При этом он задает проверяющие, уточняющие вопросы, но все они должны быть безоценочного характера.

Способ проведения беседы, ее «методику» выбирает сам психолог. Однако, не следует избегать данного объяснения клиентом своей позиции, ее аргументации, так как он все больше ее закрепляет, что сокращает возможности ее изменения.

Важной задачей такой работы психолога является «переопределение» ситуации, так чтобы новый взгляд на проблему открывал возможность для альтернативных действия во взаимодействии участников конфликтов.

Важным изменением, необходимым для успешной работы с конфликтами - это изменение позиции человека с точки зрения принятия на себя ответственности за происходящее с ним. В изменении позиции клиента психологу помогает принцип «здесь-и-теперь». Мы не можем изменить прошлое человека, однако, должны использовать возможность, которую нам предоставляет приход клиента к нам и его просьба о вмешательстве в данную ситуации. Мы должны попытаться исключить из его привычного репертуара неэффективные способы отношения к проблеме. Например, не дать женщине - невинной жертве своего грубого и несправедливого мужа - возможности предстать перед нами такой беспомощной и неуверенной в себе. Это уже начало работы по «переопределению» ситуации- новые правила, по которым клиент строит свои отношения с людьми, в данном случае с психологом.

Важными в раздельной работе с участниками конфликта являются также следующие аспекты:

переход к восприятию проблем конфликта как общих для его участников;

смягчение обвинительной позиции участников конфликта;

уточнение проблем, подлежащих дальнейшему обсуждению;

обсуждение с участниками конфликта возможного характера и результата его разрешения.

Сложнее психологу работать со второй стороной конфликта, поскольку он может быть «не настроен» на его помощь, на разговор с ним. Однако, психолог должен сделать все от него зависящее, чтобы «расположить» вторую сторону к диалогу, к переговорочному процессу. Одним из таких способов является «указание на издержки коммуникации», когда с помощью вопросов психолог подводит участника к обсуждению и осознанию возможных последствий отказа от коммуникации.

Независимо от того, какие приемы будет использовать психолог, главное - своей активностью не перевести клиента в более пассивную позицию.

Процесс совместного обсуждения и урегулирования проблемы.

Работе психолога с обоими участниками конфликта предшествует промежуточный этап, связанный с анализом результатов предшествующей работы и подготовкой к совместному обсуждению и поиску соглашения в конфликтной ситуации. Посредник анализирует общие проблемы и проблемы, предъявляемые только одним участником, определяет предмет конфликтной ситуации и изменяет ситуации, создавая новую так, что способствует урегулированию конфликта.

В совместной встрече выделяют начальный, основной и завершающий этапы работы.

Начальная стадия направлена на создание общей атмосферы обсуждения, а также на введение правил, которые в дальнейшем используются как регуляторы переговорочного процесса. На этой стадии психолог задает своим поведением образец для участников конфликта. Психолог должен вести себя так, какими хотел бы видеть участников конфликта.

Основная стадия включает в себя совместное обсуждение участниками конфликтной ситуации существующих проблем и выработку соглашений, направленных на их разрешение. В начале основной части переговоров посредник предоставляет слово участникам переговоров и просит их поочередно кратко изложить свои позиции. Далее переговорный процесс включает поэтапное обсуждение проблемы, принятие конкретных соглашений по отдельным вопросам, переход от этих частных договоренностей к соглашениям более общего порядка.

Но главное в поведении посредника - принцип нейтральности. Этот принцип психологами обозначается как «сбалансированное поведение». Психолог должен придерживаться следующих правил: 1)равное размещение участников за столом переговоров (симметричное относительно посредника); 2)поочередное обращение посредника к обеим договаривающимся сторонам; 3)выравнивание объема работы с участниками ситуации.

Завершающая стадия заключается в подведении итогов и закреплении достигнутых соглашений и предотвращении возможных негативных последствий. Нельзя забывать, что психологическое посредничество - это не только разрешение конфликта, но и восстановление отношений.

Относительно эмоционального поведения участников конфликта сохраняется принцип - ослабить деструктивные установки и проявления, поддержать и усилить их конструктивное поведение. Если с одной стороны допускаются эмоциональные выпады в адрес другой, то посредник должен вмешаться. В случаях же, когда эмоциональные переживания способствуют облегчению коммуникации, то они не ограничиваются посредником.

