

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ
ДЕТСКО-ЮНОШЕСКАЯ СПОРТИВНАЯ ШКОЛА № 10
ГОРОДСКОГО ОКРУГА САМАРА**

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ, ПРОФИЛАКТИКА И ИСХОД КОНФЛИКТА.**

Составитель:
Заместитель директора по УВР
МБОУ ДОД ДЮСШ № 10 г.о. Самара
Ваганов Ю.П.

г. Самара
май
2012 год

Современное образовательное учреждение – сложный и многогранный объект управления для любого руководителя, а в особенности учреждение физкультурно-спортивной направленности, реализующее учебные программы, где в силу своей деятельности тренер осуществляет образовательную деятельность на стыке спорта и искусства. И эта грань его деятельности накладывает определенный отпечаток на психоэмоциональные качества личности тренера. Именно в таких коллективах ярко проявляются противоречия, приводящие к конфликтам. Творческая личность – сложная личность, эмоции порой играют главенствующую роль в истоках любого конфликта и эти конфликты довольно частое явление. В них бывают порой задействованы все члены школьного социума: тренеры, родители, учащиеся. Нередко при этом легко разрушаются с таким трудом налаженные связи.

В настоящее время, когда именно коллективные условия определяют успех деятельности образовательного учреждения, возникает острая необходимость в людях, владеющих искусством создавать моральный климат в коллективе. Однако в педагогическом коллективе каждый его член может и должен влиять на благоприятность социально-психологического климата. И коллектив становится могучим средством формирования личности только тогда, когда он характеризуется высоким психологическим климатом.

Профилактика конфликта – это не уход, не игнорирование, а внимание к нему и работа с предпосылками.

И если руководитель в своей деятельности особое внимание уделяет профилактике конфликта, владеет знаниями природы конфликта, причинами возникновения и становления конфликта, процессами развития конфликта, последствиями конфликта, в состоянии определить сущность конфликта, найти пути разрешения конфликта и может управлять конфликтной ситуацией, он может создать благоприятный социально-психологический

климат в коллективе, и как следствие получить низкий уровень конфликтности в нём.

Итак, чтобы деятельность руководителя по профилактике конфликтов не была мало результативной, он должен знать и четко понимать, что:

- На протяжении всей истории эволюции конфликт – вечный спутник человечества, в основе которого лежит противоречие, которое по своей природе приводит к конструктивным последствиям и руководитель получает развитие коллектива, или деструктивным последствиям, когда его любимый коллектив развалился.
- Любой руководитель, а в особенности начинающий, должен знать, что конфликт не всегда что-то плохое, страшное, может привести к печальному результату.
- Относительно безобидным конфликтом бывает открытый конфликт, в котором разногласия относятся к основной или образовательной деятельности учреждения, и выражает различные пути, ведущие к одной цели. Такие конфликты разворачиваются на деловой основе и как следствие приводят к общему решению.
- Скрытый конфликт – человеческие взаимоотношения. Многие кажущиеся «деловыми» конфликты – конфликты, основанные на чувствах и взаимоотношениях, и как следствие суть конфликта не исчезла, а перешла на другие объекты.

Руководителю для профилактики конфликтов необходимо обладать интуицией и достаточными знаниями в области психологии, хотя бы об основных конфликтных зонах человеческого поведения и знать:

- Можно и должно ли избегать конфликтов? Вопрос интересный. По одной точке зрения конфликт – явление нежелательное и его

необходимо срочно решить, а по возможности следует избегать.

- Иная точка зрения – даже в образовательном учреждении с эффективной профилактикой конфликтов некоторые конфликты не только возможны, но могут быть и желательны. Такие конфликты могут быть функциональными и повысить эффективность деятельности образовательного учреждения, но могут быть и дисфункциональными, привести к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности учреждения.

Делаем вывод - чтобы управлять конфликтом - необходимо понимать причины возникновения конфликтной ситуации. Умелое управление конфликтом укрепляет коллектив образовательного учреждения. Основная причина конфликта – столкновение личностей, но если ее рассмотреть шире, то оказывается, что виноваты другие факторы.

