

Программа
психолого-педагогической консультации
«Служба примирения»

В данной программе представлена психологическая консультативная работа по профилактике и урегулированию конфликтов среди подростков и преподавателей. Медиаторами являются учителя. Они приобретают навыки профессионального общения в социальной работе, имеют возможность приобретения первых профессиональных проб на практике.

- + Программа рассчитана на классных руководителей, учителей предметников.*
- + Программа направлена на подготовку и осуществление помощи конфликтующим педагогам с помощью посредников из числа развития психологической компетенции педагогов, развитие регулятивных, коммуникативных и личностных компетенций, что отвечает задачам новых государственных стандартов.*

Вид программы: *профилактическая, образовательная, профориентационная.*



Определение конфликта.

Деструктивный и конструктивный способы решения конфликтных ситуаций

Что такое конфликт? Определения этого понятия можно разделить на две группы. В общественном сознании конфликт чаще всего является синонимом враждебного, негативного противостояния людей из-за несовместимости интересов, норм поведения, целей.

Но существует и другое понимание конфликта как абсолютно естественного в жизни общества явления, совсем не обязательно приводящего к негативным последствиям. Напротив, при выборе правильного русла его течения, он является важным составляющим развития общества.

Составляющие конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, выход из конфликта.

1. Предконфликтная ситуация может длиться несколько секунд, часов, дней а может и много лет, когда человек просто очень долго терпит и страдает.
2. Человек или ситуация постепенно доводят нас до высшей точки раздражения и в конце концов возникает инцидент или последняя капля и мы «взрываемся».
3. После этого развивается непосредственно сам конфликт. Выглядит конфликт по-разному: демонстративное молчание или спор, крик, скандал, драка, война и т.д.
4. Но, так или иначе, всё в нашей жизни кончается. Закончится и сам конфликт. Выхода из конфликта может быть два: конструктивный или деструктивный. Иногда люди прибегают даже к физическому уничтожению противника.

В зависимости от результатов решения конфликтных ситуаций, их можно обозначить как деструктивные или конструктивные. Итогом деструктивного столкновения является неудовлетворение одной или обеих сторон итогом столкновения, разрушение отношений, обиды, непонимание.

Конструктивным является конфликт, решение которого стало полезным для сторон, принимавших в нем участие, если они построили, приобрели в нем что-то ценное для себя, остались, удовлетворены его результатом.

Взгляды на необходимость конфликтов, которые якобы приводят и оздоровлению отношений, стали распространяться в последнее десятилетие.

К числу позитивных последствий конфликтов относят, например: 1) разрядку напряженности между конфликтующими сторонами; 2) получение новой информации об оппоненте; 3) сплочение коллектива в борьбе с внешним врагом; 4) стимулирование к изменениям и развитию; 5) снятие синдрома покорности у подчиненных; 6) диагностику возможностей оппонентов.

Однако принимать на веру полезность подобных результатов и использовать их в практике работы с детьми многие психологи бы не советовали. Надо понять, какой ценой достаются эти «постконфликтные блага», стоят ли затраченных сил эти «разрядки», «сплочения» и «диагностики»? Любые конфликты травмируют и могут иметь драматичные последствия. Известно, что в ходе конфликта происходит снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата, возникает представление о «хороших» и «плохих», «своих» и «чужих», о побежденных и победителях, как о врагах. После завершения конфликта уменьшается степень сотрудничества, сложно восстанавливаются доверительные отношения, взаимное уважение. Педагогу и ребенку все это нужно, как говорится, здесь и теперь, на этом уроке, а «шлейф конфликта» тянется довольно долго или не исчезает вовсе.



Разнообразие школьных конфликтов.

Причины возникновения и способы решения

По классификации А.Я. Анцупова, выделяются несколько основных групп конфликтов в образовательном учреждении: ученик-ученик, ученик-учитель, ученик-родители, ученик-администратор, учитель-учитель, учитель-родители, учитель-администратор, родители-родители, родители-администратор, администратор-администратор. Возникновение конфликтов в школе снижает качество образования, они могут надолго нарушить систему взаимоотношений между учителем и учениками, между учителями, между учителями и родителями. Конфликты вызывают глубокое стрессовое состояние, неудовлетворенность своей деятельностью.

Это важно знать!

- Конфликтный период происходит в начальной школе, когда 1-классник переживает довольно сложный и даже болезненный этап в своей жизни: происходит смена игровой деятельности на учебную.
- Конфликтный период - переход в 5 класс. На смену одному учителю приходят несколько учителей-предметников, появляются новые школьные предметы.
- Конфликтный период - в начале 9 класса, когда нужно решить, что делать после его окончания – идти в среднее учебное заведение или в 10 класс.
- Конфликтный период – окончание школы, выбор будущей профессии, конкурсные экзамены в вуз, начало личной и интимной жизни

Конфликты поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее. Один и тот же поступок может вызываться различными мотивами. Учитель корректирует поведение учеников путем оценки их поступков при недостаточной информации об их подлинных причинах.

Конфликты отношений (взаимодействия), возникающие в сфере эмоционально-

личностных отношений учащихся и учителей. Они приобретают личностный смысл, порождают неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие.

