



Конфликтом называют столкновение противоположно направленных и несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого человека, в межличностных отношениях людей, в отношениях между группами, связанное с острыми эмоциональными переживаниями. Бесконфликтного общения не бывает. Как преодолеть конфликтную ситуацию?

Конфликт – закономерное явление, так как люди, вступающие в общение, отличаются друг от друга своими интересами, индивидуально-типологическими особенностями, направленностью, стилем жизни, разным видением одних и тех же проблем. Следовательно, необходимо относиться спокойно к тому, что в детском коллективе они возможны, и делать всё необходимое для их предупреждения, конструктивного разрешения.

В школьном классе конфликты неизбежны, так как дети находятся вместе в течение длительного периода времени, происходят сложные групповые процессы - создание коллектива, консолидация отдельных групп, выделение лидеров и т. д. В одном классе собираются дети, имеющие разный опыт общения, привыкшие к разному образу и стилю жизни. Кроме того, в школе возможны конфликты не только между детьми, но и между взрослыми и детьми.

Как быть, если конфликты всё же возникают?

Прежде всего, разберёмся в **природе конфликта**, его структуре. Первая стадия конфликта - **конфликтная ситуация**. Она складывается постепенно.

В ней распределяются и определяются позиции участников будущего конфликта, но до открытых столкновений дело ещё не доходит.

Составляющие конфликтной ситуации: участники, предмет – то есть суть разногласий. Выделяются лидеры, инициаторы конфликта.

Вторая стадия конфликта – открытое, осознаваемое его участниками столкновение, т. е.

инцидент. Конфликтная ситуация не всегда перерастает в инцидент. Психологи К.Томас и Р.Килменн определили **пять стилей** поведения в конфликтной ситуации:

✚ **стиль конкуренции** – один из участников конфликта достигает своей цели путём подавления другого. Результат – конфликт "загоняется" вглубь: психологическое напряжение, дискомфорт, неблагоприятное эмоциональное состояние соперника;

✚ **стиль уклонения** – один из участников уходит от конфликта, избегает его. Это происходит в следующих случаях: когда он чувствует себя неправым, ощущает безнадежность ситуации, не хочет тратить силы, другой человек обладает большей властью. Естественно, что уклоняющийся не получает полного удовлетворения от такого разрешения конфликта;

✚ **стиль приспособления** – участник конфликта подчиняется другому, делает то, что он требует, перестаёт отстаивать свои интересы. Человек жертвует не только своими интересами, но и достоинством;

✚ **стиль компромисса** – участники конфликта частично уступают друг другу, заключают как бы временное перемирие. Это поверхностный уровень решения проблемы, так как конфликт не разрешается полностью, а лишь откладывается;

✚ **стиль сотрудничества** – происходит открытое обсуждение возникшей конфликтной ситуации, нужд и желаний каждого человека, поиск решения, позволяющего удовлетворить каждого.

Как видим, стиль сотрудничества – это наиболее оптимальный стиль поведения в конфликтной ситуации, так как конструктивное разрешение конфликта предполагает достижение совместной цели при условии удовлетворённости партнёров.

Способы конструктивного разрешения конфликта

Необходимо рассматривать любую конфликтную ситуацию как проблему, которую надо решить.

С этой целью психологи рекомендуют строить общение с соперником следующим образом: прежде всего, надо освободиться от отрицательных эмоций.

- **Снять своё собственное эмоциональное раздражение помогут следующие приёмы:** кратковременный выход из помещения, переключение отрицательных эмоций на другой объект;
- вербализация – открытое выражение своих чувств, проговаривание вслух того, как я себя чувствую.
- Необходимо также охладить или рассеять раздражение другого участника конфликта. Этому поможет: сочувственное выслушивание, предоставление возможности другому "выпустить пар", демонстрация понимания его состояния;
- второй шаг – высказывания, передающие то, как вы поняли слова и действия собеседника, и ваше стремление получить подтверждение того, что вы поняли его правильно, далее необходимо продемонстрировать, что противник воспринимается вами как личность вопреки конфронтации (демонстрация уважения);
- проанализируйте ваши реальные желания и нужды, вашу цель – чего вы хотите достичь? Стоит ли её добиваться?
- пригласите своего противника к совместному решению проблемы; определите своё видение проблемы и возможные пути её решения;
- побудите противоположную сторону выдвинуть свои предположения; попытайтесь найти взаимовыгодное решение.

Как разрешать конфликты, возникающие между детьми?