При нежелании участников конфликта вступать в диалог, в контакт, посредник переводит коммуникацию на себя.

Общее обсуждение конфликтной ситуации - это «кульминация» в работе посредника. Именно здесь и сейчас может возникнуть прорыв от непонимания, взаимного раздражения и ощущения безвыходности к внезапному чувству общности проблем. Это становится решающим в разрешении конфликта - на это и направлена деятельность посредника-психолога.

**Глава III. Анализ педагогических конфликтов и практические рекомендации**

#### **3.1 Поведение в конфликтных ситуациях**

Конфликт может позитивным или негативным, конструктивным или деструктивным, в зависимости от того, как мы его разрешим. Он редко бывает застойным - перемены возможны в любое время. Иногда мы можем изменить его курс, просто взглянув на него по-другому. Даже ссора может стать источником развлечения!

Ссоры и разногласия - часть жизни и ошибочно пытаться их избежать. Наша жизнь может стать менее тягостной, если мы научимся предвосхищать конфликт и подходить конструктивно к его разрешению. Разрешение зависит от уровня нашей бдительности, он предваряется более или менее очевидными сигналами.

Сигналы конфликта

# Кризис

Кризис как сигнал достаточно очевиден. В ходе кризиса обычные нормы поведения теряют силу. человек способен на крайности. Это и ожесточенные споры, и насилие, и когда человек рвет связь со своим партнером.

##### Напряжение

В состоянии напряжении искажается восприятии другого человека, его поведения, действий. Наши взаимоотношения обременяются негативными установками и предвзятыми мнениями. В атмосфере напряжения любое недоразумение может привести к конфликту.

##### Недоразумение

Недоразумение как мы рассматривали выше, часто могут перерасти в конфликт. Они возникают в большинстве случаев из-за недостаточно четкого выражения мыслей или отсутствия взаимопонимания, может также быть связано с эмоциональной напряженностью участников ситуации.

# Инциденты

Сигнал о том, что вы являетесь участником инцидента, несущего в себе зерно конфликта, обычно незначителен, негативные чувства, вызванные какой-либо мелочью, нередко забываются. Но при неверном восприятии забываются. Но при неверном восприятии могут привести к эскалации конфликта.

##### Дискомфорт

Это интуитивное ощущение, что что-то не так, хотя выразить его словами трудно. В данном случае к интуиции надо прислушиваться. Спросите себя: «Могу ли я, что-нибудь сделать по этому поводу в данный момент?». Вам может в голову прийти какой-то шаг, о котором вы и не подумали бы в другое время. В другой ситуации ничего сделать нельзя как оставаться на чеку.

Выиграть / выиграть - оппоненты или партнеры?

Подход «выиграть / выиграть» не каждому дается легко. как только мы вступаем в конфликт мы можем сознательно выбрать наш подход к нему. Чаще мы действуем по привычке. Если вы каждый раз реагируете на конфликт сходным образом, значит вы выработали у себя одну из нескольких «конфликтных - привычек».

##### Уход

Физический или эмоциональный уход от конфликта лишает возможности принять участие в дальнейшем развитии ситуации. Уход от конфликта может быть разумным шагом, если конфликт не затрагивает ваших прямых интересов, и ваша невовлеченность в него не отражается на его развитии.

Уход может толкнуть вашего оппонента на преждевременную сдачу позиций, завышение требований или ответный уход вместо принятия участия в совместной выработке решений. Уход также может привести к непомерному росту проблемы за время вашего отсутствия. Избегайте также возможности наказания оппонента своим уходом. Подобная тактика нередко применяется, сознательно или бессознательно, для того, чтобы заставить оппонента изменить его отношение к конфликту.

Все нижеперечисленные действия являются формами ухода. Подумайте о том, что происходит, когда вы не согласны с кем-то, и посмотрите, применима ли к вам какая-либо из этих реакций:

* Молчание?
* Демонстративное удаление?
* Обиженный уход?
* Затаенный гнев?
* Депрессия?
* Информирование обидчика?
* Едкие замечания по «их» поводу за «их» спиной?
* Переход на «чисто деловые отношения»?
* Индифферентное отношение?
* Полный отказ от дружеских или деловых отношений с провинившейся стороной?

