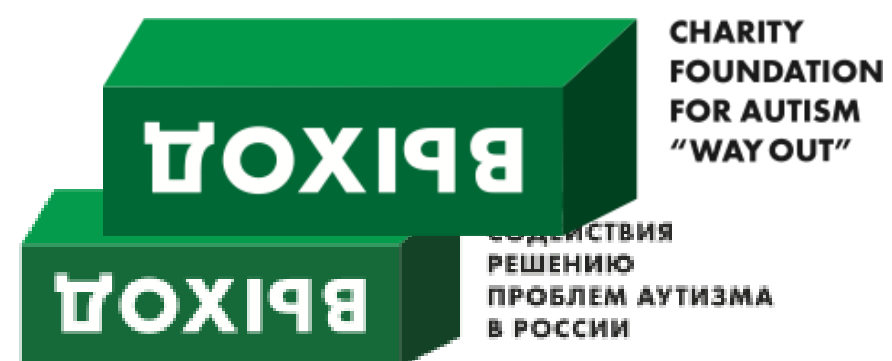


Опыт управления конфликтами

Анна Берколайко

Воронеж 2018



Конфликт или конфликтная ситуация

- Ресурсные классы, инклюзивное образование существенно меняют жизнь школы
- Различные типологии причин возникновения конфликтов, лишь частично отвечают на вопрос почему конфликты возникают в таком благом деле, как инклюзивное образование
- Следует учитывать, что часть конфликтов скорее является конфликтными ситуациями, возникающими ввиду сопротивления изменениям

Виды конфликтов, возникающих при организации инклюзивного образования

1. Конфликты с родителями:

- Родители нормотипичных детей vs родители детей с РАС
- Родители детей с РАС vs педагоги ресурсных классов
- Родители детей с РАС – тьюторы собственных детей vs кураторы и педагоги ресурсных классов



Виды конфликтов, возникающих при организации инклюзивного образования

2. Конфликты внутри школы:

- Педагоги ресурсных классов vs педагоги и психологи обычных классов
- Педагоги ресурсных классов vs администрация школы

3. Конфликты между ответственными за организацию инклюзивного образования

4. Конфликты «имени метода»



Причины сопротивления изменениям

- Недостаток информации
- Изменения требуют значительных усилий
- Большинству людей нравится существующее положение вещей
- Люди боятся неведомого
- Неуверенность в себе
- Опасения, что изменения окажут негативное воздействие
- Боязнь того, что работы станет больше

О чем надо помнить, проводя изменения

- Сопротивление переменам неизбежно. Бессмысленно возмущаться и взывать к совести
- Формы сопротивления переменам существенно отличаются друг от друга и зависят как от внутренних факторов (характер личности), так и от внешних факторов (каким образом сотрудникам сообщили об изменениях, насколько они кардинальны, проводилась ли предварительная внутренняя диагностика)
- Сопротивление может принимать явную или скрытую форму. Скрытое сопротивление является более опасным, так как его крайне сложно выявить
- То, что люди говорят, часто не совпадает с тем, что они на самом деле думают
- Главная причина сопротивлений - страх: страх потери и страх перед неизвестным и непонятным ради громких целей, необходимость которых совершенно неочевидна

Уровни коммуникаций

- Клуб (общение о ценностях, миссии, целях, установление правил)
- Производство (общение по вопросам основной деятельности, исполнение правил)
- Салон (общение по интересам)
- «Коммуналка» («курилка»)

Что делать, планируя изменения и разрешая конфликты

- Анализировать стейкхолдеров и их роли
- Осуществлять «пропитку»
- Искать возможность показать в чем персональный выигрыш каждого
- Показывать личный пример - очевидную приверженность переменам и участие в них со стороны высшего руководства и авторитетных людей в организации
- Вовлекать сотрудников в процесс проектирования перемен. Изменение, которое исходит изнутри, выглядит гораздо менее угрожающим и вызывает меньшее противодействие, нежели изменение, которое навязывается извне
- Поощрять желаемое поведение различными методами

Ключевые параметры конфликта

- Рациональность – поиск соглашения, которое обеспечит максимум взаимной выгоды
- Эмоциональность – эмоции могут облегчать процесс выхода из конфликта, если вы умеете к ним прислушиваться и ими управлять
- Идентичность – как удовлетворить ваше стремление одновременно сблизиться с противоположной стороной и сохранить автономность

Конфликт никогда не бывает
неразрешимым, даже если кажется, что это
так

Благодарю за внимание!



CHARITY
FOUNDATION
FOR AUTISM
"WAY OUT"