

Профилактика конфликтов в образовательной организации

Уральский центр медиации

Автономная некоммерческая организация
по оказанию социальных услуг гражданам

Махнева Ольга Павловна
Талалаева Анна Викторовна

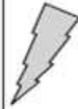
Определение КОНФЛИКТА

- Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение)— столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.
- Конфликты возникают в процессе взаимодействия, общения индивидов между собой, поэтому они существуют столько, сколько существует человек.

Объективные факторы возникновения конфликтов

ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

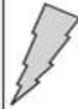
ЕСТЕСТВЕННОЕ СТОЛКНОВЕНИЕ
ИНТЕРЕСОВ ЛЮДЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ



СЛАБАЯ РАЗРАБОТАННОСТЬ
И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НОРМАТИВНЫХ
ПРОЦЕДУР РАЗРЕШЕНИЯ
ПРОТИВОРЕЧИЙ



НЕДОСТАТОК
И НЕСПРАВЕДЛИВОЕ
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЗНАЧИМЫХ
ДЛЯ НОРМАЛЬНОЙ
ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МАТЕРИАЛЬНЫХ И ДУХОВНЫХ БЛАГ

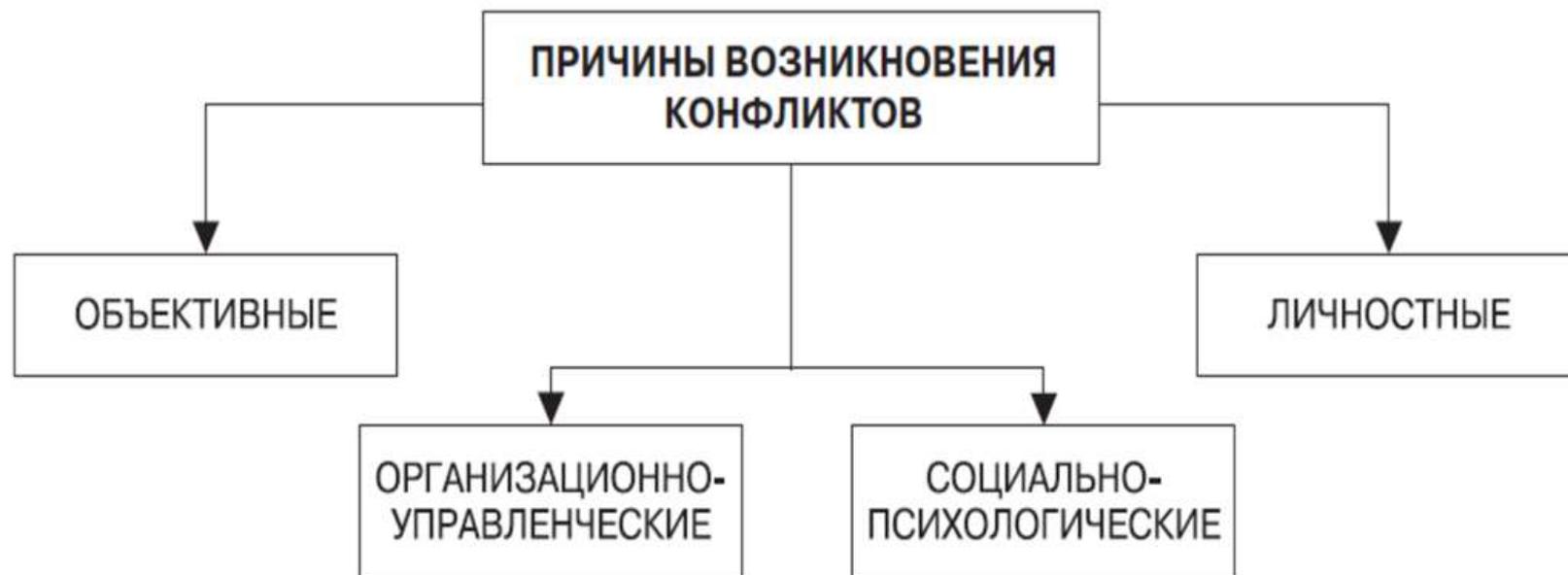


ОБРАЗ ЖИЗНИ, СВЯЗАННЫЙ
С МАТЕРИАЛЬНОЙ
НЕУСТРОЕННОСТЬЮ
И РАДИКАЛЬНЫМИ,
МАСШТАБНЫМИ, БЫСТРЫМИ
ПЕРЕМЕНАМИ



СТЕРЕОТИПЫ КОНФЛИКТНОГО
РАЗРЕШЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ
ПРОТИВОРЕЧИЙ И ДР.

Классификация причин конфликтов



Конфликты связаны с индивидуальными психологическими особенностями его сторон. Данные конфликты обуславливаются спецификой процессов, которые происходят в психике личности в процессе его взаимодействия с окружающими его людьми.

Основными причинами возникновения конфликтов являются:

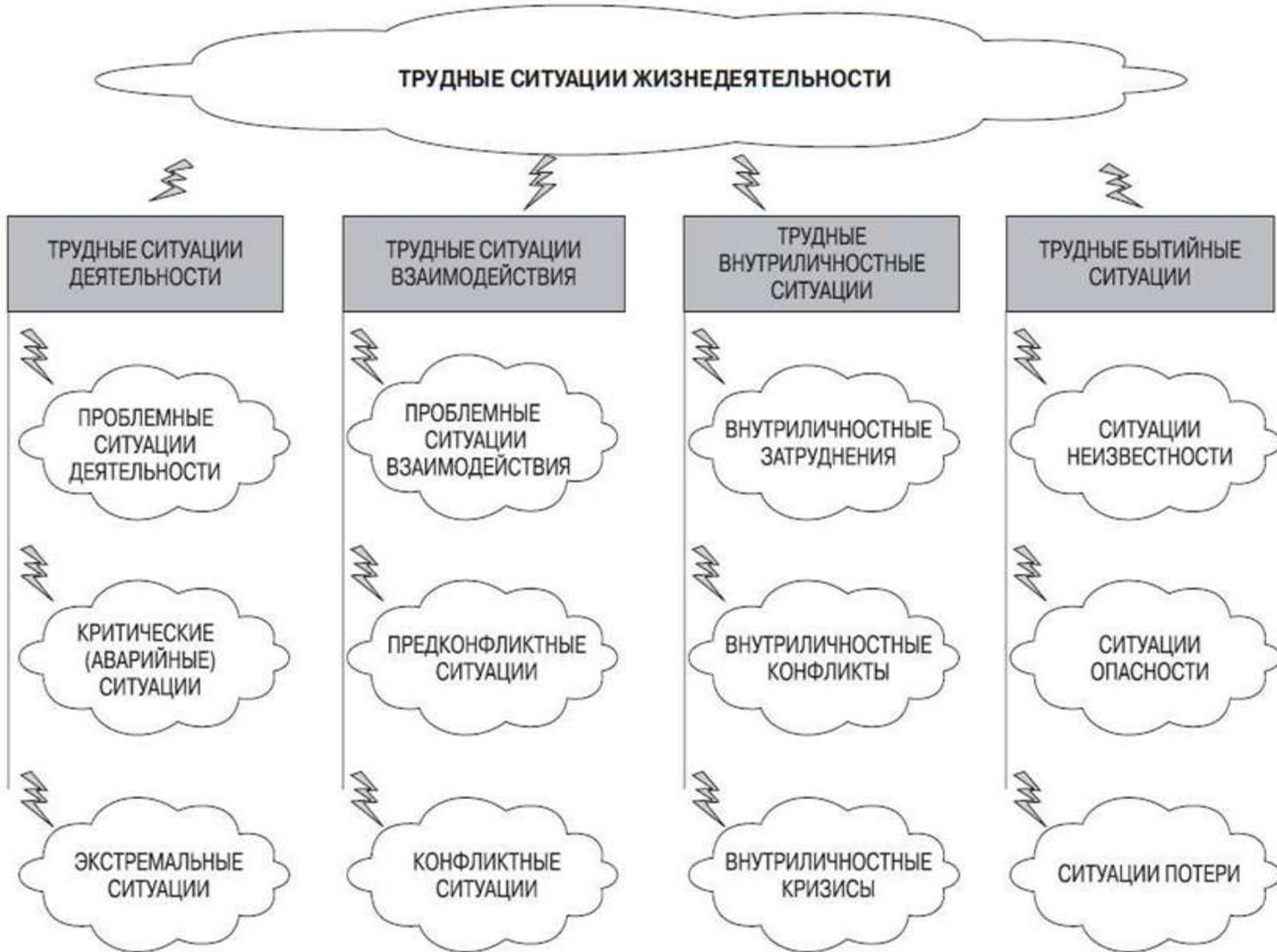
- невысокий уровень социально-психологической компетентности;
- акцентуация характера, тип темперамента;
- оценка поведения другой личности как недопустимой;
- недостаточный уровень психологической устойчивости;
- заниженный или завышенный уровень притязаний;
- плохо развита способность к эмпатии у человека;