# Подавление

Мы отказываемся признать наличие конфликта в том случае, если мы пытаемся поддержать добрые отношения любой ценой. Конфликты иногда сами разрешаются только за счет того, что мы продолжаем поддерживать дружеские отношения.

Подавление серьезного конфликта означает, что вы не затрагиваете главные спорные вопросы. Если вы храните молчание, ваш оппонент не знает, что за этим стоит в конфликте:

* Делаете ли вы вид, будто все в порядке
* Продолжаете действовать, как будто ничего не произошло?
* Миритесь с происходящим, дабы не нарушать покой?
* Ругаете себя за вашу раздражительность?
* Пользуетесь вашим обаянием для достижения нужной цели?
* Молчите, а потом начинаете вынашивать планы мести?
* Подавляете все ваши негативные эмоции?

Все эти стратегии отражают различные формы подавления.

##### Выиграть / проиграть

Предпочтение тактики «выиграть / проиграть» нередко объясняется подсознательным стремлением оградить себя от боли, Вызываемой чувством поражения. Она отражает такую форму борьбы за власть, при котором одна сторона выходит несомненным победителем.

Вот несколько примеров подхода с позиции «выиграть / проиграть». Приходилось ли вам прибегать к ним?

* Стремиться доказать, что другой человек не прав?
* Дуться, пока не передумают они?
* Перекричать их?
* Применить физическое насилие?
* Не принимать явного отказа?
* Требовать, чтобы ваш оппонент согласился с вам ради сохранения отношений?

# Компромисс

Компромисс требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник их чего-то добился. Раздел поровну не всегда является справедливым решением. Недостатки компромисса в том, что одна сторона может, к примеру, раздуть свою позицию, чтобы потом показать - достигнуть без тщательного анализа других возможных вариантов решения, он может быть далеко не самым оптимальным исходом переговоров.

В конфликте - можете ли вы:

* Поддерживать дружеские отношения?
* Искать справедливого исхода?
* Делить предмет желаний поровну?
* Избегать самовластия и напоминаний о вашем первенстве?
* Получить что-то и для и себя?
* Избегать столкновения в лоб?
* Уступать немного ради поддерживания отношений?

Уход, подавление, «выиграть / проиграть» и компромисс - четыре наиболее часто встречающиеся «конфликтные привычки».

Добавим еще одну стратегию «выиграть / выиграть». Преимущества подхода «выиграть / выиграть» заключается в том, что вы находите приемлемое решение и тем самым укрепляете и улучшаете взаимоотношения.

Вот несколько полезных наметок для поиска решений по принципу «выиграть / выиграть»:

* Определите потребности всех участников.
* Постарайтесь их удовлетворить.
* Признайте ценности других, равно как и ваши собственные.
* Старайтесь быть объективными, отделяя проблему от личностей.
* Ищите творческие и неординарных решений.
* Не щадите проблему, щадите людей.

Дилеммы при подходе «выиграть / выиграть».

Вы можете сомневаться, что подход «выиграть / выиграть» срабатывает всегда. У нас могут возникнуть подобные возражения:

1. Что делать с другом, который не отвечает услугой на услугу?

Попробуйте сказать ему: «Я хочу, чтобы мы оставались друзьями, но это не легко мне, поскольку я не чувствую, что ты как-то откликаешься на мои услуги».

1. А как насчет торговли с фирмой, которая, судя по всему, идет к банкротству? Следует ли моей фирме по-прежнему предоставлять ей своевременное обслуживание?

Попробуйте сказать им: «Я понимаю, что вы находитесь в тяжелом финансовом положении в настоящий момент, однако моя фирма не может взять на себя риск неоплаченных счетов, Я должен получить от вас наличные при каждой доставке товаров. Будет ли ваш легче платить сразу, если мы сократить размер доставок и сделаем их более частыми?»

1. Предположим, что у вас есть прямые конкуренты в продвижении по службе.