Прежде всего надо постараться выяснить **источники конфликта**. Наиболее распространённые причины конфликтов в детской среде:

✚ борьба за лидерство;

- ✚ ущемление достоинства или амбиций одного из детей;
- ✚ неподтверждение ролевых ожиданий, например: одна из конфликтующих сторон считала другую своей подругой, а та не поддержала её в ситуации, когда надо "выручать";
- ✚ психологическая несовместимость (например, экстраверта и интроверта);
- ✚ примитивный тип общения одного из противников: для него конфликтное поведение является нормой, он грубит, «задевает» других, постоянно провоцирует их на конфронтацию.

Прямые методы погашения конфликтов:

Примирение – на основе компромисса, который не ущемлял бы личного достоинства обеих сторон:

поочерёдно каждый излагает суть и причины столкновения. При этом пресекаются попытки очернить другого, выслушиваются только факты, а не эмоции.

1. Если конфликт не утихает, прибегаем к санкциям в отношении конфликтующих.
2. Если и это не помогает – как вынужденная мера представляется необходимость развести конфликтующих по разным группам.

Прямые методы позволяют зачастую снять внешнее напряжение, сгладить ситуацию, но при этом могут загнать конфликт «вглубь», а не разрешить его.

Поэтому предпочтительнее использовать другие методы.

Косвенные методы погашения конфликтов

1. Дать конфликтующим возможность выговориться, "выпустить пар". внимательно слушать до тех пор, пока не выйдут все отрицательные эмоции и конфликтующие не будут готовы принять спокойно и разумно доводы педагога и друг друга.
2. Затем воспитатель повторяет, уточняет высказанное обеими сторонами, пытается помочь им определить суть разногласий, сформулировать проблему, которую надо решить.
3. После этого следует предложение найти выход: "Что будем делать?" Посредник выслушивает предложения обеих сторон, подталкивает их к достижению компромисса или совместному решению проблемы.

Школьные конфликты



Как сохранить контроль над ситуацией. Хотим мы этого или нет, но время от времени нам приходится отстаивать свою точку зрения.

В конфликты вступает каждый из нас, ученик может спорить с учителем, в обычной очереди может созреть такой конфликт, что никто не сможет остаться равнодушным. Для того чтобы сохранить своё душевное равновесие и не стать жертвой конфликта, необходимо соблюдать определённые правила, которые помогут аргументированно представить своё мнение и выслушать собеседника.

Итак, о чём нужно помнить во время спора:

– говорите только о фактах разногласия и не переносите его на личности;

- не говорите прямо, что оппонент не прав. Личная критика или категорическое суждение не приводит к переубеждению, а вызывает стремление оправдать себя, встать на защиту своей чести;
- не говорите обидных слов. Психологии спора характерен закон «эмоционального зеркала»: нервозность одного рождает нервозность другого, злость порождает злость. Чтобы ваше слово действовало, говорите деликатно, не оскорбляя;
- веское замечание воспринимается легче, если следует за одобрением;
- уважайте личное достоинство людей. Давайте людям в общении то, чего они ждут от вас: одобрение, признание, уважение.

Отдельно стоит остановиться на ситуации неравного спора. Если вы ученик и ваш конфликт задевает вас и учителя, но велика вероятность того, что ваше поведение будет нести отпечаток иерархии отношений. То же самое касается и ситуации спора подчинённого с начальством. Помните, что главное – сохранить позитивное отношение к вашему спору. Как бы ни сложилось, в итоге вы сможете решить проблему.

КАК СПРАВИТЬСЯ С СОБОЙ В КОНФЛИКТЕ

Приемы управления собой

Прием рационализации. Постарайтесь проанализировать ситуацию, которая вызывает у Вас эмоциональное напряжение, волнение или беспокойство. Задайте себе вопросы:

- + Что меня раздражает...?
- + В чем причина моего раздражения?
- + Почему я так реагирую на это...?
- + Как я себя веду при этом...?
- + Не случилось ли со мной нечто подобное прежде?
- + Почему другие ведут себя иначе?

ПЕРЕГОВОРЫ как выход из конфликта

Чтобы переговоры прошли конструктивно, ему необходимо придерживаться следующих рекомендаций:

- к людям следует проявлять мягкость, а к решению проблемы жесткость. Поэтому отделите людей от проблемы;
- достигать своих целей легче, опираясь на аргументы. При этом избегайте упрямства, так как в переговорном процессе приказов не отдают. Поэтому *ищите то, что объединяет, а не разъединяет людей*: спрашивайте «почему?» и «почему нет»;
- следует достойно представлять свои интересы, то есть вносить свои предложения в решение обсуждаемой на переговорах проблемы;
- стремиться к заключению таких соглашений, которые устраивали бы всех участников переговоров. Поэтому предлагайте варианты;

– субъективными составляющими конструктивного решения проблемы являются компетентность, сознательность, реалистичный подход к делу, заинтересованность в разрешении противоречий, сила воображения и дар комбинирования. **Будьте гибкими.**

ЗАЩИТА ОТ КОНФЛИКТОВ

Разрешение конфликтных ситуаций в школе

Стала аксиомой фраза о том, что конфликты легче предупредить, чем разрешить. И это действительно так. Но поскольку конфликт произошел, и имеет место быть, то прятаться от проблем – не имеет смысла. Игнорирование противоречий только усугубит конфликтную ситуацию.