Это важно знать!

Конфликт взаимодействий: учащихся между собой, учителей и учащихся, учителей и администрации. Они происходят, в основном, из-за личностных особенностей конфликтующих:

- среди учащихся наиболее распространены конфликты лидерства: группы мальчиков и группы девочек, 3-4 подростков с целым классом и т.д.;
- конфликты «учитель- ученик» помимо мотивационных могут носить и нравственно-этический характер;
- конфликты «учитель - ученик» могут возникать по различным причинам: личного характера между учителями начальных классов и учителями-предметниками;
- конфликты «учитель-администрация» связаны с проблемами власти и подчинения, инновациями.

Конфликт «Ученик — ученик»

Разногласия между детьми — обычное явление, в том числе и в школьной жизни.

Причины конфликтов между учениками

- | | |
|-----------------------|---|
| ➤ борьба за авторитет | ➤ враждебность к любимым ученикам учителя |
| ➤ соперничество | ➤ личная неприязнь к человеку |
| ➤ обман, сплетни | ➤ симпатия без взаимности |
| ➤ оскорбления | ➤ борьба за девочку (мальчика) |
| ➤ обиды | |

Способы решения конфликтов между учениками

Как же конструктивно решить подобные разногласия? Очень часто дети могут урегулировать конфликтную ситуацию самостоятельно, без помощи взрослого. Если вмешательство со стороны психолога все же необходимо, важно сделать это в спокойной форме. Лучше обойтись без давления на ребенка, без публичных извинений, ограничившись подсказкой. Лучше, если ученик сам найдет алгоритм решения этой задачи. Конструктивный конфликт добавит в копилку опыта ребенка социальные навыки, которые помогут ему в общении со сверстниками, научат решать проблемы, что пригодится ему и во взрослой жизни.

После разрешения конфликтной ситуации, важен диалог взрослого с ребенком. Ученика хорошо называть по имени, важно, чтобы он почувствовал атмосферу доверия, доброжелательности.

Ребенок часто ссорится и показывает агрессию, если у него нет друзей и увлечений. В этом случае психолог может попробовать исправить ситуацию, поговорив с родителями ученика, порекомендовав записать ребенка в кружок или спортивную секцию, согласно его интересам. Новое занятие не оставит времени на интриги и сплетни, подарит интересное и полезное времяпровождение, новые знакомства.

Конфликты между учениками

- борьба за авторитет;
- соперничество;
- обман, сплетни;
- оскорбления;
- обиды;
- враждебность к любимым ученикам учителя;
- личная неприязнь к человеку;
- симпатия без взаимности;
- борьба за девочку (мальчика).

Основные причины ненависти к сверстникам:

- подлость и предательство;
- подхалимство, существование «липовых» отличников и любимчиков учителей;
- личная обида;
- ложь и высокомерие;
- соперничество между одноклассниками.
-

Что делать, чтобы конфликтов между детьми стало меньше?

Можно значительно уменьшить количество конфликтов в школе, если заниматься формированием межличностных отношений в коллективе, организацией общения. Для этого необходимо:

- изучать и постоянно осуществлять контроль за формированием коллектива, выявить лидеров, в том числе и негативных, постараться переориентировать их негативную направленность на позитивную;
- определить детей с низким статусом, обычно это слабые или просто «другие» дети, попытаться изменить их статус посредством создания для них «ситуаций успеха»;
- организовать интересную, интенсивную деятельность, обеспечивающую занятость детей, эмоционально насыщенные формы взаимодействия;
- формировать нормы и традиции коллектива, в основе которых – забота, внимание друг к другу;

организация игрового тренинга общения, способствующего формированию взаимопонимания, выработке принципов общения в детском коллективе, коррекции взаимоотношений между детьми



Конфликт

«Учитель — родитель ученика», «Учитель — ученик»

Отношения между педагогами, родителями и учениками сегодня иногда напоминают битву трех сторон. Не случайно школьные конфликты все чаще приводят в суд, причем дело дошло до того, что ученики кончают жизнь самоубийством из-за ошибок педагогов или, наоборот, избивают или убивают своих учителей. И не случайно для разрешения конфликтов во многих школах стали привлекаться школьные психологи, начали создаваться школьные психологические службы. Эти службы помогают педагогам, родителям и ученикам найти конструктивные выходы из сложных конфликтных ситуаций, дают знания и навыки по мерам профилактики конфликтных ситуаций, помогают снизить уровень агрессивности в школьной среде, обучают навыкам конструктивного взаимодействия всех участников учебно-образовательного процесса.

Причин среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить следующие:

- ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;
- ситуации (конфликты) поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы;
- ситуации (конфликты) отношений, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

Причины возникновения конфликтов между педагогами и учащимися

Плохая подготовленность учеников к занятиям

Нарушение дисциплины учащимися

Несправедливое отношение учеников к педагогу

Игнорирование советов и замечаний учителя

Нежелание учиться

Слишком высокие требования учителей

Несправедливость педагога

Нежелание учителя признать свои ошибки

Наличие у педагогов любимчиков среди учащихся

Нежелание учителей понять учеников

У мальчиков чаще возникают конфликты из-за поведения в школе, пропусков занятий и опозданий, а также из-за курения. Девочки опередили своих сверстников только в одном случае — «Мой внешний вид: прическа, одежда». Не исключено, что это более «женский», чем «мужской» повод для разногласий, хотя внешний вид многих мальчиков также вызывает вполне обоснованный протест со стороны старших людей.

Анализ конфликтных ситуаций, проведенный профессором Т.Н.Мальковской в 1988г., показал, что в их основе, как правило, лежит неудовлетворительное выполнение подростками их главной социальной функции, то есть несоответствие уровня успеваемости ролевым ожиданиям окружающих (учителей, родителей) и нарушение правил поведения, предъявляемых к ним как к учащимся.

Низкая успеваемость сопровождается плохим поведением, как объясняет Т.Н.Мальковская, потому что слабоуспевающие ученики часто пытаются утвердить себя в среде товарищей противодействием учителю, грубостью, демонстративным пренебрежением к соблюдению школьной дисциплины.

Исследования Т.Н.Мальковской, показывают, что учащиеся часто даже не могут припомнить причину конфликта, но прекрасно помнят интонацию, выражение лица и другие способы выражения учителем своего недовольства. Именно это вызывает обиду и внутреннее несогласие с критикой.

Поведение учащихся, обусловленное особенностями их личности, как причина школьных конфликтов. Академик И.С.Кон усматривает главное препятствие на пути

к взаимопониманию учителей и учащихся в абсолютизации ролевых отношений. «Учитель, озабоченный, прежде всего, учебной успеваемостью, не видит за отметками индивидуальности учащегося». Идеальный ученик в его понимании тот, кто более всего соответствует социальной роли ученика — дисциплинированный, активный, любознательный, трудолюбивый, исполнительный.

Видимо, одна из главных причин непонимания и возникновения конфликтных отношений между учителями и учащимися заключается в том, что отношение ученика к учителю гораздо более личностное, эмоциональное, между тем как у учителей преобладает «деятельностный» подход к ученикам (оценка по результатам деятельности), то есть функциональное отношение.

КОНФЛИКТЫ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ОБЩЕНИИ

Конфликты восприятия. В актах взаимного познания должно быть выделено действие трех важнейших механизмов межличностного восприятия: идентификация, рефлексия, стереотипизация, эмпатия.

<p>Идентификация – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его характеристикам самого субъекта</p>	<p>В ситуациях взаимодействия люди строят предположения о внутреннем состоянии, намерениях, мыслях, мотивах и чувствах другого человека на основе попытки поставить себя на его место.</p>
<p>Рефлексия - осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению</p>	<p>Рефлексия входит в состав восприятия другого человека. Понять другого означает, в частности, осознать его отношение к себе как к субъекту восприятия.</p>
<p>Стереотипизация - классификация форм поведения и интерпретация (иногда без каких-либо оснований) их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся</p>	<p>Стереотип - сформировавшийся образ человека, которым пользуются как штампом. Стереотипизация может складываться как результат обобщения личного опыта субъекта межличностного восприятия, к</p>

известными явлениям, т, е. отвечающим социальным стереотипам	которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов и т. п., запомнившиеся высказывания знакомых.
Эмпатия — способность эмоционально воспринимать другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами	Три уровня развития: первый уровень — низший, общаясь с собеседником, человек проявляет своеобразную слепоту к состоянию, переживаниям, намерениям собеседника; второй уровень — по ходу общения у человека возникают отдельные отрывочные представления о переживаниях другого человека; третий уровень отличает умение сразу войти в состояние другого человека не только в отдельных ситуациях, но и на протяжении всего процесса взаимодействия с ним.

Конфликты коммуникации

Коммуникация - это знаково-речевая система на основе, которой передается информация. В общении выбирают вербальную – речевую и невербальную – знаковую коммуникацию.

Вербальная коммуникация. При общении в разговорной речи используются реплики, которыми обмениваются говорящие, повторения фраз и отдельных слов за собеседником, вопросы, дополнения, пояснения, употребление намеков, понятных только говорящим, разнообразных вспомогательных слов и междометий. Особенности этой речи в значительной мере зависят от степени взаимопонимания собеседников, их взаимоотношений.

Невербальная коммуникация - эмоциональное отношение, сопровождающее речевое высказывание жестами, мимикой, позой, смехом, слезами и т.д. Невербальная коммуникация образует знаковую систему, дополняющую и усиливающую, а иногда и заменяющую средства вербальной коммуникация - слова. Реплика, брошенная через плечо, четко показывает отношение коммуникатора к реципиенту. В

некоторых видах обучения (в частности, при обучении «говорению» на иностранных языках) преподаватель предпочитает размещать учеников не «в затылок друг другу», как это принято в классе, а по кругу, лицом друг к другу, что существенно повышает коммуникабельность общающихся и интенсифицирует приобретение навыков общения на иностранном языке.

Конфликты взаимодействия

В процессе совместной деятельности в качестве причин конфликтов могут выступать два рода детерминант; предметно-деловые разногласия и расхождение личностно-прагматических интересов, в том случае, если во взаимодействии людей, осуществляющих хорошо организованную, общественно ценную совместную деятельность, преобладают предметно-деловые противоречия, возникший конфликт, как правило, не ведет к разрыву межличностных отношений и не сопровождается нагнетанием эмоциональной напряженности и враждебности.

Причиной возникновения конфликтов являются также непреодоленные смысловые барьеры в общении, препятствующие налаживанию взаимодействия общающихся. Смысловой барьер в общении — это несовпадение смыслов происходящих событий для участников взаимодействия и в частности смыслов высказанного требования, просьбы, приказа для партнеров, создающее препятствие для их взаимопонимания и взаимодействия.

Пример. Смысловые барьеры возникает вследствие того, что ребенок, понимая правильность требований взрослых, не принимает этих требований, потому что они чужды его опыту, взглядам и отношениям. Зачастую смысловой барьер появляется вследствие неверной тактики воспитательных воздействий по отношению к ребенку.

Преодоление смысловых барьеров оказывается возможным, если педагог:

- знает и принимает во внимание психологию учащегося,
- учитывает его интересы и убеждения, возрастные особенности, прошлый опыт,
- считается с его перспективами и трудностями.

Главная задача - научить детей пользоваться языком взрослых и научить взрослых понимать язык детей.

Пример. Одно и то же слово, действие, обстоятельство может иметь различный смысл для разных людей. Замечание учителя школьнику: «Опять ты подрался с Петровым на перемене» имеет одно и то же значение для обоих. На уровне значений никаких затруднений во взаимопонимании общающихся нет: и тот, и другой понимают, о чем идет речь. Но личностный смысл их может быть разным. Для учителя драка в школе - нарушение дисциплины. Для ученика, быть может, это еще одна попытка пресечь издевательства Петрова над ним как более слабым.

Самые распространенные конфликты

- **Конфликт неподчинения.** Подросток отказывается выполнять те или иные требования. Отказ может быть высказан словесно или действиями. Связано это, видимо, с желанием отстаивать свое мнение — пусть иногда нелепым способом.
- **Конфликт единства.** Подросток поступает так, как принято в среде одноклассников. Сам бы он так себя не вел, если бы не боязнь выглядеть «слабаком», «маменькиным сынком», «тряпкой».
- **Конфликт лидерства.** Подросток видит учителя как конкурента в классе. Он старается не потерять авторитет.
- **Конфликт нелюбви.** Происходит тогда, когда к учителю относятся без уважения. Знают, что его можно вывести из себя. Специально устраивают такие ситуации, чтобы учитель потерял терпение.

Особенности конфликтов «учитель – ученик»

- ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций;
- участники конфликтов имеют разный социальный статус («учитель- ученик»), чем и определяется их поведение в конфликте;
- разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
- различное понимание событий и их причин;

- присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл;
- профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;
- всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики.

Единый алгоритм решения любого школьного конфликта

- ✓ Первое, что окажет пользу, когда проблема назрела, это спокойствие.
- ✓ Второй момент — анализ ситуации без превратности.
- ✓ Третьим важным пунктом является открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.
- ✓ Четвертое, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу — выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели придти.
- ✓ Последним, пятым пунктом станут выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.



Рекомендации учителю по профилактике конфликтов

Помните, что конфликты гораздо легче предупредить, чем завершить. Чем острее и длительнее конфликт, тем труднее его закончить. Учитесь защищать свои законные интересы без конфликтов.

Никогда не превращайте учеников в инструмент борьбы с администрацией школы, другими учителями, родителями школьников. Таким способом вы и своих целей не добьётесь, и мнение о себе коллег и учеников испортите.

Постоянно учитесь контролировать свои негативные эмоции. В процессе общения такие эмоции выполняют отрицательные функции:

- оказывают разрушающее влияние на здоровье того, кто конфликтует;
- ухудшает качество мышления;
- по закону эмоционального заражения вызывают ответную неприязнь у партнёра по общению.

Не стремитесь радикально, быстро, «лобовыми» методами переделывать учеников.

Перевоспитание и воспитание — процесс длительный, требующий от учителя терпения, ума, такта и осторожности.

Оценивая результаты учебы и поведения школьника, всегда сначала обращайтесь внимание на то, что ему удалось сделать и чего достичь. Только после этого уместно и менее конфликтно сказать о недостатках ученика. Опора на положительное в обучении воспитании учащихся позволяет повысить эффективность работы учителя, способствует профилактике конфликтов между педагогом и школьниками.

Никогда на своих уроках не давайте негативных оценок деятельности и личности других учителей, администрации, родителей.

Помните, что хорошие взаимоотношения с окружающими представляют собой не только самостоятельную, но большую общественную ценность.

По своему социально — психологическому статусу вы всегда выше любого ученика.

Однако не стоит злоупотреблять своим учительским авторитетом. Лучше старайтесь поддерживать авторитет, повышая качество преподавания и создавая высоконравственную атмосферу в классе.



Роль медиатора в разрешении педагогических конфликтов

Ситуации, с которыми сталкивается медиатор, сложны и разнообразны.

В конфликте не бывает победителей или побежденных. Для школьных конфликтов трудно выработать единую стратегию их урегулирования, так как в каждой ситуации значительную роль играет человеческий фактор. Гибкий подход медиации позволяет создать индивидуальную модель, идеально подходящую в каждом конкретном конфликтном случае.

Медиаторам требуется хорошее воображение и творческий подход, а для этого он может использовать множество ролей:

— оценщик конфликтов — в этой роли медиатор должен обдуманно и тщательно изучить все измерения спора с точек зрения обеих спорящих сторон;

— активный слушатель — в этой роли медиатор должен слушать активно, с тем, чтобы усвоить как содержательную, так и эмоциональную составляющую;

— беспристрастный организатор процесса — помощь в установлении основных правил, задание тона процесса, помощь сторонам в достижении соглашений, поддержание корректных отношений между сторонами, удерживание сторон в рамках процесса, обеспечение и поддержание психологической удовлетворенности каждой из сторон;

— генератор альтернативных предложений — в этой роли медиатор может помочь спорщикам найти иные решения, которые, в конечном итоге, могут послужить спасению репутации одной из сторон;

— расширитель ресурсов — в этой роли медиатор снабжает участников спора необходимой информацией или помогает им разыскать эту информацию;

— испытатель реалистичности и выполнимости предложений, аргументированности каждой позиции, отстаиваемой стороной в ходе спора;

— помощник в выработке сторонами окончательной договоренности. В этой роли медиатор должен удостовериться, что спорщики точно и ясно понимают все условия соглашения об урегулировании;

— обучающий процессу партнерских переговоров. В этой роли медиатору надо учить стороны думать, действовать и вести переговоры с установкой на сотрудничество.

При разрешении конфликтов между учителем и учащимся помимо анализа причин, приведших к создавшейся ситуации, целей, вероятных исходов конкретного межличностного столкновения, медиатор должен учитывать возрастные особенности школьников.

Медиатор не решает, как нужно поступить сторонам: по ходу медиации часто у медиаторов возникает желание посоветовать сторонам или указать на правильное решение — это абсолютно не допустимо. Медиатор должен только помочь сторонам самим найти решение, они должны нести ответственность за принятое решение и не должны иметь повода кого-то винить в случае неудачного решения.

Медиатор не рассказывает другим, что говорилось на медиации: строгость при хранении конфиденциальности. Только если выявляется информация о каком-то преступлении или угрозе, медиатор должен немедленно сообщить учителю или администрации школы.

Медиатор отвечает за проведение процедуры. Основное правило медиации — добровольность участия, отсутствие насилия или принуждения к участию в медиации.



Способы урегулирования конфликтов

При разрешении и урегулировании конфликтов можно использовать следующие методы и приемы:

1. Опорная схема для проведения анализа конфликтной ситуации.

— описание возникшей ситуации, конфликта, поступка (участники, место возникновения, деятельность участников и т. д.);

— что предшествовало возникновению ситуации;

— какие возрастные и индивидуальные особенности участников проявились в их поведении, ситуации, поступке;

— ситуация глазами ученика и учителя;

— личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношение его к ученику), реальные цели учителя во взаимодействии с учеником (чего он хочет: избавиться от ученика, помочь ему или же он безразличен к ученику);

— что нового узнал учитель об учениках из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации для учителя);

— основные причины возникшей ситуации или конфликта и его содержание (конфликт деятельности, поведения или отношений);

— варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика;

— выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу.

2. Правила успешного общения в конфликте

1. Говорите только по просьбе или сигналу ведущего (медиатора).
2. Относитесь к другому человеку с уважением и доверием.
3. Обращаясь, называйте оппонента так, как он этого пожелает перед началом вашей встречи, избегая местоимений «он», «она».
4. Не перебивайте ни оппонента, ни медиатора. Проявляйте терпение и выдержку.
5. Знайте, что у вас всегда будет возможность и время сказать все, что вы считаете нужным.
6. Внимательно выслушивайте своего оппонента и старайтесь увидеть в его словах и позиции положительные моменты.
7. Проявляйте добрую волю, настойчивость и старайтесь вести обсуждение, а не уходить от него, замыкаясь в себе.
8. Стремитесь в какой-то степени стать на точку зрения другого человека, увидеть происходящее его глазами.
9. Помните, что медиатор не должен предлагать вариантов решения конфликта, он — только организатор и помощник во взаимодействии двух сторон.
10. Соблюдайте условия конфиденциальности, т.е. полного неразглашения содержания встреч. Но когда работа будет завершена, вы можете сообщить интересующимся основной результат разрешения конфликта.

3. Терапия общения.

Наибольшие проблемы в общении возникают с учащимися десяти-тринадцати лет. Послушный дисциплинированный ученик начальных классов вдруг превращается в неуправляемого, бунтующего, всегда готового на резкость и грубость подростка.

Как «погасить» возбужденного ученика? Как успокоить и сбалансировать его психику? Как снять нарождающийся конфликт во взаимоотношениях с ним? Известно, что, кроме потребности самоутвердиться, у подростков актуализируется потребность в общении. Они много говорят друг с другом, причем предмет их коммуникаций зачастую выступает их собственное «Я»: как я отношусь к тому или иному человеку, какой я — сильный или слабый, как я выгляжу и т.п. Происходит рождение личности подростка, возникновение его индивидуальности. Он еще и сам не знает: какой он человек? Не нужно обвинять его в эгоизме! Помогите ему успешно пройти сложный путь личного самоопределения, и вы увидите, как назревающий между вами конфликт сменится сердечной дружбой и взаимопониманием. Заведите правило регулярно разговаривать с трудным подростком. Предметом разговора выбирайте темы, интересные для подростка, его переживания, чувства, характер, привычки, желания, потребности. Говорите спокойно, мягко, ровным, умиротворяющим голосом. Не читайте морали, не «учите жизни», общайтесь на равных. Звук вашего голоса, ваше доброжелательное и открытое лицо выступят эффективными психотерапевтическими средствами. Поведение подростка изменится: он станет спокойнее, сдержаннее, уравновешеннее. И, как следствие этого, все реже будет нарушать дисциплину, начнет лучше учиться.

4. Остановите монолог, организуйте диалог.

Многие конфликты между учителями и учащимися начинаются из-за отсутствия у последних условий для участия в равноправном диалоге. Энергия и активность подростков, которая могла быть задействована во взаимодействиях с учителем, становится невостребованной и в какие-то моменты прорывается наружу. «Вулкан» бушующих чувств, мыслей и эмоций неожиданно начинает действовать: ученик вступает в пререкания на уроке, показывает упрямство, непослушание. Он хочет

быть субъектом общения, но поскольку условий для этого не создано, он грубит, отказывается подчиниться, нарушает дисциплину.

Как организовать культурный диалог? Чтобы между вами и учащимися возникло диалоговое взаимодействие, выполняйте следующие условия:

- 1) Если вы задаете вопрос, то подождите, когда собеседник ответит на него.
- 2) Если вы высказываете свою точку зрения, то поощряйте ученика в том, чтобы он высказал свое отношение к ней.
- 3) Если вы не согласны, формулируйте аргументы и поощряйте поиск таковых самими учениками.
- 4) Делайте паузы во время беседы. Не разрешайте себе захватывать все «коммуникативное пространство».
- 5) Чаще смотрите в лицо школьнику, своему собеседнику.
- 6) Чаще повторяйте фразы: «Как ты сам думаешь?», «Мне интересно твое мнение», «Почему ты молчишь?», «Ты не согласен со мной? Почему?»
- 7) Постарайтесь называть ученика по имени даже тогда, когда вы сердиты на него. В школе к ним чаще обращаются по фамилии. Сверстники в этом возрасте предпочитают называть друг друга кличками. Услышав свое имя, ученик «автоматически» настраивается на доверительное общение с человеком.

5. Невербальные средства общения и умение слушать.

В общении учителя с учениками большое значение имеет не только содержание речи, но и мимика, тон, интонации речи, и если, как утверждают специалисты, интонация при общении взрослых может нести до 40% информации, то при общении с ребенком воздействие интонации увеличивается. Ребенок удивительно точно узнает по интонации отношение к нему взрослых, он обладает

«эмоциональным слухом», расшифровывает не только содержание, смысл сказанных слов, но и отношение к нему взрослых.

При восприятии слов он сначала реагирует на интонацию ответным действием и лишь потом усваивает смысл сказанного. Крик и монотонная речь учителя лишаются воздействующей силы потому, что сенсорные входы ученика либо забиты (криком), либо он вообще не улавливает эмоционального сопровождения, и это порождает безразличие, как бы четко и правильно ни произносились слова и фразы. Такая речь не вызывает переживаний у ученика, и учитель теряет действительно надежный «мост» к сознанию ученика через его переживания.

Учителю также надо уметь слушать ученика и услышать его. Результативность речи учителя во многом зависит от его умения слушать, «настроиться на волну» ученика. Это не так легко сделать по ряду причин: во-первых, трудно ждать от ученика плавной и связной речи, в силу чего взрослые часто прерывают его, чем еще больше затрудняют высказывание («Ладно, все понятно, иди!»), хотя он так и не сказал главного для него. Во-вторых, учителям часто некогда выслушать ученика, когда у него есть потребность поговорить, а когда учителю надо что-то узнать, ученик уже потерял интерес к разговору, да и, кроме того, ему неинтересно говорить с тем, кто его не слышит.

6. Не упрекайте ребенка его близкими!

Никогда не следует упрекать ученика, особенно подростка, за неблагополучие в семье, за поведение родителей, братьев, сестер—этого ученики не прощают учителям! Учитель делает грубейшую ошибку, теряет в глазах ученика статус и учителя, и взрослого. Это недопустимо в той же степени, в какой учителю недопустимо нецензурно выражаться. Каждый имеет святое чувство к родителям, какие бы они ни были.

7. «Возврат эмоций».

Важным средством предупреждения и успешного разрешения конфликтов может быть прием «возврат эмоций».

Осознание своей профессиональной позиции, познание мотивов поступка ученика помогают учителю выйти из плена собственных эмоций и откликнуться на переживания ребенка.

Учитель сопереживает по поводу неудач учеников, радуется успехам, огорчается за срывы в поведении и работе, великодушно прощает — все это не снижает авторитет учителя в глазах учеников, а эмоционально сближает их позиции, порождает сопереживание и взаимопонимание, помогает избавиться от стереотипов в отношениях с учениками.

8. Наказание. При разрешении конфликтов учителя считают наказание одним из основных средств воздействия. Они полагают, что этим будет достигнуто неповторение поступка, что это устрасит ученика. Но что можно построить на страхе? Весь вопрос в том, какой след переживаний остается в душе ребенка после его наказания: раскаяние, злоба, стыд, страх, обида, вина, агрессия? А. С. Макаренко писал: «Наказание должно разрешить и уничтожить отдельный конфликт и не создавать новых конфликтов. Уже через час после наложения взыскания нужно быть с воспитанником в нормальных отношениях».



***Предотвращение проявлений агрессии и
конфликтных ситуаций при помощи упражнений***

1. «Коробочка с предложениями». Необходимо дать возможность учащимся высказать свои предложения о том, как правильно вести себя. Некоторые идеи можно записать на доске. Список правил следует переписать на листок и вклеить в дневник. Поставьте «Коробку с предложениями» на видное место в классе и объявите, что любое предложение будет учтено. Положите рядом стопочку бумажек, чтобы все могли написать свои предложения и бросить в коробку.

2. «Тетрадь достижений». Цель — фиксация внимания на позитивных достижениях. Пусть каждый ученик заведет тетрадь, в которой будет регулярно отмечать свои достижения в течение года. При этом детям надо объяснить, что необязательно отмечать только самые большие «подвиги», важно фиксировать и небольшие успехи в любой деятельности. Следует начать заполнение тетради со своих прошлых достижений, а затем примерно раз в неделю добавлять новые. Время от времени учитель просит детей заглядывать в тетрадь, чтобы поразмыслить над такими вопросами: что мне помогло в достижении этого успеха? Кто мне помог? В каких областях мои способности более развиты? Желательно раскрасить обложку этой тетради яркими цветами и большими цветными буквами написать название.

3. «Волшебная подушка». Цель — развивать у детей способности мечтать и ставить свои цели. Надо дать детям почувствовать, что их желания

выслушиваются окружающими. Для этого нужна небольшая подушка, чтобы усадить на него одного ученика. Учитель усаживает детей в круг и говорит примерно такие слова: «У меня есть волшебная подушка, и каждый, кто на нее сядет, сможет рассказать нам о своем желании». Рассказчик сам по своему усмотрению отдает подушку следующему. Учитель должен проследить, чтобы очередь дошла до всех. Возможные вопросы: слушали ли тебя остальные ребята? Почему ты так считаешь? Пока ты слушал других, не появились ли у тебя более важные желания? Есть ли у тебя желания, которые могли бы исполнить учитель или одноклассники?

4. **«Проигрывание ситуаций».** Цель — развитие сплоченности группы, умения разрешать конфликтные ситуации. Обсудите с детьми реально возникший конфликт или расскажите сами о какой-то ссоре и предложите им дать рекомендации, как «погасить» этот конфликт. Предложите игру «Ты поссорился. С другом и хочешь помириться». В ходе этой ролевой игры можно использовать следующие приемы: создание соответствующей обстановки (какие-то декорации, костюмы и др.); обмен ролями (дети во время игры могут меняться ролями, что дает возможность прочувствовать другую точку зрения); прием зеркала (дети как можно точнее стараются изобразить позу, мимику и типичные выражения изображаемого персонажа).

5. **«Сказка по кругу».** Цель — развитие умения спокойно выслушивать собеседника. Ученики выбирают основную тему для сказки и потом, сидя в кругу по очереди сочиняют историю. Каждый говорит по две-три фразы и передает эстафету другому. В конце следует провести обсуждение. Понравилась ли сказка? Что вы чувствовали, говоря по кругу? Хотелось ли вам поправить другого «соавтора»? Как это сделать? Если дети затрудняются в выборе сюжета для рассказа, можно предложить им набор открыток или картинок.

Все эти упражнения не сложны для реализации, не требуют больших финансовых затрат и просты в проведении. Их использование будет способствовать снижению агрессивных проявлений в школьном коллективе.

Способы разрешения конфликта или стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта.

Выделяют пять основных стратегий (К.Томас): соперничество, компромисс, сотрудничество, уход, приспособление.

Соперничество (конкуренция). Стиль соперничества: если человек идет своим путем в разрешении конфликта, способен на волевые решения и не склонен к сотрудничеству, удовлетворяет свои интересы в ущерб интересам других, вынуждает других принимать свое решение проблемы, то он выбирает этот стиль. Этот стиль эффективен, если лицо обладает определенной властью, уверен в правильности решения проблемы. Он настаивает на своем пути открытой борьбы за свои интересы, применения принуждения и других средств давления на оппонентов.

Слабые стороны применения стиля: вызывает отчуждение других, не годится в подчиненном положении.

Типичные ситуации применения:

- исход важен для человека,
- у него есть авторитет и уверенность, что его решение наилучшее,
- решение нужно принять быстро и у него есть власть для этого,
- у него нет другого выбора и ему нечего терять,
- он не может дать понять группе людей, что они находятся в тупике и кто-то должен вести их за собой,
- он должен принять непопулярное решение и ему необходимо действовать немедленно.

«Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Компромисс. Стиль компромисса: взаимные уступки двух сторон, торг и выработка компромиссного решения. Компромисс- это соглашение на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством. Компромисс основывается на незначительных взаимных уступках. При выработке решений никто особенно не теряет, но и не выигрывает.

Типичные ситуации применения:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы,

- противник хочет получить решение быстро, потому что у него нет времени,
- противник может устроить временное решение,
- оппонент может пользоваться кратковременной выгодой,
- другие подходы к решению проблемы не эффективны,
- удовлетворение желания противника имеет для него не слишком большое значение, и он может изменить поставленную в начале цель,
- компромисс позволит сторонам сохранить взаимоотношения.

«Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Сотрудничество. Стил сотрудничества: сторона разрешает конфликт и отстаивает свои интересы, но старается сотрудничать с другим человеком. Сначала определяются нужды и интересы другой стороны, а потом обсуждаются. Стил эффективен, если стороны имеют различные скрытые нужды. Определение источника неудовлетворенности в этом случае затруднено, существует различие между внешними декларациями и подспудными интересами и нуждами. Необходимо время на поиск скрытых интересов и нужд.

Типичные ситуации применения:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет уступать от нее,
- у лица тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной,
- у лица есть время поработать с другой стороной,
- оппонент и другой человек осведомлены о проблеме и желания обеих сторон известны,
- лицо и его оппонент хочет поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над их решением,
- обе стороны способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга,
- обе стороны, вовлеченные в конфликт, обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.
- обе стороны должны выделить время на решение проблемы, объяснить свои желания.

Он предполагает использование метода: «Принципиальных переговоров». Он сводится к следующему:

- необходимо отделение людей от проблемы:
 - разделите оппонента и проблему;
 - поставьте себя на место другой стороны;
 - не идите на поводу своих эмоций и опасений;
 - показывайте готовность разобраться с проблемой;
 - будьте твердым по отношению к проблеме, но мягким к людям;
 - важно внимание интересам, а не позициям:
 - ищите общие интересы;
- спрашивайте «почему?» и «почему нет?»;
- фиксируйте общие интересы;
 - объясняйте жизненность и важность ваших интересов;
 - признавайте жизненность и важность интересов оппонента.
- предлагайте взаимовыгодные варианты:
 - не ищите единственный ответ на проблему;
 - не оценивайте найденные варианты ответов;
 - расширяйте круг вариантов решения проблемы;
 - ищите взаимную выгоду;
 - выясняйте, что предпочитает другая сторона.

«Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

Уход (избегание). Стыль уклонения: лицо не отстаивает свои права, уклоняется от разрешения конфликта. Это бывает тогда, когда затрагиваемая проблема не столь важна для него, он не хочет тратить силы на ее решение или находится в безнадежном положении. Он чувствует свою неправоту или правоту другого человека, или другой человек обладает большой властью. В этом случае можно попытаться изменить тему разговора, выйти из помещения, уйти от проблемы, игнорируя ее.

Стыль эффективен, если лицо вынуждено общаться со сложным человеком, если нет оснований продолжать с ним контакты, если нет большой необходимости

принимать решение, если сотрудник хочет уйти от ответственности, если у него нет необходимой информации для решения проблемы.

Типичные ситуации применения:

- напряженность слишком велика и нужно освободить накал, - исход очень важен для стороны,
- решение проблемы может привести к неприятностям,
- сторона не может решить конфликт в свою пользу,
- сторона хочет выиграть время для получения дополнительной информации,
- ситуация слишком важна для него,
- у него слишком мало власти для решения проблемы желательным для него способом,
- немедленное решение проблемы опасно и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

«Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него»

Приспособление. Стиль приспособления: лицо действует совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать свои интересы. Исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для соперника. Сторона не может одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью. Он жертвует своими интересами в пользу другого человека, уступая ему и жалея его. Если сотрудник чувствует, что уступает в чем-то важном для него и чувствует в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления неприемлем. Если другой не хочет ничем поступиться или не оценит сделанного соперником - стиль тоже неприемлем.

Стиль эффективен, если уступая, сотрудник может смягчить конфликтную ситуацию и восстановить гармонию. Он не уклоняется от решения проблемы, участвует в ситуации, соглашается сделать то, чего хочет другой.

Типичные ситуации применения:

- сторону не особенно волнует случившееся,
- сторона хочет сохранить мир и добрые отношения с другими, - лицу важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы,
- итог важнее для другого, чем для противника,

- правда не на стороне противника,
 - у противника мало власти и шансов победить.
- «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Какая из стратегий поведения самая правильная? Ответ: все. Все стратегии поведения хороши, но каждая для своей ситуации. Люди, к сожалению, склонны пользоваться одной стратегией во всех случаях жизни. Это неправильно. В таком случае сотрудник, предпочитающий всему на свете противоборство, бросается в бой там, где это вовсе не требуется, и получается «буря в стакане воды». Тот же, кто все время уступает, может жестоко поплатиться за такую позицию.