Попробуйте перестать волноваться по поводу соперников и уделите главное внимание собственным усилиям. Конкуренция всегда предоставляет возможность улучшить работу доставляет возможность улучшить работу вне зависимости от ее исхода. Подлинная победа состоит в том, что вы максимально приложили свои способности.

1. Что делать, если противник сильнее?

Попытайтесь поднять уровень свой игры, не тратя энергию на подрыв шансов своего соперника.

1. Предположим, что ваш сын был пойман при попытке украсть автомобиль.

Прежде всего надо попытаться взять его на поруки - в данный момент он нуждается в вашей поддержке больше, чем когда-либо. Опишите последствия его поступка и то, как это может отразится на его будущем. Выскажите ему свои чувства. Спросите его почему он это сделал, и постарайтесь заглянуть в эту историю поглубже, чтобы узнать, что толкнуло его на столь крайний шаг. Возможно вы должны или можете сделать что-то, что поможет ему удовлетворить его потребность в приключениях или его потребность в независимости. Быть может, с ним надо просто больше общаться.

1. Что можно сделать если человек отказывается сотрудничать?

Нужно продолжать придерживаться стратегии «выиграть / выиграть», чтобы продемонстрировать другим пользу и преимущества сотрудничества. Если мы хотим изменить чье-то поведение - наш наилучший шанс - продолжать предлагать им альтернативы. Если какой-либо член вашей семьи отказывается сотрудничать, не лишайте его вашей любви. Продолжайте оказывать ему поддержки, даже если он настроен враждебно. Не прощайте плохое поведение, но проведите строгие границы, за пределами которых вы не желаете более с ним сотрудничать.

**3.2 Особенности педагогических 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.

Правильно реагируя на поведение ребенка, учитель берет ситуацию под собственный контроль и восстанавливает порядок. Поспешность в оценках поступка часто приводит к ошибкам, вызывает возмущение у ученика несправедливостью со стороны учителя, и тогда педагогическая ситуация переходит в конфликт.

Различают следующие конфликтогенных педагогических ситуаций:

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

Среди особенностей педагогических конфликтов можно отметить следующие:

* профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: ведь школа - модель общества, где ученики усваивают социальные номы отношений межу людьми;
* участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель - ученик), чем и определяется 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 (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), потому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику - справиться со своими эмоциями, подчинить их разуму;
* присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них, об этом всегда приходится помнить учителю;
* профессиональная позиция учителя в конфликте обязывать взять а себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь 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.

Разрешение педагогических ситуаций и конфликтов

Причины конфликтов. Приведем причины конфликтов:

* малая возможность учителя прогнозировать на уроке поведение учеников; неожиданность их часто нарушает запланированный ход урока, вызывает у учителя раздражение и стремление любыми средствами убрать «помехи»;
* свидетелями ситуации являются другие ученики, поэтому учитель сохранить свой социальный статус любыми и тем самым часто доводит ситуацию до конфликтной;
* учителем, как правило, оценивается не отдельный поступок ученика, а его личность, такая оценка часто определяет отношение к ученику других учителей и сверстников;
* оценка ученика нередко строится на субъективном восприятии о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье;
* учитель затрудняется провести анализ возникшей ситуации, торопиться строго наказать ученика, мотивируя это тем, что излишняя строгость по отношению к ученику не повредит;
* немаловажное значение имеет характер отношений, которые сложились между учителем и отдельными учениками; личностные качества и нестандартное поведение последних являются причиной постоянных конфликтов с ними;
* личностные качества учителя также часто бывают причиной конфликтов (раздражительность, грубость, мстительность и т.д.).

**3.3 Практические рекомендации**

Пути помощи учителю в разрешении и предупреждении конфликтов определены во многом благодаря совместной работе с учителями и руководителями школ. Сделаны следующие выводы:

* конфликтные ситуации на уроках, особенно в подростковых классах признаются закономерными. Для их разрешения учителю надо уметь организовывать коллективную учебную деятельность учащихся разного возраста, усиливая деловую взаимозависимость между ними;
* ситуация на уроке доходит до конфликта, как правило, с учеником, плохо успевающим по предмету «трудным» по поведению. Поэтому в интересах учителя лучше изучить именно таких учеников, проявить к ним внимание с целью своевременного оказания помощи в выполнении задания;
* нельзя наказывать за поведение плохими отметками по предмету - это приведет не к положительному результату, а лишь к затяжному личностному конфликту с учителем, что обязательно вызовет снижение интереса к предмету.