Безусловно, процесс воспитания как формирование личности требует комфортных социально-психологических условий, создаваемых для ребенка. Но, в то же время развитие подрастающего человека невозможно без противоречий и столкновений.

Школа – социальный институт, в котором ученики усваивают нормы отношений между людьми. Поведение в конфликте учителя отличается от поведения ученика. Участники конфликта имеют разный социальный статус.

Чем больше участников втянуто в конфликт, тем хуже, тем труднее им управлять.

Поэтому конфликт проще гасить в самом начале.

Вариант разрешения конфликта – этическая защита.

Этическая защита – система действий учащегося, направленных на защиту своего достоинства от посягательств со стороны другого лица.

Этическая защита выполняет три цели. Первая – сохранение чувства собственного достоинства в момент грубости. Показать недопустимость подобного обращения и выстроить заслон оскорблению.

Реализация данной цели возможна на основе следующих приемов.

«Вопрос на воспроизведение повторение фразы еще раз: «Простите, я не понял?»;

«Извините, я не расслышал, не могли бы вы повторить?».

«Вопрос об адресате» – обращение к обидчику уточнить, не ошибся ли он в обращении:

«Это Вы мне?».

«*Наивное удивление*» – уточнение понимает ли обидчик, что позволил себе лишнее: «Разве так можно?»

«Проявление доброжелательности» – своеобразное игнорирование сути оскорбительного действия, акцентирование внимания на положительной детали, содержащейся в высказывании.

Существуют и другие способы

– уход (уклонение) – стремление уйти от конфликта. Одна из сторон не замечает возникших противоречий;

– приспособление (уступчивость) – отказ от своих интересов, от борьбы

– компромисс (взаимные уступки, «половинчатые решения»)

– сотрудничество – решение проблемы (учет взаимных интересов, взаимоприемлемое решение).

- настойчивость, принуждение (достижение своей цели любым способом, агрессивность, использование власти) – это силовой вариант подавления конфликта. Это грозит эскалацией напряженности – перерастанием конфликта во всеобъемлющее противостояние.

Приемы защиты от конфликта

Другой прием *задержка автоматических реакций*. При желании что-либо сделать в ответ на действия манипулятора человек скрывает эмоции и действует осторожнее, предпочитает обдумать ситуацию и принять решение позже. Позже необходимость в эмоциональной реакции может исчезнуть сама собой и останется потребность в действительно нужных действиях.

Подобная отсроченная реакция требует тренировки выдержки, самообладания и контроля над своими чувствами.

Отечественный психолог Н.В. Самоукина в качестве защиты от манипуляций предлагает использовать *юмор и откровенность*.

Шутка позволяет снять психологическую усталость, в состоянии которой человек больше склонен к манипулированию.

Откровенность строится на искренности и отношении, которое другой человек должен увидеть и почувствовать.

Грамотное поведение ученика в конфликте

Выдержка. Не спешите отвечать агрессией на агрессию, не торопитесь противодействовать руководителю в конфликте.

Сохранение чувства собственного достоинства и спокойствия – уверенность ученика в себе увеличивает в глазах учителя уважение к нему. Справьтесь с эмоциями и сохраните вежливость и такт в общении.

Сохранение уважения к учителю – при разрешении конфликта важно соблюдать служебную дистанцию, обращаться к учителю на «Вы». Не используйте резких выражений, не оскорбляйте.

Внимание к учителю и умение слушать позволяют быть в курсе всех дел, владеть информацией. Из-за отсутствия сведений вы рискуете принять неверное решение, что может привести к конфликту. По причине невнимания к труду учителя и к информации на уроке провоцируется большинство конфликтов с учениками.

Использование неконфликтных способов разрешения столкновений помогает изменить намерения учителя. Если ученик прав, то ему легче обосновать свою позицию один на один, а не на уроке.

Предлагайте свои варианты разрешения конфликта. Обратитесь за помощью к родителям или вышестоящему начальству.

В целом конструктивному разрешению конфликтов в системе «ученик–учитель» способствует взаимоуважение и учёт интересов друг друга, соблюдение дистанции, внимание к психологическим особенностям и эмоциональным состояниям во время взаимодействия.

