**Алгоритм разрешения конфликта родителей с другими участниками образовательных отношений**

**Основы психологии конфликта в образовательной системе. Методы урегулирования и разрешения межличностных конфликтов в образовательной системе**

1. Понятие, виды, формы конфликта.

Определение конфликта (от латинского conflictus – столкновение).

***Конфликт*** – это «различные виды противодействия, противоборства личностей̆ и групп по поводу рассогласованных значимых для них целей̆, интересов и ценностных установок, а также осознанная практическая деятельность по преодолению этих противоречий» (Р. Дарендорф).

***Конфликт*** – «наиболее острый способ решения значимых противоречий, возникших в процессе взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» (А.Я.

Анцупов).

***Конфликт*** – «проявление объективных или субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон» (В.Н. Кудрявцев).

Социально-психологический конфликт – «возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками» (Н.В. Гришина).

***Конфликт*** – это встреча разных людей и их интересов, целей, ценностей, что является

важным условиям для успешного личностного развития.

В конфликтологии выделяются два основных направления.

1. Концепции Э. Дюркгейма, Т. Парсонса, Н. Смелзера, где особое внимание посвящено проблеме стабильности и устойчивости (функционализм).

2. Теории К. Маркса, М. Вебера, Р. Дарендорфа, где проблема конфликта в центре при объяснении социальных процессов и изменений (структурализм).

Выделяют формы социального взаимодействия: авторитет, договор, подчинение, сотрудничество, конфликт. Конфликт является «не только нормальной̆, но и важной̆ формой общественной̆ жизни». При анализе структур интеракции обращается внимание на шесть переменных: размер группы, социальная дистанция, вертикальная позиция, положительные и отрицательные чувства, самовключенность, симметрия (Георг Зиммель). Социолог Льюис Козер выделяет четыре переменных конфликта: власть, статус, перераспределение доходов, переоценка ценностей̆.

Л. Козер выделяет основные функции конфликта, которые способствуют развитию

общества:

а) формирование групп с установлением и поддержанием их границ;

б) формирование и поддержание достаточно стабильной̆ структуры внутригрупповых и межгрупповых отношений;

в) социализация и адаптация членов общества и групп;

г) поддержание баланса сил и власти;

д) получение информации о проблемах в обществе;

е) «стимулирование нормотворчества и социального контроля»;

ж) побуждение к формированию новых социальных институтов.

Существуют три степени развития общественных конфликтов в рамках теории равновесия общества (Д. Аптер):

- столкновение предпочтений (кооперация);

- столкновение интересов (конкуренция);

- столкновение основных ценностей (подлинный конфликт).

**Выделяют по форме два вида конфликта:**

1. деструктивный, препятствующий разрешению проблемы и мешающий взаимопониманию;

2. конструктивный, способствующий разрешению проблемной ситуации и приводящий к взаимопониманию, конфликт.

**Динамика социального конфликта** представлена в трех основных стадиях:

• предконфликтная стадия;

• непосредственно конфликт;

• стадия разрешения конфликта.

Двухмерная модель конфликтного поведения К. Томаса описывает формы решения проблемной ситуации в конфликте:

- Принуждение (соперничество) – игнорирование интересов другой стороны, внимание на своих интересах, пренебрегая чужими.

- Уход (избегание) – уход от конфликта, пренебрегая интересами и своими и другой стороны.

- Компромисс – нахождение решения проблемной ситуации с учетом интересов двух сторон, уступая в некоторых вопросах с каждой стороны.

- Приспособление (уступка) – пренебрежение своих интересов, полностью учитывая лишь выгоду другой стороны.

- Сотрудничество – учет интересов обеих сторон, признание прав обеих сторон, поиск выхода из конфликта, объединяясь.

«Опросник «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса» для обсуждения вопросов и прояснения каждого типа взаимодействия (по возможности).

**Конфликт как стрессовая реакция**:

Типы реагирования на ситуацию, которая требует адаптации к новым условиям:

• включение защитного механизма «бей-беги»;

• замирание;

• социальное взаимодействие.

Если ситуация для человека воспринимается как небезопасная, то организм реагирует стресс ответом, при котором включается защитный механизм «бегство или борьба». При

включении данного механизма, индивид будет испытывать страх или злость, в связи с этим реагировать на ситуацию эмоционально, сложнее концентрироваться на решение проблемы. При реакции замирании человек также не будет способен принимать решения, искать конструктивные выходы из ситуации, а переживать ситуацию конфликта как угрожающую безопасности его благополучия. При типе реагировании «социальное взаимодействие» человек будет воспринимать ситуацию конфликта как безопасную, и, стараться найти выход, из сложившейся ситуации сотрудничая или стремясь к компромиссу.

**Конфликт в образовательной системе**

Причины возникновения конфликта между родителями и образовательным учреждением.