Причиной многих конфликтов является низкий уровень педагогического общения учителей.

Основной целью психологического анализа ситуации является создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения возникшей ситуации. Грамотно приведенный психологический анализ поможет учителю найти не только варианты разрешения, но и возможные пути предупреждения или погашения конфликта.

Были разработаны варианты опорных схем для проведения анализа ситуации:

Приведем наиболее полный вариант, который включает следующие моменты:

* описание возникшей ситуации, конфликта (участники, место возникновения, деятельность участников и т.д.);
* что предшествовало возникновению ситуации;
* какие возрастные и индивидуальные особенности участников появились в их поведении, ситуации, поступка;
* ситуация глазами ученика и учителя;
* личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношение его к ученику), реальные цели учителя во взаимодействии с учеником (чего он хочет);
* что нового узнал учитель об учениках из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации для учителя);
* основные причины возникшей ситуации или конфликта и его содержание (конфликт деятельности, поведения или отношений);
* варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика;
* выбор средств и приемов педагогического воздействия и определения конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу.

При разговоре с детьми учителю надо четко знать, что следует сказать, когда, чтобы достигнуть цели обращенной к ребенку речи, при ком и зачем сказать. Сближению учителя и ученика, взаимопониманию способствуют некоторые приемы. Нужно стараться называть ученика по имени, даже когда сердиты на него. Это придаст обращению к нему ласково-требовательный характер, обыденный с учеником. Ведь каждый считает свое имя лучшим словом во всем лексическом запасе, и услышав его, ученик «автоматически» настраивается на доверительное общение с человеком.

Большое значение в профилактике конфликтов учителя с учеником имеют невербальные средства общения и умение слушать: мимика, тон, интонация речи. Ребенок обладает «эмоциональным слухам», расшифровывает отношение взрослых к нему. При восприятии слов он сначала реагирует на интонацию ответным действием и лишь, потом усваивает смысл сказанного. Крик и монотонная речь учителя лишаются воздействующей силы потому, что сенсорные входы ученика либо забиты, либо он вообще не улавливает эмоционального сопровождения и это порождает безразличие.

Учителю также надо уметь слушать ученика и услышать его. Результативность речи учителя во многом зависит от его умения слушать, «настроиться на волну» ученика.

Не упрекайте ребенка его близкими!

Никогда не следует упрекать ученика, особенно подростка, за неблагополучие в семье, за поведение родителей, братьев, сестер - этого ученики не прощают учителям! Учитель делает грубейшую ошибку, теряет в глазах ученика статус учителя, и взрослого.

«Возврат эмоций» - является важным средством предупреждения и разрешения конфликтов.

Осознание своей профессиональной позиции, познание мотивов поступка ученика помогают учителю выйти из плена собственных эмоций и откликнуться на переживания ребенка. Учитель вместе с учениками «переживает» каждый возрастной период становления их личности, сопереживает по поводу их неудач, радуется успехам, огорчается за срывы в поведении и работе, великодушно прощает - все это не снижает авторитет учителя в глазах учеников, а эмоционально сближает их позиции, порождает взаимопонимание. При таких отношениях бывают и конфликты, но разрешать их значительно проще.

Наказание. При разрешении конфликтов учителя считают наказание одним из основных средств воздействия. Они полагают, что этим достигнуто будет неповторение поступка, что это устрашит ученика. Однако, что можно построить на страхе. Весь вопрос в том, какой след переживаний остается в душе ребенка после его наказания. Одним из методов, часто применяемых, становится вызов родителей и упреки им все проступки ученика. такая беседа лишь озлобит подростка.

Приглашение «третьего». Для разрешения конфликта, когда отношения между учителем и учеником принимают противостояния, иногда пригашают третьего. Таким «третьим» могут быть и родители, и кто-то из учителей или сверстников. Главное, чтобы «третий» был значимым для конфликтующего ученика человеком. Но если учитель не умеет устанавливать правильные взаимоотношения с учениками, то помочь ему очень трудно.