• **Социально-психологические причины конфликтов**

обуславливаются непосредственным воздействием личностей, причинами их включенности в социальные группы.

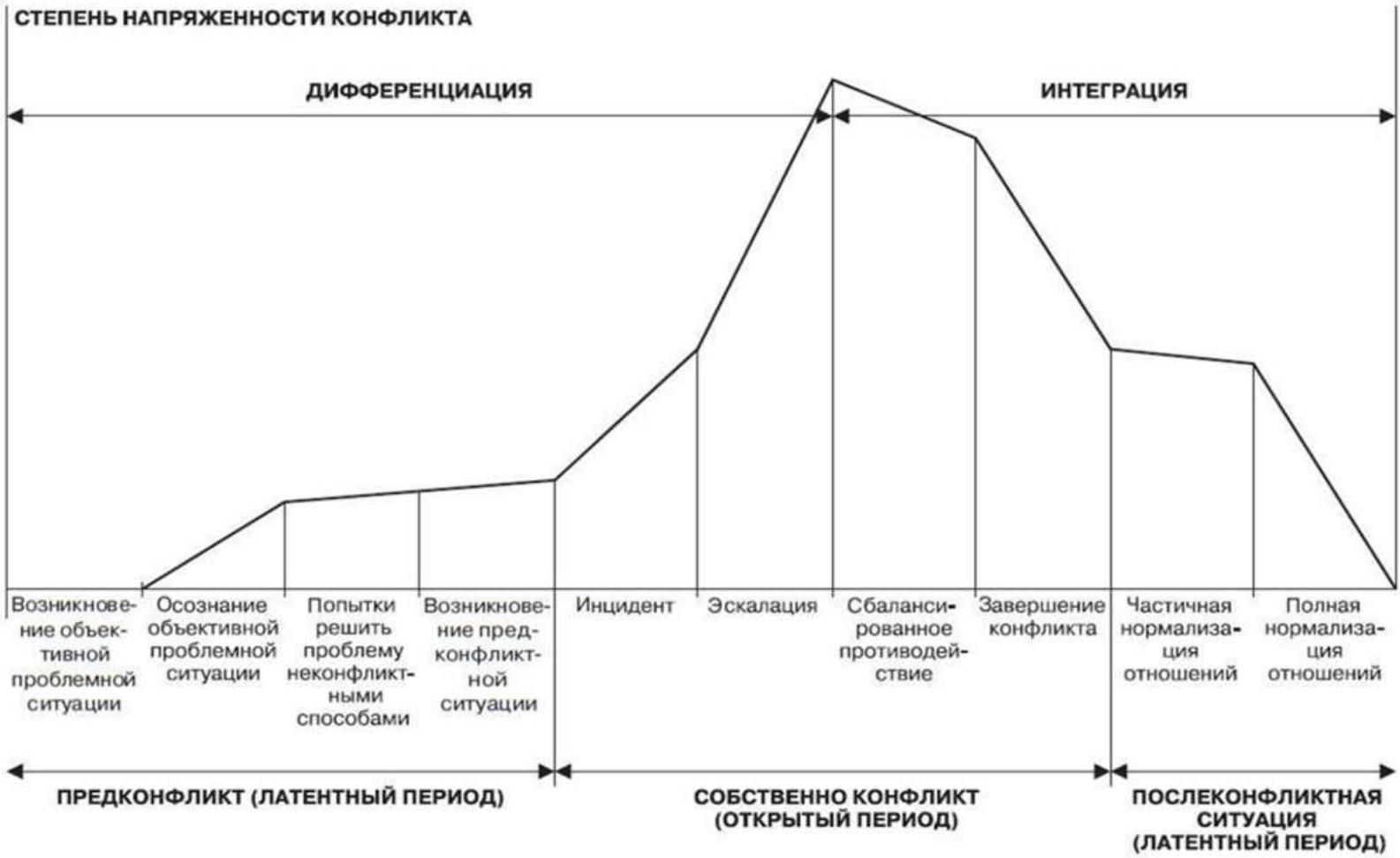
- различные подходы в способах оценки результатов деятельности друг друга;
- непонимание сторонами того факта, что при обсуждении проблем различия в позициях может быть вызвано не расхождениями во взглядах, а подходами к проблемам с разных сторон;
- искажение и потери информации в процессе межгрупповой и межличностной коммуникации;
- разбалансированное ролевое взаимодействие личностей;
- проблемные межличностные отношения;
- фаворитизм внутри группы, т.е. предпочтение членов своей группы членам других социальных групп;
- стремление к власти;
- ограниченные способности личности к децентрации, т.е. к способности поставить себя на место другого и понять его круг интересов;
- конкурентный характер сотрудничества с другими группами и людьми;
- психологическая несовместимость.

- **Организационно-управленческие причины конфликта** – обстоятельства, связанные с созданием, развитием и функционированием организаций, коллективов, групп. Можно выделить четыре типа подобных групп:
 - структурно-организационные – несоответствие структуры организации требованиям той деятельности, которой она занимается. Структура организации должна определяться целями и задачами, которые эта организация будет решать;
 - функционально-организационные – неоптимальность связей между структурными элементами организации, организацией и внешней средой. Внешние функциональные связи организации должны максимально соответствовать решаемым задачам и обеспечивать их выполнение. Эффективная работа организации невозможна без отлаженных функциональных связей с внешней средой. Нарушение этих связей приводит к конфликтам;
 - личностно-функциональные – несоответствие качеств сотрудников требованиям занимаемой должности. Существенные требования к личностным качествам работника предъявляют деятельность и необходимость взаимодействия с окружающими. Если человек не соответствует этим требованиям, то возможны конфликты между ним и руководителями, подчиненными, сослуживцами;
 - ситуативно-управленческие – обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач. Принятие ошибочного управленческого решения объективно создает возможность конфликтов между авторами решения и его исполнителями.



КОНФЛИКТЫ С УЧАСТИЕМ ЧЕЛОВЕКА

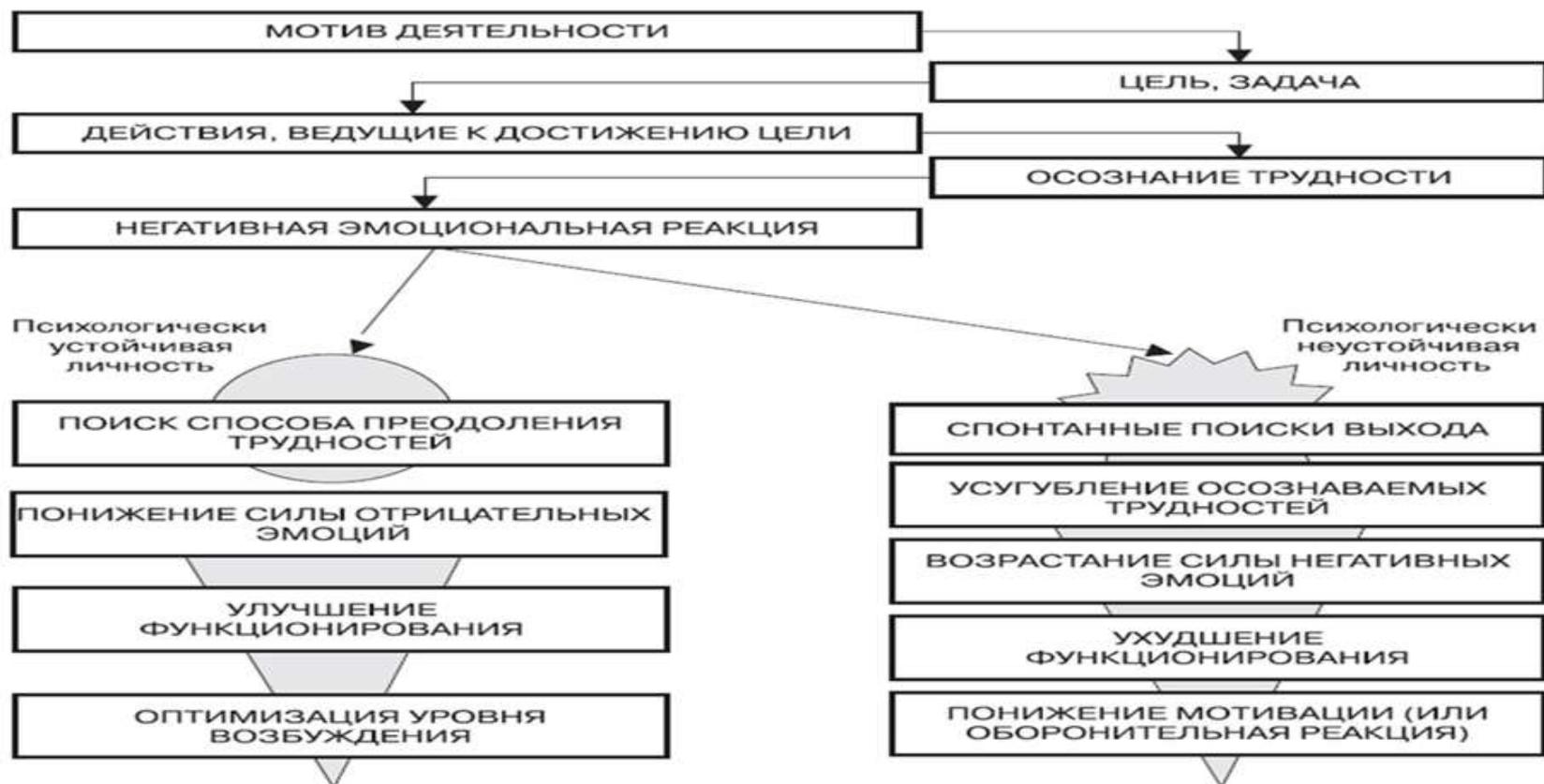




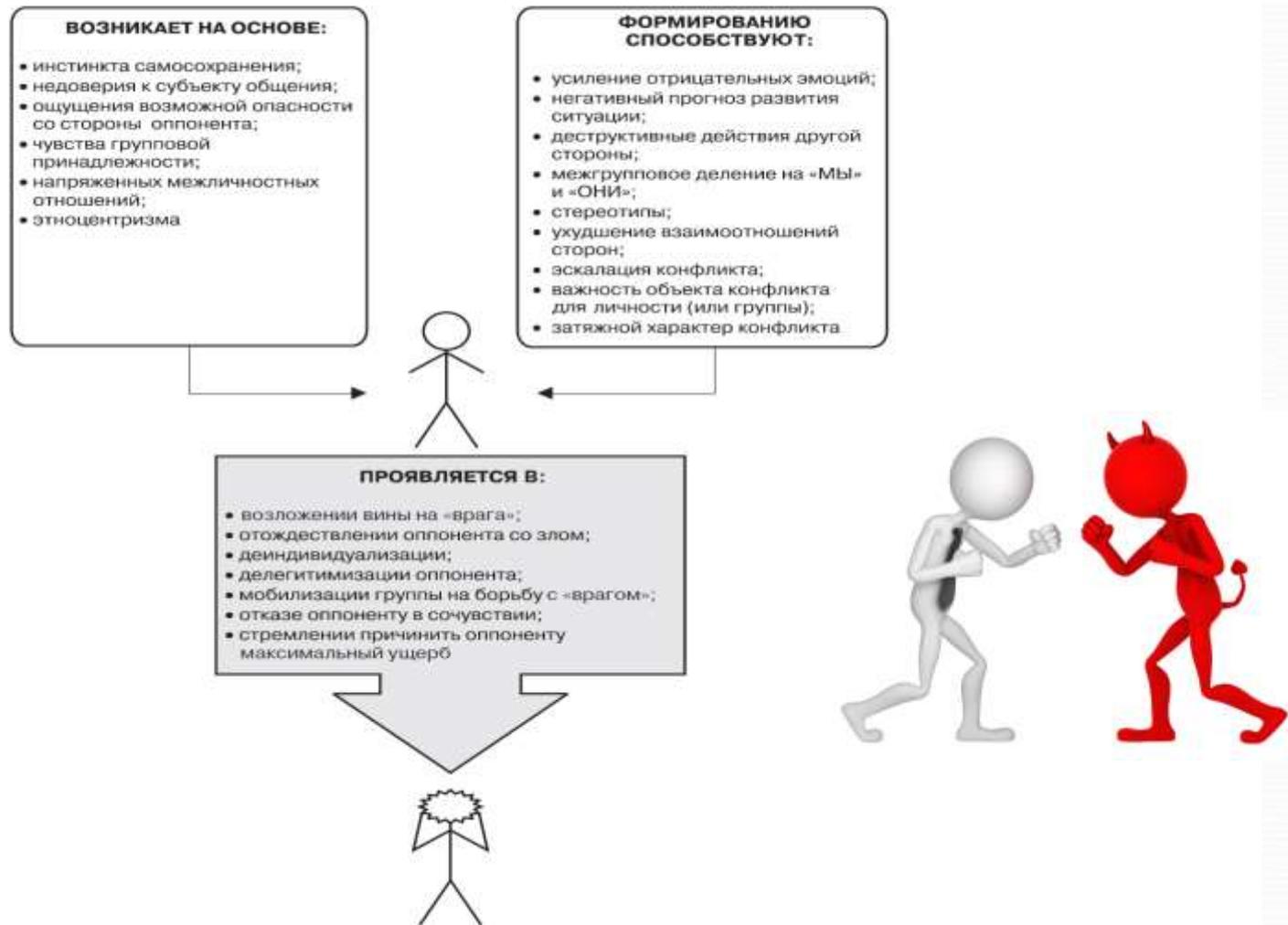
Поведение человека в трудной ситуации



Поведение психологически устойчивой и неустойчивой личности в трудной ситуации



Формирование «образа врага» в конфликте



Дисциплинарная культура

Событие →

Расследование →

Оценка (кто прав и кто не прав) →

*Классификация
(отнесение к типу
ситуации) →*

*Совет, рекомендация,
наказание или угроза
наказанием*



Восстановительная культура, культура конструктивного поведения

- *Событие →*
- *Горизонтальное взаимодействие →*
- *Безоценочное понимание →*
- *Изменение взгляда на ситуацию →*