Конфликт между родителями и педагогическим составом всегда будет связан с ребенком. Важно отнестись с пониманием к возникшей ситуации, так как ребенок способен пренебречь правилами поведения в школе, а педагог действительно может нарушить личностные границы ребенка. Нет идеальных людей, каждый способен ошибаться, главная стратегия разрешения конфликта – решить возникшую проблему, а не обвинить другую сторону в несостоятельности. Консультанту ориентировать родителя на конструктивный выход из конфликта, проясняя конечную цель, к которой стремится родитель и оценивать влияние на принятие решения чувств гнева, страха, беспомощности.

**Примерные жалобы родителей, с которыми консультант может столкнуться**:

- неграмотность воспитателя, учителя (не знает предмета, неправильно учит или развивает детей, общается с детьми неправильно);

- на неблагоприятный психологический климат в классе, в группе (учитель, воспитатель

конфликтует с детьми и\или ребенком; учитель травит ребенка при классе; настраивая других детей против; оскорбляет детей, кричит на них; оскорбляет родителей при детях и

др.);

- на стиль общения учителя (авторитарный – много задает, не уважает детей; попустительский – не проверяет задания и контрольные работы (не путать с жалобой «не задает домашних заданий», в этой жалобе может скрываться тенденция к завышенным требованиям самого родителя), не следует учебной программе и др.;

- конфликт ребенка с учителем, воспитателем (жалоба на неспособность учителя найти подход к ребенку, а также неравное отношение и условия для учеников);

- необъективное оценивание ребенка (занижает оценки).

**Примерные претензии педагогов, с которыми родители сталкиваются:**

- обвинение в несостоятельности (неправильно воспитывают ребенка);

- осуждают за недостаточную внимательность к ребенку (обвиняют в запускании ребенка);

- отсутствие уважения к учителям, воспитателям от ребенка;

- неспособность контролировать свои эмоции при решении проблемных ситуаций и др.

**Специфические конфликтные ситуации в образовательной среде:**

- наличие различных уровней общей и педагогической культуры;

- несогласованность стратегий и тактик воспитания;

- сложность восприятия и понимания родителями учебно-воспитательного процесса;

а также влияние внутрисемейного климата и стратегий воспитания в семье;

- разное отношение к феномену детства и к ребенку как к личности у родителей и учителя.

**Методы урегулирования и разрешения межличностных конфликтов в образовательной системе.**

Выделяются три группы методов выхода из конфликта:

1. направлена на предотвращение насилия в конфликте;

2. на разрешение противоречий, вызвавших конфликт.

3. на снижение уровня противоборства сторон конфликта и на поиск совместного решения проблемы.

**Технология картографии для разрешения конфликта.**

Выделяются этапы анализа конфликтной ситуации для разделения эмоций от осознания возникшей проблемной ситуации.

На первом этапе прописывается конфликтная ситуация, проблема.

На втором этапе перечисляются участники конфликта, главные стороны и второстепенные участники, если такие имеются. На данном этапе, возможно, обнаружить скрытых манипуляторов.

На третьем этапе лист делится на две колонки, и описываются потребности, мотивы и опасения всех участников конфликта.

На четвертом этапе перечисляются возможные решения конфликта, и обсуждается, какой вариант уже использовался в личном опыте, результат и т.д.

**Рекомендации родителям при регуляции конфликтов (Ч. Ликсон):**

Искренность при разрешении конфликта важна, когда дело касается близкого и значимого человека. В ситуации разрешения конфликта с образовательным учреждением нет нужды скрывать свои мотивы. «Снимем маски» - так называет Ч. Ликсон данную технику. Далее, автор предлагает выделить реальную причину возникшего конфликта. И отказываться от установки выиграть в конфликте. Прояснить с родителями, что в решении возникшей, конфликтной ситуации не важен победитель, значимо разрешение возникшей ситуации. Нахождение несколько решений всегда будет давать больше шансов на конструктивное разрешение проблемы. Далее, возможность обсудить с другими людьми, а также, при возможности, и с конфликтующей стороной, какой из вариантов самый эффективный. Выбор варианта конфликта должен учитывать интересы всех сторон, тогда это будет про разрешение конфликтной ситуации. При урегулировании конфликта важно, чтобы форма донесения своей позиции была безопасная, насколько это возможно, в нейтральной форме. В разговоре с конфликтующей стороной важно демонстрация бережного отношения ценности отношений. Предложить родителям озвучить администрации образовательного учреждения, что для них отношения с ними важны. При прояснении конфликтной ситуации крайне важно обеим сторонам встать на место ребенка и понять, что происходило с ним. Предлагать родителям озвучить чувства ребенка, который оказался в центре конфликтной ситуации.

**Способы выхода из конфликтных ситуаций:**

Первый этап заключается в установлении доверия и безопасности.

На следующем этапе важно согласовать восприятие, а после и интересы всех участников конфликта.