**Глава IV. Экспериментальное исследование конфликтности личности с помощью методики Т. Лири**

Из всего многообразия методик диагностики конфликтности личности предпочтительнее методика диагностики межличностных отношений Т. Лири. Она также называется «конфликтный ли Вы человек?».

Методика создана Т. Лири, Г. Лефоржем, Р. Сазеком в 1954 г. Она предназначена для изучения стиля и структуры межличностных отношений и их особенности, а также исследования представлении человека о самом себе, своем «идеальном я», отношения к самому себе. Методика позволяет выявить зоны конфликтов испытуемого.

Для представления основных ориентаций Т. Лири разработал условную схему в виде круга, разделенного на секторы. В этом круге по горизонтальной и вертикальной осям обозначены четыре ориентации: доминирование - подчинение, дружелюбие - враждебность. В свою очередь эти секторы разделены на восемь - соответственно более частным отношениям.

Схема Т. Лири основана на предположении, что чем ближе оказываются результаты испытуемого к центру окружности, тем сильнее взаимосвязь этих двух переменных. Сумма баллов каждой ориентации переводится в индекс, где доминируют вертикальная и горизонтальной оси. Расстояние полученных показателей от центра окружности указывает на адаптивность или экстремальность интерперсонального поведения.

Опросник содержит 128 оценочных суждений, из которых в каждом из 8 типов отношений образуются 16 пунктов, упорядоченных по восходящей интенсивности. Методика построена так, что суждения, направленные на выяснение какого-либо типа отношений, расположены не подряд, а особым образом: они группируются по 4 и повторяются через равное количество отношений каждого типа.

Исследование проведено в школе № 37 среди учеников 8 класса и среди студентов 3 курса экономического факультета ДГСХА. При сравнении работ школьников и студентов выявилось следующее: у большинства учениц высокие показатели по сотрудничающему и ответственному типом отношения к окружающим, у мальчиков же - по властному и ответственному.

Это вполне естественно, так как властный тип отношения испытуемых к окружающим предполагает оптимистичность, быстроту реакций высокую активность, легкость и быстроту в принятии решений, поступки и высказывания, опережающих их продуманность и т.д., что свойственно подросткам. Ответственный тип межличностных отношений характеризует испытуемых с потребностью производить впечатление на окружающих, нравиться, легко вживающихся в разные социальные роли, с выраженной эмоциональной вовлеченностью.

При сопоставлении образа «Я» актуально и «Я» идеального психограммах почти у каждого школьника наблюдаем преобладание и I и V октанта, свойственное личностям с проблемой болезненного самолюбия, единицы имеют конфликт между стремлением к признанию группой и враждебностью, т. е. проблема подавленной враждебности. Наличие внутриличностного конфликта отражается и на межличностных отношениях. Такие личности чувствительны к оценкам и критике в свой адрес, болезненно реагируют и глубоко переживают. Несмотря на это у школьников высокие показатели доброжелательности, но в идеале они стремятся быть хуже, чем они есть сегодня.

У студентов же, не наблюдается преобладание какого-либо одного типа отношения к окружающим, проявляется индивидуальность каждого. Здесь уже испытуемые - вполне сформировавшиеся личности, определившиеся с будущей профессией, с установившимся мировоззрением, принципами и установками. На психограммах студентов наблюдаем умеренное расхождение актуального и идеального «Я», что является необходимым условием для дальнейшего роста личности. Однако, у студентов показатели доброжелательности ниже нуля - такая враждебность может способствовать возникновению и развитию межличностных конфликтов.

Данное проведенное исследование показало, что почти у каждого испытуемого выявился внутриличностный конфликт, а значит гармоничных личностей очень мало. Исследование, проведенное в прошлом году, позволило выявить больше испытуемых с внутриличностной гармонией и доброжелательным типом отношения к окружающим.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Тема «конфликты» очень интересна и бесконечна. Чем больше углубляешься в нее, тем увлекательнее и интереснее.