Грамотное поведение в конфликте ПАМЯТКА

- +помните, что в момент конфликта наблюдается приоритет эмоций над разумом;
- +используйте многоальтернативный подход решения проблемы (не отвергайте предложения другого лица, оставляйте за собой право на ошибку, тщательно проанализируйте все варианты);
- +пересмотрите конфликт (определите то, что действительно важно, что будет, если ситуация не разрешится, ориентируйтесь на решение проблемы, а не на эмоции с ним связанные;
- +постарайтесь снизить внутреннее напряжение (следите за тем, чтобы был выход эмоций, а не выходка, разрядка необходима, но не на человеке, а в делах, не констатируйте эмоциональное состояние партнера);
- +не обвиняйте и не приписывайте ответственность за ситуацию другим людям;
- +ориентируйтесь на достоинства человека и сами старайтесь оправдывать его ожидания;
- +не преувеличивайте собственный вклад в решении проблемы;
- +предложите собеседнику встать на ваше место, спросите его: «Что делать»;
- +независимо от результатов конфликтного взаимодействия не разрушайте отношения.

Техника рационального поведения в конфликте (по И.А.Рудаковой)

Известно, что «гнев – плохой советчик». Он не позволяет четко мыслить и понимать других. Управление собственным эмоциональным состоянием, – пожалуй, одно из самых необходимых условий конструктивного разрешения проблемы.

Техника рационализации эмоций.

Спокойная реакция на эмоциональные действия партнера – первое правило поведения в конфликте.

После того, как Вы удержались от соблазна впасть в то же состояние эмоционального раздражения, что и Ваш собеседник, задайте себе вопросы:

- Почему он ведет себя так?
- Каковы его намерения?
- Связаны ли его поступки с индивидуальными особенностями?
- Существует ли другая причина?

Подобные вопросы заставляют работать сознание, этим Вы защищаете себя от эмоционального взрыва.

Пока Вы размышляете Ваш собеседник «выпускает пар».

Вы отвлекаетесь от ненужной информации.

Спокойная форма передачи эмоций – второе правило поведения в конфликте.

Эмоциональная реакция нежелательна. Водоворот эмоций может затянуть и остановиться будет труднее.

Чтобы исключить нежелательные эмоции следует поддерживать высокий уровень самооценки у себя и у собеседника – это третье правило поведения в конфликте.

Правила общения при конфликте с ребенком «Бесконфликтного конфликта»

Будучи в позиции слушающего:

1. Проявляйте терпимость; не прерывайте ребенка, не мешайте; прежде чем что-то сказать, хорошо подумайте, убедитесь, что вы хотите сказать именно это; помните, что ваша задача как слушающего - помочь ребенку в выражении, высказывании своих проблем.
2. Не давайте оценку ребенку; если вы будете оценивать его чувства, то он станет защищаться или противоречить вам; старайтесь действительно понимать ребенка;
3. Не давайте советов: помните, что лучшие решения в конфликте - это те, к которым участники приходят сами, а не те, которые им кто-то подсказал; часто бывает трудно побороть желание дать совет, особенно когда ребенок может рассчитывать на него с самого начала - и все же пусть ребенок совершит достаточную душевную работу по самостоятельному поиску выхода из трудной ситуации.

Будучи в позиции говорящего:

1. Не говорите, что все произошло из-за недостатков ребенка, и не обвиняйте кого-то еще в том, что случилось.
2. Не говорите ребенку, что вы думаете о том, каковы его мотивы и желания, раньше, чем он сам о них что-то скажет.
3. Сначала расскажите о своих действиях, мыслях и чувствах; сделайте это открыто и достаточно полно, и только после этого можете ждать, что то же самое сделает и ребенок.
4. Не описывайте личность ребенка, тем более говоря: "ты невнимателен, эгоистичен, неопытен, молод и т.п." старайтесь говорить о том, что вас беспокоит по существу.

5. Избегайте использования слов "всегда", "никогда" в описании поведения ребенка, приводите в пример конкретные факты и ситуации, которые вы оба с ребенком хорошо помните.

Необходимо помнить, что самое главное в конфликтной ситуации сохранять спокойствие и разум. Не давайте эмоциям завладеть вами. Если не готовы к серьезному разговору - отложите его. Помните - любой конфликт это некий прогресс в отношениях: значит надо что-то в них менять...

Памятка для родителей Уважаемые папы и мамы!

Конфликтная ситуация может коренным образом изменить вашу жизнь!
Постарайтесь, чтобы изменения эти были в лучшую сторону!

1. Прежде чем Вы вступаете в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого Вы хотите получить.
2. Утвердитесь в том, что этот результат для Вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счёты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать от стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
9. Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента.
10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.