- *Решение проблемы →*
- *Примирение →*
- *Восстановление отношений до
прежнего состояния →*
- *Создание возможностей для роста →*
- *Позитивные отношения*



- Единственный способ убедить человека – это предложить ему то, что

ОН хочет!



КТО ВИНОВАТ?



ЧТО ДЕЛАТЬ?

ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

ДЛЯ ТЕХ, ЧЬЕ ПОВЕДЕНИЕ ПРИЧИНИЛО ВРЕД

- Что произошло?
- О чем Вы думали в тот момент?
- Что Вы сейчас думаете о случившемся?
- На кого повлияла эта ситуация?
- Как это повлияло на них?
- Как Вы думаете, что нужно делать дальше?

ДЛЯ ПОСТРАДАВШИХ

- Что произошло?
- О чем Вы думали в тот момент?
- Что Вы сейчас думаете о случившемся?
- Как это событие повлияло на Вас и других людей?
- Что в этой ситуации для Вас самое тяжелое?
- Как Вы думаете, что нужно делать дальше?



1. Эмоции – Разум



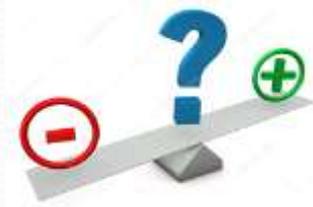
2. ПАУЗА !



3. Сбор информации



4. Анализ !



5. Выработка вариантов (не менее 3-х!)



***СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ И
ВЗАИМОПОНИМАНИЕ!***

