**Динамика конфликта**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **п/п** | **Этап конфликта** | **Содержание управления** **(вид деятельности)** |
| 1 | Возникновение и развитие конфликтной ситуации | Прогнозирование, предупреждение (стимулирование) |
| 2 | Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников | Предупреждение (стимулирование) |
| 3 | Начало открытого конфликтного взаимодействия | Регулирование |
| 4 | Развитие скрытого конфликта | Регулирование |
| 5 | Разрешение конфликта | Разрешение |

**Регулирование конфликта** – это вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

Регулирование как сложный процесс предполагает ряд этапов:

1. Признание реальности конфликта конфликтными сторонами;
2. Легитимизация конфликта, т.е. достижение согласия между конфликтными сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия;
3. Институционализация конфликта, т.е. создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.

**Превентивные меры**

1. постоянная забота об удовлетворении нужд и запросов участников образовательного процесса;
2. учет индивидуально-психологических особенностей участников образовательного процесса;
3. соблюдение принципа социальной справедливости в любых решениях, затрагивающих интересы участников образовательного процесса;
4. формирование у участников образовательного процесса высокой психолого-педагогической культуры общения;
5. проведение тренингов по обучению партнерскому взаимодействию

**Разрешение конфликта** – это вид деятельности субъекта управления, связанный с завершение конфликта.

Разрешение конфликта может быть полным и неполным. *Полное* разрешение конфликта достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций. *Неполное* разрешение конфликта происходит тогда, когда устраняется не все причины или конфликтные ситуации. В таком случае неполное разрешение конфликта может быть этапом на пути к полному его разрешению.

**Предпосылки разрешения конфликтов:**

1. Достаточная зрелость конфликта;
2. потребность субъектов конфликта в его разрешении;
3. наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения конфликта.

**Памятка по разрешению конфликтов**

1. Хочу ли я благоприятного исхода конфликта для нас обоих?
2. Вместо того, чтобы думать, «как это могло быть», вижу ли я новые возможности в том, «что есть»?
3. Как бы я чувствовал себя на его (ее) месте?
4. Что он (она) пытается сказать?
5. Выслушал ли я его (ее) как следует?
6. Что я хочу изменить?
7. Как я могу сказать это без обвинений и нападок?
8. Не злоупотребляю ли я властью?
9. Что я чувствую?
10. Возлагаю ли я на кого-то вину за свои чувства?
11. Поможет ли это делу, если я расскажу ему (ей)о том, что я чувствую?
12. Избавился ли я от желания наказать его (ее)?
13. Что я могу сделать, чтобы лучше владеть моими чувствами?(Например, выразить свои чувства на бумаге, поговорить с другом, выплеснуть агрессию через вспомогательные средства)
14. Хочу ли я разрешить конфликт?