## Проведенное исследование, анализ и сравнение работ позволяет сделать следующие выводы:

1. Гармония и согласие человека с самим собой - важный фактор в установлении межличностных отношений.

. Конфликт, его разрешение в наибольшей степени зависит от его участника (участников), главное здесь его желание - разрешить конфликт: ведь в жизни встречается много людей, которые «живут» ими.

. Основным принципом психолога в работе с конфликтами является безоценочный. Главное в его работе - восстановить позитивные отношения конфликтующих сторон.

. Конфликтность людей не зависит ни от пола, ни от возраста человека

. Наличие конфликтности определяется структурой личности, внутриличностной гармонией и душевного состояния человека.

. Каждая личность, независимо от свойственного ей типа отношения к окружающим, имеет тенденцию к совершенствованию стиля межличностного отношения.

Бесконфликтное общество невозможно. Естественно, что и неконфликтные люди сталкиваются с подобными ситуациями. Некоторые качества личности осложняют процесс разрешения конфликта. Поэтому следует придерживаться следующих правил.

Правила поведения для конфликтных людей.

. Не стремитесь доминировать во что бы то ни стало.

. Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципа.

. Помните, прямолинейность хороша, но не всегда.

. Критикуйте, но не критиканствуйте!

. Чаще улыбайтесь! Улыбка дешево стоит, но дорого ценится.

. Традиции бывают хорошие и не очень.

. Сказать правду тоже надо уметь!

. Будьте независимы, но не самоуверенны.

. Не превращайте настойчивость в назойливость.

. Не ждите справедливости по отношению к себе, если вы не справедливы к другим.

. Не переоценивайте свои способности и возможности.

. Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.

. Проявляйте доброжелательность!

. Проявляйте выдержку в любой ситуации.

. Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах.

Еще хотелось бы добавить, не нужно бояться конфликтов, избегать их, не признавать их возникновение, они во многом и помогают людям, в выяснении, например, истинных чувств, отношений. Сложнее гораздо осознание этого конфликта - это важнейший шаг в их разрешении.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Агеев В.С., «Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы». М.: МГУ, 1990 г.
2. Андреева Г.М., «Социальная психология», М., 2001 г.
3. Андреев В.И., «Конфликтология. Искусство спора, ведение переговоров, разрешение конфликтов». М. 1995г. Народное образование.
4. Будасси С.А., «Психология эмоционально-личностных конфликтов в семейных отношениях», М., 1998 г.
5. Василюк Ф.Е., «Психология переживания». М.:МГУ, 1984.
6. Вересов Н.Н., «Формула противостояния или как устранить конфликт в коллективе», М., 1998 г.
7. Волков И.П., «Труд, контакты, эмоции», М., 1980 г.
8. Гасанова П.Г., «Психология саморазвития личности», М.1999 г.
9. Гозман Л.Я., «Психология эмоциональных отношений». М.: МГУ, 1987 г.
10. Гришина Н.В., «Психология конфликта», С.-Пб, 2000г.
11. Дубровина И.В., «Практическая психология образования»,

М., 2000 г.

1. Здравомыслов А.Г., «Социология конфликта», М., 1996 г.
2. .Зеркин Д.П., «Основы конфликтологии», Ростов-н.Д. 1998 г. Феникс.
3. Крылова А.А., Маничева С.А., «Практикум по общей экспериментальной и прикладной психологии», С.-Пб., 2000 г.
4. Крастт Г., «Психология развития» С.-Пб., 2000 г.
5. .Кудрявцев В.Н., «Основы конфликтологии», М., 1997 г.
6. Морозов А.В., «Психология влияния», С.-Пб., 2000 г.
7. Навайтес Г., «Тайны семейного (не) счасттья», НПО «МОДЭК», Воронеж, 1998 г.
8. Пайнс Э., Маслач К., «Практикум по социальной психологии», С.-Пб., 2000г.
9. Руденский Е.В., «Социальная психология», М.-Новосибирск, 1997г.
10. Сысенко В.А., «Супружеские конфликты», М., 1989г.
11. Флейк Хобеон К., «Развитие ребенка и его отношение с окружающими», М., 1993г.
12. Практическая психология в тестах. М., 1999 г.