Проводя профилактическую работу по предотвращению конфликтов в образовательном учреждении, руководитель должен иметь представление, а с какими типами конфликтов он может столкнуться, уметь определить его и войти в конфликт на начальной стадии.

Основные типы конфликтов:

- Мотивационные конфликты – безопасность, принадлежность к определенному сообществу, чувство собственного достоинства и самореализация, престиж.
- Конфликты коммуникации – когда никто не решается на установление обратных связей.
- Конфликты власти и безвластия – особенно гнетет чувство бессилия, когда тебе противостоит большая оппозиционная группа, невозможность реализовать свои цели ломает тебя. Можно затормозить развитие такого типа конфликта, но в

результате он повис, а расплата – страдает образовательное учреждение.

- Внутрличностный конфликт – самая распространенная форма – ролевой конфликт. Предъявляем противоречивые требования к тренеру по поводу того каким должен быть результат его работы. Такой конфликт возникает в результате противоречивых требований. Убери это – возможно такой конфликт и не возникнет. Так же он может возникнуть по причине низкой степени удовлетворенности тренером своей работы, малой уверенности в себе.
- Межличностный конфликт – как сказано выше особенно проявляется в среде тренеров, где образовательная деятельность связана с искусством, пример фигурное катание на коньках. Столкновение личностей с различными чертами характера, взглядами и ценностями, своей точкой зрения, взглядом на образовательный процесс и свою роль в нем.
- Конфликт между личностью и группой – наиболее распространенный тип конфликта в образовательном учреждении. Есть противоречия между личностью и группой – есть конфликт. В большинстве случаев возникает на почве должностных обязанностей руководителя между необходимостью обеспечить деятельность учреждения и соблюдать правила и процедуры образовательного учреждения. Принял дисциплинарные меры – непопулярен среди подчиненных – получил ответный удар – изменилось отношение к тебе как к руководителю. Как избежать этого – поставить и сохранять дистанцию: руководитель – работник и не переходить эту грань, а так же действовать в рамках закона, рамках своих должностных обязанностей и должностных обязанностей работника.

- Межгрупповой конфликт. Неизбежно, что в каждом образовательном учреждении формируются как формальные и неформальные группы и между ними всегда возникают конфликты. Причина конфликта – различие целей каждой группы. А грамотно выстроенная и поставленная цель, перед учреждением как организацией целостной, может быть профилактикой межгруппового конфликта. Главное «грамотно расставить слонов».

Так же руководителю необходимо знать основные этапы конфликта:

- Конфликтная ситуация
- Инцидент
- Конфликтные действия
- Разрешение (исход) конфликта

И всегда быть готовым к тому, что конфликтные действия могут быть в основном направлены на него, это издержка деятельности руководителя, так сказать его ноша.

Несомненно, конфликт, как и болезни лучше предупредить, чем лечить. Руководитель, в своей деятельности по профилактике конфликтных ситуаций в образовательном учреждении, должен начать с анализа фактических причин, а затем применить методику разрешения конфликта в целях уменьшения возможности его возникновения. **Действия руководителя не так и сложны:**

- Признавать друг друга,
- Уметь слушать что, кстати, порой очень сложно,
- Понимать роль другого человека,
- Выяснить, как сторона воспринимает конфликт, и что при этом чувствует,

- Сформулировать предмет обсуждения, не допуская его двоякого толкования,
- Найти общие точки зрения или найти причины разъединения.

После этого снова попытаться понять содержание конфликта и продолжить искать общее решение.

И знать, что конструктивное разрешение конфликта зависит от адекватности восприятия конфликта – оценки как собственных действий, так позиции оппонента, открытости и эффективности общения – что способствует прекращению всевозможных слухов, создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества, определения существа конфликта

Но, если ваша деятельность по профилактике конфликта не принесла желаемого результата, то вы, как руководитель можете либо:

- Уклониться от разрешения конфликта, то есть уйти от него,
- Сгладить ситуацию, показать, что нет необходимости раздражаться,
- Оказать давление – применить власть или добавить свою точку зрения,
- Найти компромисс,

Но самое главное, как в профилактике конфликта, так и в исходе конфликта – решение проблемы.

Список литературы:

Андреева Г.М. «Социальная психология»

Шевандрин Н.И. «Социальная психология в образовании»