Далее ищутся решения конфликта и реализация договоренностей.

**Рекомендация консультантам:**

- выслушайте родителей, используя техники активного и пассивного слушания,

- задайте уточняющие вопросы для прояснения деталей ситуации,

- предложите модель решения конфликтных ситуаций с описанием типов решений и этапов ведения переговоров,

- обращайте внимание родителей на эмоциональное состояние и цель, которую они преследуют в возникшем конфликте. Обращайте внимание родителей на их эмоции и чувства, предлагая их отделять от поиска вариантов решения конфликта.

**Рекомендации для родителей:**

- всегда имейте ввиду, во время конфликта эмоции берут верх над разумом;

- не спешите спорить и отвергать предложения образовательного учреждения и педагога, выслушайте, после подумайте, подходит ли вам предложенный вариант. Не спешите с ответом;

- посмотрите на конфликт со стороны, будто вам его рассказали малознакомые люди.

- ориентируйтесь на решение проблемной ситуации;

- выразите эмоции в безопасном пространстве дома, перед решением проблемы найдите способ разрядиться. В образовательное учреждение приходите предварительно «выпустив пар» в безопасной среде (например, напишите «гневное письмо», которое никому не отправите);

**Предложения для родителей, что они могли бы сделать для повышения сотрудничества с образовательным учреждением:**

- участие в классных и общешкольных родительских собраниях,

- участие в психолого-педагогических лекториях,

- участие в родительских чтениях или круглых столах, дискуссиях,

- участие в мероприятиях школы, детского сада (школьный театр, соревнования, интеллектуальные игры и др.).

**Алгоритм разрешения конфликта, который могут консультанты предложить родителям, обратившимся за консультацией:**

1 этап – пауза для снижения эмоционального напряжения;

2 этап – анализ конфликтной ситуации, ответ на вопрос, почему произошла данная ситуация;

3 этап – прояснение целей и способов разрешения конфликта. Что я хочу на выходе из конфликтной ситуации и как мне это достичь;

4 этап – реализации плана;

5 этап – оценка эффективности выбранной стратегии.

**Основная литература**:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология. Учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. -

М.: Питер, 2015. - 528 c.

2. ЛиксонЧ. Конфликт: Семьшагов кмиру: пер. с англ. / Ч. Ликсон. -Санкт-Петербург

Москва Харьков Минск: Питер, 1997.

4.2.2. Дополнительная литература:

1. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В.Гришина // СПб: Питер, -2008.

2. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С.М.Емельянов // СПб., -

2005.

3. Корнелиус Х. Выиграть может каждый / Х.Корнелиус, Ш.Фэйр //

Изд: Глобус.- 2002.

4. Паттерсон, Кэрри Управление конфликтом. Что делать, если вы столкнулись

с невыполненными обещаниями, обманутыми ожиданиями и агрессивным поведением /

Кэрри Паттерсон и др. - М.: Вильямс, 2015. - 256 c.

**Приложение. Опросник «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса.**

**Инструкция: В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.**

1.

• А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

• Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2.

• А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

• Б. Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.

3.

• А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

• Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

• А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

• Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

• А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

• Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.

6.

• А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

• Б. Я стараюсь добиться своего.

7.

• А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

• Б. Я считаю возможным уступить, чтобы добиться другого.

8.

• А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

• Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9.

• А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

• Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

• А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

• Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

• А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

• Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12.

• А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

• Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13.

• А. Я предлагаю среднюю позицию.

• Б. Я настаиваю, чтобы было сделано, по-моему.

14.

• А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

• Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

• А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

• Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

• А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

• Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

• А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

• Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

• А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

• Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

• А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

• Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

• А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

• Б. Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.

21.

• А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

• Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

• А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посредине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

• Б. Я отстаиваю свои желания.

23.

• А. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

• Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

• А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

• Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

• А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.

• Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

• А. Я предлагаю среднюю позицию.

• Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

• А. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.

• Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

• А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

• Б. Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.

29.

• А. Я предлагаю среднюю позицию.

• Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

30.

• А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

• Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

**Обработка результатов.**

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в

конфликтной ситуации начисляется один балл.

Ключ

№ Соперничество Сотрудничество Компромисс Избегание Приспособление

1 А Б

2 Б А

3 А Б

4 А Б

5 А Б

6 Б А

7 Б А

8 А Б

9 Б А

10 А Б

11 А Б

12 Б А

13 Б А

14 Б А

15 Б А

16 Б А

17 А Б

18 Б А

19 А Б

20 А Б

21 Б А

22 Б А

23 А Б

24 Б А

25 А Б

26 Б А

27 А Б

28 А Б

29 А Б

30 Б А

Интерпретация результатов.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о

выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип, набравшие максимальное количество баллов.

• Соперничество: наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

• Приспособление: означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

• Компромисс: компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.

• Уклонение (избегание): для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

• Сотрудничество: когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон