

Г.А. Стюхина

**Приемы конструктивного
разрешения конфликтных
ситуаций,**

или Конфликты
в нашей жизни:
способы решения



2011, Москва
Педагогический университет
«Первое сентября»

Галина Андреевна Стюхина

**Приемы конструктивного разрешения
конфликтных ситуаций,
или Конфликты в нашей жизни:
способы решения**

Педагогический университет
«Первое сентября», 2011. — 40 с.

Учебно-методическое пособие

Редактор С.В. Яковлева
Корректор Т.А. Подгорная
Обложка И.Е. Лукьянов
Макет Т.Е. Белкина
Иллюстрации фотобанк shutterstock
Компьютерная верстка Н.П. Чернявская

Подписано в печать 01.04.2011
Формат 60×90^{1/16}. Гарнитура Charter, Helios.
Печ. л. 2,5
Тираж 1000. Заказ №
Педагогический университет «Первое сентября»,
ул. Киевская, 24, Москва, 121165
<http://edu.1september.ru>

© Г.А. Стюхина, 2011

© Педагогический университет «Первое сентября», 2011

Введение

Конфликт обычно рассматривается как такое качество взаимодействия между людьми (или элементами самой личности), которое выражается в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей. Такое понимание конфликта показывает, что столкновение интересов является неизбежной реальностью нашей жизни, просто потому, что все люди разные и имеют различные интересы. Напротив, было бы весьма странно, если бы люди перестали спорить и ссориться. Гипотетически это возможно лишь в одной ситуации: нужно прекратить общаться, то есть изолироваться от других, обрекая себя на одиночество, которое, как известно, является самым страшным наказанием для большинства людей.

**Других не зли и сам не злись.
Мы гости в этом бренном мире.
А если, что не так — смирись,
Будь умнее — улыбнись,
Холодной думай головой,
Ведь в мире всё закономерно:
Зло, излученное тобой,
К тебе вернется непременно...**
Омар Хайям

Конфликт — это нормально.

Конфликт нельзя рассматривать только как отрицательное явление в нашей жизни. Он играет положительную роль, информируя нас о возникновении проблем в отношениях между людьми, что, в свою очередь, позволяет нам принять своевременные меры для их решения. Попытки совместными усилиями решить конфликтные ситуации, в свою очередь, способствуют сплочению коллектива, снижению напряжения в отношениях и, как следствие, создают возможность для того, чтобы отношения развивались и дальше, переходя на качественно новый уровень.

Опыт разрешения конфликтных ситуаций позволяет нам научиться понимать других людей и самого себя, приобрести

навыки взаимодействия с коллегами и близкими, избавиться от нежелательных свойств собственного характера, т.е., конфликт, с этой точки зрения, является важнейшим фактором социализации человека, развития его как личности.

Негативные последствия конфликта —
следствие неспособности участников конфликта
разрешить вызвавшее его противоречие.

В то же время неумение решать конфликты, незнание правил поведения в ситуации противоречий приводит к серьезным негативным последствиям. Неправильное поведение в конфликте приводит к увеличению напряжения в отношениях между людьми, агрессивным действиям в адрес друг друга и, как следствие, к ухудшению и прекращению отношений.

Находясь в ситуации конфликта, человек испытывает отрицательные эмоции: подавленность, тревогу, — которые могут привести к стрессу, в результате чего у него появляется разочарование в своих способностях, неуверенность в себе, нежелание что-либо делать. В худшем случае наступает потеря веры в себя и в прежние идеалы.

Конфликты могут возникать не только между людьми или группами, но и внутри самого человека (внутриличностные конфликты). Примером такого типа конфликта может служить противоречие между двумя мотивами поведения: «хочу» и «надо». Способность решать внутренние конфликты напрямую связана с психическим благополучием, здоровьем человека. Нерешенные внутренние конфликты являются основой для возникновения невротических состояний, что, в свою очередь, приводит к неудовлетворению жизнью, возникновению проблем в общении с близкими людьми, коллегами по работе.

В то же время достижение внутреннего психологического баланса способствует развитию личности, ее качественным изменениям, переходу на иной уровень общения и взаимодействия с миром. Умение «жить в ладу с самим собой» — одно из важнейших условий профилактики межличностных конфликтов, которые и будут являться предметом нашего дальнейшего рассмотрения.

Структура и виды межличностных конфликтов

Конфликты ассоциируются у нас с разного рода противоречиями, разногласиями, столкновениями.¹

Любой конфликт — это противоречие, но не всякое противоречие становится конфликтом. Для возникновения конфликта необходим ряд дополнительных условий. Прежде всего противоречие должно осознаваться человеком, при этом восприниматься как значимая для него проблема, требующая решения. Именно эта особенность конфликта порождает сопутствующие им эмоциональные переживания. Для конфликта также характерна активность, направленная на поиск выхода, преодоление или разрешение возникшей проблемы.

Например, мы можем считать, что приходить на встречу необходимо в назначенное время, а наш коллега абсолютно уверен в том, что опоздание на 10–15 минут является допустимым. В наших представлениях о должном поведении имеется противоречие, но конфликтом оно станет в том случае, если:

- 1) оно станет значимым для нас обоих и будет осознано («Мне надоело ждать тебя каждый раз»);
- 2) дальнейшее общение становится невозможным или затруднительным («Я очень хочу продолжить наше общение, но...»);
- 3) мы начинаем предпринимать действия для решения этого противоречия («Давай договоримся...»).

Таким образом, межличностный конфликт — это ситуация, в основе которой лежит противоречие, воспринимаемое участниками ситуации (или, по крайней мере, одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон.²

¹ Психология. Учебник. – М.: Проспект, 1998.

² Там же.

Признаки конфликта

- наличие значимых для сторон противоречий;
- необходимость их разрешения для эффективного взаимодействия сторон;
- действия сторон, направленные на преодоление возникших противоречий, реализацию собственных интересов;
- и т.д.

Структура конфликта включает в себя следующие составляющие:

Предмет конфликта — противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами и которые они пытаются разрешить.

Участники конфликта — отдельные люди или группы (противодействующие стороны), которые можно разделить на основных (прямых) участников и неосновных (косвенных). Основные участники конфликта (оппоненты) — это всегда прямые, непосредственные стороны, участвующие в противоборстве, его главные действующие лица.

Противоречие именно их интересов лежит в основе противостояния.

К неосновным участникам относятся все остальные лица, вовлеченные в конфликт (организаторы, посредники, пособники и т.д.). Им принадлежит второстепенная роль в возникновении и развитии конфликта.

Макросреда конфликта — те конкретные социально-психологические условия, в которых он разворачивается.

Образ конфликта, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп, не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации.

Например, мы можем преувеличивать значимость ситуации с опозданием коллеги, считая, что его поведение — это демонстрация личного превосходства или неуважения по отношению к вам. На самом деле такое поведение может быть всего-навсего

**Каждый
убежден, что
другие ошибаются,
когда судят о нем,
и что он
не ошибается, когда
судит о других.**

Андре Моруа

следствием личной неорганизованности и не иметь лично к нам никакого отношения. То есть образ конфликтной ситуации носит субъективный характер и не отражает истинного положения дела.

Выделяют следующие виды **межличностных конфликтов**.

В зависимости от **потребностей**, неудовлетворение которых послужило предпосылкой конфликта, они могут делиться на:

- **материальные** (например, конфликт из-за кабинета, в котором несколько педагогов одновременно хотели бы вести урок);
- **статусно-ролевые** (например, конфликт между учителем и учеником, который ведет себя, по мнению учителя, вызывая, не уважая его статус);
- **духовные** (возникают как следствие рассогласования жизненных ценностей и смыслов).

По **направленности** конфликты подразделяются на:

- **горизонтальные**, возникающие между лицами, равными по социальному статусу (например, коллегами по работе);
- **вертикальные**, возникающие между лицами неравными по социальному статусу (например, учитель — ученик);
- **смешанные** (например, учитель — родитель).

По **временным параметрам** конфликты подразделяются на:

- **кратковременные** (длятся в течение непродолжительного времени);
- **быстротечные** (краткосрочные конфликты, например, между пассажирами общественного транспорта);
- **длительные**, продолжающиеся иногда годами и десятилетиями (например, конфликт между членами семьи, соседями).

В зависимости от того, какие именно **проблемы** затрагиваются возникшим противоречием, выделяют следующие типы конфликтов:

- *ценностные конфликты* — разногласия между участниками связаны с их противоречащими друг другу или несовместимыми представлениями, имеющими для них особенно значимый характер;
- *конфликты интересов* — затрагивают цели, устремления участников, которые оказываются противоречащими или несовместимыми;
- *конфликты, возникающие из-за нарушений норм или правил взаимодействия.*

Особо можно выделить **виды педагогических конфликтов**:

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

**Понимание —
начало согласия.**

**Бенедикт
Спиноза**

Понимание специфики различных конфликтов является важным, так как это во многом определяет способ их разрешения.

Однако, анализируя различные виды конфликтов, следует учитывать некоторую условность их разделения, так как одни и те же причины могут порождать разные конфликты.

Например, отказ учащегося выполнить задание учителя может стать основой для возникновения конфликта деятельности, который впоследствии может стать конфликтом отношений или конфликтом поступков, как и произошло в рассматриваемом примере.³

³ В данном модуле используются примеры слушателей очно-заочного курса «Разрешение конфликтных ситуаций в образовательной среде» Педагогического университета «Первое сентября».

Урок английского языка. Класс делится на подгруппы. В одной из подгрупп поменялся учитель.

При проверке домашнего задания новый преподаватель, не познакомив учащихся со своими требованиями, попросила ответить тему наизусть. Одна из учениц сказала, что раньше им разрешали пересказывать текст свободно, а не наизусть. За пересказ она получила «3», что вызвало ее негативное отношение к учителю.

На следующий урок девочка пришла без выполненного домашнего задания, хотя была прилежной ученицей. Учитель после опроса поставила ей «2»

Следующее занятие девочка попыталась сорвать, подговорив одноклассников прогулять урок. По просьбе учителя дети вернулись в класс, но отказались выполнять задания.

После уроков ученица обратилась к классному руководителю с просьбой перевести ее в другую подгруппу.

На этом примере мы видим, что конфликт деятельности (разногласия по поводу критериев выполнения задания) приводит к возникновению конфликта поведения (отказ выполнять задания педагога, попытка сорвать урок), что, в свою очередь, приводит к возникновению конфликта отношений (просьба ученицы перевести ее в группу к другому педагогу).

Характеризуя педагогические конфликты, М.М. Рыбакова отмечает следующие их особенности⁴:

- профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации, ведь школа — модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;
- участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель — ученик), чем и определяется разное поведение в конфликте;
- разница в возрасте и жизненном опыте участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при его решении;
- различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится

⁴ Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Кн. для учителя. — М.: Просвещение, 1991.

по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику — справиться со своими эмоциями, подчинить разуму;

- присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;

- 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 ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;

- конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что основной особенностью педагогических конфликтов является ответственность учителя за их разрешение. Умение педагога предотвращать и разрешать конфликтные ситуации может служить для учеников примером эффективного поведения и будет способствовать созданию более благоприятной психологической атмосферы в школьном коллективе.

Хороший пример — это самая лучшая проповедь.

Немецкая пословица



Вопросы и задания для размышления

Ситуация 1

Возник конфликт между учеником и учителем: учитель возмущен плохой успеваемостью ученика и дает ему возможность исправить оценки с помощью реферата, ученик соглашается и на следующий урок приносит реферат.

Во-первых, не по теме, а так, как ему вздумалось, хотя и потратил, по его словам, на его подготовку весь свой вечер.

Во-вторых, весь помятый.

Учитель возмущен еще сильнее и в резкой форме говорит, что это унижение его как учителя.

Ученик демонстративно встает и начинает раскачивать ногами вперед и назад, держась за парту.

Учитель сначала пытается усадить ученика, но, не выдержав, хватает его и выталкивает из класса, потом отводит к директору, оставляет его там и уходит в класс.

Ситуация 2

Учитель математики после звонка задержал класс на перемене. В результате учащиеся опоздали на следующий урок — урок физики. Разгневанный учитель физики высказал свое негодование учителю математики, так как у него была запланирована контрольная работа. Его предмет, как он считает, очень сложный, и терять время урока из-за опоздания учащихся он считает недопустимым.

Учитель математики возразил, что его предмет не менее важен и труден.

Разговор происходит в коридоре на повышенных тонах при большом количестве свидетелей.

1. Укажите структурные компоненты (предмет, участники, макросреда, образ) конфликта в каждой представленной ситуации.

2. Определите вид конфликта, представленный в каждой из ситуаций.

Способы поведения в конфликтных ситуациях

Попадая в конфликтную ситуацию, мы можем выбирать различные способы поведения. Впервые классификацию стилей поведения в конфликтах предложили Р.Блейк и Дж.Мутон (1964), выделив пять типов поведения: принуждение, уход, сглаживание, компромисс и решение проблем. Впоследствии эта схема была модернизирована К.Томасом, а в 1985 году М.Рахим предложил классификацию стилей разрешения конфликта, которая считается классической в психологической литературе.⁵

«Ориентация на себя» означает степень стремления человека к удовлетворению собственных интересов и потребностей.

«Ориентация на других» означает степень стремления или предрасположенности удовлетворять потребности и ожидания других.

Комбинация этих параметров и позволяет получить следующие стили разрешения конфликта:

- 1 Сотрудничество** — высокая ориентация на себя и других. Включает открытость, обмен информацией, выяснение и проверку различий для достижения эффективного решения, приемлемого для обеих сторон.
- 2 Уступчивость (сглаживание)** — низкая ориентация на себя и высокая — на других. Включает попытки преуменьшить важность различий и подчеркнуть внимание к общности, совпадениям, чтобы удовлетворить потребности других, пренебрегая своими собственными интересами.
- 3 Доминирование (конфронтация)** — высокая ориентация на себя и низкая — на других. Предполагает ориентацию на «силовую» метод решения проблем.
- 4 Избегание** — низкая ориентация на себя и других. Предполагает уход в сторону, удаление себя (психологически или физически) из ситуации конфликта.

⁵ Психология XXI века: Учебник для вузов /Под ред. В.Н. Дружинина. – М.: ПЕР СЭ, 2003.

- 5 Компромисс** — средняя ориентация на себя и других. Включает тактику типа «ты мне — я тебе», т.е. обе стороны что-то теряют, чтобы достичь взаимоприемлемого решения.

Следует отметить, что выбор стиля урегулирования конфликта определяется типом конкретной ситуации. Наше поведение часто зависит от особенностей конфликтной ситуации, от того, кто выступает нашим оппонентом в конфликте. Так, в случае, если противоречия не имеют для нас особого значения («Для меня не так важно, в каком кабинете проводить занятие»), мы можем применить стратегию уступчивости или избегания. В случае особой значимости объекта конфликта — использовать стратегию доминирования или компромисса («Я не могу вести урок в другом кабинете, так как только в этом классе есть необходимое для меня оборудование» или «Я согласна провести первый урок в соседнем классе, но на втором уроке прошу Вас перейти в другой кабинет»).

Зависимость выбора стиля поведения от ситуации конфликта была установлена в исследовании, которое проводилось с учащимися 7 — 9 классов.⁶ Было установлено, что подростки предпочитают использовать компромисс как способ урегулирования конфликта, но их поведение меняется в зависимости от того, кто выступает их оппонентами в конфликте. Например, в случае семейных конфликтов они предпочитают использовать избегание, стремясь уйти от конфликта с родителями. В случае конфликтного общения в школе поведение подростков становится более разнообразным, и помимо компромисса и избегания они начинают активно применять соперничество (доминирование) и сотрудничество (примерно одинаково часто). Конфликтую со сверстниками, подростки прибегают к таким стилям поведения, как сотрудничество и приспособление (уступчивость).

Выявленные особенности поведения характерны и для взрослых. Так, в конфликтах с представителями администрации (вертикальные конфликты), чаще используются такие стратегии, как уступчивость или избегание; в случаях горизон-

⁶ Царева О.А. Влияние тревожности учащихся подросткового возраста на стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Дисс. на соиск. уч. ст. к. псих. н. — М., 2007.

тальных конфликтов (например, «учитель — учитель») чаще выбирается стратегия *сотрудничество* или *компромисс*.

Вопросы и задания для размышления

Урок в 8-м классе. Проверая домашнее задание, учитель трижды вызывает одного и того же ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате — «2» в журнале.

На следующий день опрос начинается вновь с этого ученика. И, когда он опять не стал отвечать, учитель удалил его с урока.

Такая же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу.

Но родители выразили учителю недовольство тем, что он не смог найти подход к их сыну.

Учитель в ответ высказал претензии в адрес родителей, что те не уделяют должного внимания сыну. Разговор продолжился в кабинете директора.

Определите стили поведения участников данной конфликтной ситуации.

- 1. Какой стиль поведения характеризует учителя?**
- 2. Какой стиль поведения демонстрирует ученик?**
- 3. Какой стиль урегулирования конфликта, по Вашему мнению, наиболее эффективен в данной ситуации?**

Сотрудничество, по мнению большинства исследователей конфликтного поведения, считается наиболее эффективным способом поведения в конфликте, так как его применение позволяет уменьшить вероятность деструктивного развития конфликта.

Использование стиля сотрудничества может способствовать уменьшению негативных факторов, которые проявляются в конфликтном взаимодействии.⁷ Рассмотрим эти факторы подробнее.

⁷ Психология XXI века: Учебник для вузов /Под ред. В.Н. Дружинина. – М.: ПЕР СЭ, 2003. С. 692–693.

Процедуры конкуренции. Конфликтующие стороны, как правило, конкурируют друг с другом, так как считают, что их цели не совпадают, противоречивы.

В результате сотрудничества предполагается стремление не только отстоять свою точку зрения, но и понять мнение оппонента. Часто можно обнаружить, что интересы и цели сторон не столь уж различны, а имеют много общего, что и может стать основой для поиска выхода из конфликтной ситуации.

Так, например, в конфликтной ситуации «педагог — родители», которая может возникнуть по причине школьной неуспеваемости учащегося, представители обеих сторон могут считать, что их интересы и цели различны и противоречат друг другу. Тогда как на самом деле обе стороны заинтересованы в одном — повышении успеваемости ученика.

Самое трудное в споре — не столько защищать свою точку зрения, сколько иметь о ней четкое представление.

Андре Моруа

Тот, кто однажды нарушил доверие — теряет его навсегда.

Артур Шопенгауэр

Искажение восприятий и пристрастия. В ситуации конфликта наше восприятие мира искажается.

Окружающий мир воспринимается в соответствии с перспективами на развитие конфликта: всех людей и события мы склонны оценивать как находящихся на нашей стороне («за нас») либо на другой стороне («против нас»).

Мышление часто становится стереотипным и пристрастным; мы положительно оцениваем тех, кто разделяет нашу точку зрения, и отвергаем мнение тех, кто не разделяет нашей позиции.

Стиль сотрудничества предполагает доверительное, позитивное отношение к другим, стремление услышать их точку зрения, а не только отстаивать собственную.

Эмоциональность. Конфликты имеют тенденцию быть эмоционально нагруженными с отрицательным знаком,

Как ни неприятен для других гнев, он более тяжел для того, кто его испытывает. То, что начато в гневе, кончается в стыде.

Лев Николаевич Толстой

поскольку стороны начинают переживать беспокойство, раздражение, досаду или гнев⁸. Протекая в форме аффекта⁹, эмоции начинают преобладать над разумом. Сотрудничество предполагает ориентацию на осознание и понимание как собственных интересов, так и позиции оппонента, что усиливает деятельность разума, который начинает контролировать эмоции.

Уменьшение коммуникаций. Конфликтная ситуация может привести к тому, что общение и взаимодействие между сторонами

ухудшается, идет на убыль: «Оставь меня в покое! Я не хочу с тобой разговаривать!». Стороны перестают общаться с теми, кто с ними не согласен. Взаимодействие между оппонентами, как правило, состоит в попытках нанести поражение, принизить, разоблачить позиции другой стороны и придать дополнительный вес своим аргументам. Сотрудничество, напротив, предполагает активное взаимодействие, обсуждение возможных вариантов решений, что предполагает более частое и интенсивное общение: «Давай поговорим, обсудим возникшее противоречие».

Если сказать нужное слово в нужный момент — большое искусство, то промолчать вовремя — искусство еще большее.

Франсуа де Ларошфуко

Ухудшение понимания основного вопроса конфликта.

Важные моменты спора становятся менее ясными. Возникают обобщения и начинают выдвигаться новые спорные вопросы,

⁸ Гнев — отрицательное эмоциональное состояние, протекающее в форме аффекта и вызываемое внезапным возникновением препятствия на пути удовлетворения важной для человека потребности.

⁹ Аффект — интенсивное, бурно протекающее кратковременное эмоциональное состояние, которое полностью захватывает человека и он перестает себя контролировать и даже может не осознавать того, что делает.

поскольку конфликт, как водоворот, начинает притягивать к себе как другие спорные вопросы, так и «невинных» посторонних: «Ты ведешь себя так же, как твой отец!». Стороны конфликта перестают отдавать себе отчет, в чём он реально состоит или что могло бы его разрешить.

Сотрудничество предполагает ясное осознание собственных интересов в конфликте и следование им, что не допускает втягивания в обсуждение вопросов, не имеющих к ним отношения.

Жесткие предпочтения (заикливание на позициях).

Участники конфликта становятся заложниками своих позиций. Мышление становится упрощенным и действует по схеме «или–или» (феномен «черно-белого» мышления). В ходе сотрудничества обсуждаются различные мнения, которые имеют право «быть услышанными». При использовании стиля сотрудничества мышление становится «идущим в разных направлениях», более творческим, так как охватывает возможные альтернативы решения проблемы, которые могли бы удовлетворить интересы обеих сторон.

Преувеличение различий, минимизация сходства. Поскольку стороны становятся заложниками своих позиций, они склонны рассматривать друг друга и свои позиции как целиком противоположные, тогда как в действительности этого может и не быть.

Разделяющие факторы начинают преувеличиваться, тогда как сходство и общность недооцениваются. И, как следствие, конфликтующие стороны концентрируют свои усилия на том, чтобы победить в конфликте за счет другой стороны, а не стремятся отыскать общую почву для его разрешения. Сотрудничество, напротив, означает взаимодействие, в котором достижение целей одних участников возможно только через обеспечение интересов и устремлений других его участников.

Таким образом, можно говорить о том, что использование стиля сотрудничества является наиболее конструктивным при разрешении возникших противоречий.

Вопросы и задания для размышления¹⁰

Определите привычный для Вас способ поведения. Для этого внимательно прочтите предлагаемые пословицы. По пятибалльной шкале определите свое личное отношение к каждой пословице и ее использованию в своем обычном поведении: 5 баллов — типично для поведения, 4 — часто, 3 — иногда, 2 — редко, 1 — совсем нетипично, 0 — не понял смысла пословицы. Результат занесите в бланк. Полученные оценки суммируйте по столбцам. Наибольшая сумма указывает на индивидуальные особенности поведения.

Список пословиц

- 1 Худой мир лучше доброй ссоры.
- 2 Если вы можете заставить другого думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
- 3 Мягко стелет, да жестко спать.
- 4 Рука руку моет.
- 5 Один ум хорошо, а два — лучше.
- 6 Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
- 7 Кто сильнее, тот и правее.
- 8 Не подмажешь — не поедешь.
- 9 С паршивой овцы — хоть шерсти клок.
- 10 Правда — то, что мудрый знает, а не то, о чём все болтают.
- 11 Кто ударит и убежит, тот может драться и на следующий день.
- 12 Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
- 13 Убивай врагов своих добротой.
- 14 Честная сделка не вызывает ссоры.
- 15 Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
- 16 Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
- 17 Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
- 18 Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
- 19 Ты мне — я тебе.
- 20 Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
- 21 Кто спорит — гроша не стоит.
- 22 Кто не отступает, тот обращает в бегство.
- 23 Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый — ни одной.

¹⁰ Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии: Учеб. пособие / В.Д. Балин, В.К. Гайда, В.К. Гербачевский и др. // Под общ. ред. А.А. Крылова, С.А. Маничева. — СПб.: Питер, 2000.

- 24** Кто дарит, друзей наживает.
25 Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26 Лучший способ решать конфликты — избегать их.
27 Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28 Кротость торжествует над гневом.
29 Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30 Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31 На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32 В этом мире есть две породы людей: победители и побежденные.
33 Если в тебя швырнули камень — брось в ответ кусок ваты.
34 Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35 Комай и комай, без усталости: докопаешься до истины.

Бланк для ответов

Номер пословицы	1	2	3	4	5
Оценка в баллах					
Номер пословицы	6	7	8	9	10
Оценка в баллах					
Номер пословицы	11	12	13	14	15
Оценка в баллах					
Номер пословицы	16	17	18	19	20
Оценка в баллах					
Номер пословицы	21	22	23	24	25
Оценка в баллах					
Номер пословицы	26	27	28	29	30
Оценка в баллах					
Номер пословицы	31	32	33	34	35
Оценка в баллах					
Сумма баллов					
Тип	I	II	III	IV	V

Интерпретация значений

По мнению Э.Фромма, у каждого человека жизненная стратегия сосредоточена на решении двух основных вопросов: достижения своих личных целей — материальных, духовных, престижных и т.д. и создания хороших взаимоотношений с другими людьми. Между этими полюсами возможны разные сочетания с преимущественной ориентацией в ту или иную сторону. Они и составляют предлагаемую ниже типологию.

Тип I «Черепаха» — уход под панцирь, отказ от достижения целей и от участия во взаимоотношениях с другими участниками, один из вариантов самодостаточности (избегание).

Тип II «Акула» — силовая стратегия цели, конфликт решается выигрывшем только для себя (доминирование).

Тип III «Медвежонок» — сглаживание углов: такие люди любят, чтобы их понимали и ценили, ради чего жертвуют успехом (уступчивость).

Тип IV «Лиса» — стратегия хитроумного компромисса, при хороших взаимоотношениях добивается осуществления своих целей (компромисс).

Тип V «Сова» — мудрая птица, ценит и цели, и взаимоотношения, открыто определяет позиции и пути выхода в совместной работе по достижению целей, стремится найти решения, удовлетворяющие всех участников (сотрудничество).

Типичный для Вас стиль поведения определяется по максимальному количеству баллов, набранных Вами по одной из указанных стратегий поведения. В случае, если сумма баллов равна по нескольким типам, можно говорить об использовании нескольких стратегий взаимодействия с людьми.

Стадии конфликтного взаимодействия

Применение способов урегулирования конфликтных ситуаций предполагает владение конкретными техниками и приемами поведения, целесообразность и эффективность использования которых зависит от той стадии, на которой находится конфликт.

Динамика конфликта представляет собой процесс развития конфликта, его качественных изменений при переходе от одной стадии к другой.¹¹

Всякий конфликт может быть представлен тремя этапами:

I этап — предконфликтная стадия (латентный период);

II этап — стадия открытого конфликта;

III этап — послеконфликтная стадия.

Рассмотрим выделенные стадии развития конфликта более подробно.

Предконфликтная стадия представляет собой не сам конфликт, а лишь возможность его возникновения. На данной стадии участники еще не осознают в полной мере сути противоречий.

Кроме того, конфликт может быть разрешен и без усилий со стороны возможных оппонентов, если условия, породившие конфликт, исчезнут сами по себе.

Например, конфликты, которые могут возникать по причине дефицита учебных классов, могут быть успешно разрешены, если расписание занятий составить заранее и оповестить об этом всех участников образовательного процесса. В случаях, когда конфликтные условия сохраняются, эффективным способом разрешения конфликтной ситуации является осознание причин возникновения конфликта его оппонентами и возможных вариантов решения.

¹¹ Дина́мика (от греч. δυναμις — сила) — состояние движения, ход развития, изменение какого-либо явления под влиянием действующих на него факторов.

Профилактика конфликта на этом этапе включает следующие действия со стороны его участников:

- переговоры и договоренности относительно степени опасности предконфликтной ситуации и возможности возникновения конфликта в будущем;
- сбор как можно более полной информации о сути и причинах создавшейся предконфликтной ситуации;
- выяснение степени вероятности и возможности бесконфликтного и безболезненного разрешения обнаруженных проблем;
- разработка конкретных действий по разрешению предконфликтной ситуации.

Стадия открытого конфликта характеризуется тем, что наличие противоборства становится очевидным всем. Каждая сторона начинает открыто защищать свои собственные интересы, привлекая для этого третьих лиц. Каждый старается привлечь на свою сторону как можно больше союзников.

Внутри открытого периода можно выделить свои внутренние этапы, характеризующиеся различной степенью напряженности.

Инцидент — это случай, который инициирует открытое противоборство сторон. Оппоненты, с одной стороны, уже готовы к «военным» действиям в отношении противника, с другой — им часто недостает информации о его возможностях. Поэтому важными элементами развития конфликта на этой стадии являются сбор информации об истинных возможностях и намерениях оппонентов, поиск союзников и привлечение на свою сторону дополнительных сил. После инцидента все еще сохраняется возможность решить конфликт мирным путем, посредством переговоров прийти к компромиссу. Если найти компромисс не удалось, то за первым инцидентом следуют второй, третий и т.д. Конфликт вступает в следующий этап — происходит его эскалация (нарастание).

Эскалация конфликта — это самая напряженная стадия, на которой происходит обострение всех противоречий между его участниками и используются все возможности для победы

в противоборстве. Вопрос стоит только так: «кто кого». На этой стадии становятся затруднительными какие-либо переговоры или иные мирные способы разрешения конфликта. Эмоции часто начинают заглушать разум, логика уступает чувствам. Главная задача состоит в том, чтобы любой ценой нанести как можно больший вред противнику.

Этап эскалации конфликта характеризуется следующими особенностями:

- создание образа врага (противоположные стороны начинают рассматривать друг друга через призму недостатков, все положительные качества перестают замечаться);
- демонстрация силы и угроза ее применения (стремление любыми способами доказать свою силу и мощь с целью заставить противника капитулировать, что приводит к нагнетанию эмоциональной напряженности, вражды и ненависти);
- применение насилия (жесткое подчинение одних другими, предельная стадия в эскалации конфликта);
- тенденция к расширению и углублению конфликта (конфликт начинает охватывать новые сферы и социальные уровни взаимодействия).

На стадии эскалации конфликта очень важно контролировать свои эмоции и помнить о том, что чувство гнева целиком зависит от нас.

Завершение конфликта — это последний этап открытого периода. Часто завершение конфликта характеризуется тем, что обе стороны осознали безрезультатность продолжения конфликта. На этой стадии возможны самые различные ситуации, побуждающие обе стороны или одну из них к прекращению конфликта; с этими ситуациями связаны и способы завершения конфликта (см. таблицу).¹²

**Выиграна война,
но не мир.**

**Альберт
Эйнштейн**

¹² Понятия «завершение конфликта» и «разрешение конфликта» не тождественны. Разрешение конфликта есть частный случай, одна из форм завершения конфликта и выражается в позитивном, конструктивном решении проблемы основными участниками конфликта или третьей стороной.

Ситуации завершения конфликта	Способы завершения конфликта
Явное ослабление одной или обеих сторон или исчерпание их ресурсов, не позволяющее вести дальнейшее противоборство	Устранение оппонента или обоих оппонентов противоборства
Очевидная бесперспективность продолжения конфликта и ее осознание его участниками	Устранение объекта конфликта
Обнаружившееся преобладающее превосходство одной из сторон и ее способность подавить оппонента или навязать ему свою волю	Изменение позиций обеих или одной из сторон конфликта
Появление в конфликте третьей стороны и ее способность и желание прекратить противоборство	Участие в конфликте новой силы, способной завершить его путем принуждения. Обращение сторон конфликта к арбитру и завершение его при посредстве третейского судьи
Переговоры как один из наиболее эффективных способов разрешения конфликта могут быть использованы в любой ситуации	

Послеконфликтная стадия характеризуется ликвидацией напряженности, отношения между сторонами нормализуются и начинают преобладать сотрудничество и доверие.

Однако за завершением конфликта может следовать постконфликтный синдром, выражающийся в напряженных взаимоотношениях бывших оппонентов конфликта. А при обострении противоречий это может стать источником следующего конфликта.

Вопросы и задания для размышления

Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта:

Ситуация 1

Родители пришли в детский сад, чтобы забрать документы своего сына. Ребенок посещал детский сад в течение трех дней, после чего заболел, и родители приняли решение забрать ребенка.

Заведующая потребовала, чтобы родители оплатили пребывание ребенка в детском саду через Сберегательный банк.

Но родители не захотели идти в банк и предложили заплатить деньги лично ей. Заведующая объяснила родителям, что она не может принять деньги.

Родители возмутились и, наговорив массу оскорблений в ее адрес и в адрес детского сада, ушли, хлопнув дверью.

Ситуация 2

До начала урока 10 минут. В классе находятся учитель и несколько учеников. Обстановка спокойная, доброжелательная.

В класс входит другой учитель с целью получить необходимую информацию у коллеги.

Подойдя к коллеге и ведя с ним беседу, вошедший учитель вдруг обрывает ее и обращает свое внимание на сидящую напротив ученицу 10-го класса, у которой на руке золотое колечко:

«Ты посмотри, ученики все в золоте ходят. Кто тебе разрешил носить в школу золото?!»

При этом, не дождавшись ответа от ученицы, учитель повернулся к двери и, продолжая громко возмущаться, покинул кабинет, хлопнув при этом дверью.

Один из учеников спросил: «Что это было?»

Вопрос остался без ответа. Сидящий в классе учитель всё это время молчал, не находя выхода из сложившейся ситуации.

Ученица смутилась, покраснела, стала снимать колечко с руки.

Обратившись то ли к учителю, то ли ко всем в классе, она спросила: «Почему и за что?» В глазах девушки появились слёзы.

Техники эффективного поведения в конфликте

Успешное разрешение конфликтных ситуаций определяется, во-первых, нашим отношением к конфликту, во-вторых, владением техниками эффективного поведения в нем.

Отношение к конфликту — это вопрос об ответственности. Как правило, в ситуации конфликта мы склонны перекладывать ответственность на других, считая, что именно они виноваты в случившемся.

Такое представление о причинах возникновения конфликта имеет много ограничений и вряд ли будет способствовать его эффективному решению.

Наделяя ответственностью других, мы признаемся в своем бессилии и невозможности повлиять на происходящее: «Что я могу поделать в этой ситуации?» Возникшее ощущение беспомощности во много раз усиливает отрицательные эмоциональные переживания. Нами начинают руководить эмоции (как правило, в форме аффекта), решения принимаются не с целью найти выход из сложившейся ситуации, а с целью навредить другому или хотя бы не дать ему себя «победить». Собственный проигрыш в данной ситуации уходит на второй план.

Противоположное отношение к конфликту — это признание личной ответственности за происходящее, которое сводится к принятию следующих **принципов**¹³.

Только вы ответственны за результаты своих отношений с другими людьми. Если вас не устраивает то, как с вами обращаются, то в ваших силах изменить свое поведение таким образом, чтобы наступили желаемые перемены. Например, если вас не устраивают постоянные опоздания коллеги, то вы можете перестать его ждать. Возможно, придя с опозданием на встречу и не застав вас, он может изменить свои представления о должном поведении в такой ситуации. В то же время, когда вы, испытывая злость и негодование, ждете опаздываю-

¹³ Мак-Кей М., Роджерс П., Мак-Кей Ю. Укрощение гнева. — СПб.: Питер Пресс, 1997.

щего коллегу, он и не думает менять свое поведение. Ваши негативные переживания к нему не имеют никакого отношения. Это лишь ваша проблема.

Если стратегия поведения, которой вы придерживаетесь, не дает желаемого результата, то нет никаких оснований для обвинений другой стороны. Только от вас зависит выбор новых более эффективных подходов и способов поведения. Например, разве ребенок виноват в том, что ваши постоянные упреки в «безответственном отношении к учебе» не приносят никаких результатов? Может быть, пора изменить свое поведение и вместо упреков предложить ему реальную помощь в подготовке домашних заданий: «Давай вместе разберемся, в чём возникли проблемы».

Не стоит задаваться вопросом: «Кто виноват в том, что мне плохо?» Лучше спросить себя: «Что я могу сделать?» Так, назначив недисциплинированного ученика «виновным» за плохое поведение на уроке, вы не решите проблемы — завтра вам вновь нужно будет вести уроки в этом же классе. Лишь поняв, что можно сделать, как изменить ситуацию, вы можете приблизиться к решению проблемы.

Не стоит ожидать, что окружающие изменятся или станут другими. Никто не изменится до тех пор, пока его не заинтересовать в переменах. Человек меняется, только тогда, когда понимает, что новое поведение ему более выгодно.

Например, ученик откажется от «плохого» поведения только в том случае, если он (при помощи учителя) поймет, что соблюдать дисциплину для него более выгодно, чем ее нарушать.

Только вы сами знаете свои потребности и отвечаете за их удовлетворение. Другие не обязаны думать о том, как сделать лучше вам, у них есть собственные потребности, о которых стоит заботиться. Так, ученики искренне не понимают, почему учитель сердится, если они на уроке «тихо сидят в аске, никому не мешая». Ситуацию можно изменить, рассказав, например, ребятам о том, как для вас важно их внимание и внимательное отношение к учебному материалу.



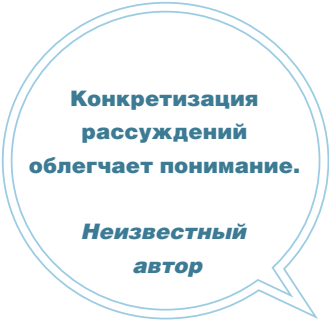
Чтобы
быть, нужно
сначала принять
на себя ответственность

Антуан
де Сент-Экзюпери

Принятие на себя ответственности за решение конфликта, в свою очередь, предполагает проявление определенной активности в данном направлении. Можно обозначить некоторые техники и приемы, которые могут быть эффективны при решении возникших противоречий.

Условно они обозначаются как набор подготовленных реакций (НПР), который включает в себя описание типов поведения, используемых для снижения эмоционального напряжения и поиска возможных вариантов решения возникшей проблемы.¹⁴ Такие реакции могут рассматриваться как альтернативные, то есть если одна из реакций не срабатывает, можно попробовать другую, которая в большей степени подходит для данной ситуации.

Подготовленные реакции могут носить как активный характер и быть направлены на отстаивание собственных интересов (ущерба интересам другой стороны), так и пассивный — быть преимущественно ориентированы на выяснение позиции противоположной стороны.



**Конкретизация
рассуждений
облегчает понимание.**

**Неизвестный
автор**

Активные реакции

Уточните собственные потребности. Возникновение конфликтной ситуации сопровождается ощущением напряжения, внутреннего дискомфорта: «Что-то идет так?». На этом этапе важно понять, какие ваши потребности ущемляются и как можно исправить данное положение дел. Для этого нужно задать себе следующие вопросы и получить на них ответы:

- Что меня именно не устраивает? — Меня беспокоит...
- Что в данной ситуации мне необходимо? — Необходимо...
- Чего бы мне хотелось? — Я хочу ...

Сообщите о том, что Вам нужно. Сообщение о ваших потребностях должно быть максимально конкретным, то есть должно быть связано с конкретными действиями, а не отношениями. Подробно опишите поступки и действия, которые бы вы хотели видеть со стороны оппонента (см. примеры).

¹⁴ Мак-Кей М., Роджерс П., Мак-Кей Ю. Укрощение гнева. — СПб.: Питер Пресс, 1997.

Правильные сообщения	Ошибочные сообщения
— Прошу тебя приходить на встречу в то время, которое мы заранее оговорили.	— Прошу не обижать меня своими опозданиями. Я требую к себе уважения (обсуждаются чувства, а не действия).
— Мне необходимо услышать ответ на вопрос, чтобы оценить уровень знаний.	— Мне необходимо, чтобы ты изменил свое отношение к школьным предметам (требование изменить отношение, а не поведение).
— Назовите мне, пожалуйста, критерии оценки качества моей работы.	— Вы оцениваете мою работу несправедливо. Я не согласна с вашей оценкой (имеет место обвинение и обобщение, нет ясности в понимании того, что означает «справедливость»).

Обсуждение конкретных действий человека позволяет сместить акцент с личности на то, что он делает, следовательно, не содержит оценочного компонента, не угрожает его психологической безопасности. Использование принципа «фотокамеры» (детальное подробное описание желаемого поведения) не только информирует другого о том, что он может сделать, чтобы конфликт был исчерпан, но и создает атмосферу доверия, наделяя его правом выбора.

Приступайте к переговорам. Основная цель переговоров — вовлечение своего оппонента в решение проблемы. Переговоры включают в себя не только информирование оппонента о собственных интересах, но и внимательное слушание, желание понять точку зрения другого.

Первым шагом к переговорам является предложение к противоположной стороне представить свое решение проблемы:

- Какие у Вас есть предложения по решению проблемы?
- Что Вы предлагаете в данной ситуации?
- Что мы можем сделать, чтобы решить проблему?

На этом этапе важно соблюдать следующие правила слушания.

Больше слушайте, меньше говорите сами. Предлагая кому-то высказать свое мнение, постарайтесь действительно понять его. Во время спора слушание часто превращается лишь в видимость: в то время как наш оппонент говорит, мы мысленно сосредоточены на поиске контраргументов, в итоге мнение другого так и остается непонятым, так как не было услышано.

Внимательно слушать — это самый большой комплимент, который мы можем сделать человеку.

Дейл Карнеги

Настройтесь на слушание. Постарайтесь забыть на время о своем отношении к этому человеку, объективно оценивая только содержание высказывания, а не личность того, кому оно принадлежит.

Демонстрируйте интерес к мнению оппонента. Задавайте уточняющие вопросы, чтобы прояснить иное видение проблемы, причины ее возникновения и возможные способы решения, используя следующие приемы:

Просьбы уточнения	— Очень хочется понять, поясните...;
Установление обратной связи¹⁵	— Если я Вас правильно понял, Вы думаете...
Предполагающие вопросы	— Может быть так, что...?
Вежливые команды	— Могли бы Вы подробнее объяснить...

¹⁵ Обратная связь — отзыв, отклик, ответная реакцию на какое-либо действие или событие.

Держите паузу. После того как ваш оппонент высказал свою точку зрения, необходимо помолчать некоторое время. Пауза, во-первых, подчеркивает внимательное, вдумчивое отношение к чужому мнению. Во-вторых, она дает возможность каждому разобраться в своих переживаниях, оценить, насколько предложенное решение учитывает интересы обеих сторон.

Цель слушания заключается в том, чтобы понять чужую позицию, а не в том, чтобы оспорить ее или убедить другую сторону в необходимости отказа от ее интересов. То, что вы ее понимаете, не означает, что вы должны с ней согласиться или целиком ее принять.

Вторым шагом переговорного процесса является формулирование собственного предложения по решению возникшей проблемы. Делая это, важно учитывать и желания другой стороны. Ваш оппонент согласится с вашим предложением, только если найдет в нем что-нибудь для себя.

Если же ваш вариант решения не принят, третьим шагом переговорного процесса будет поиск компромисса, который бы позволил учесть интересы обеих сторон.

Примеры компромиссных решений

— Давайте в этот раз поступим так, как предлагаю я, а в следующий раз поступим так, как хотите вы.

— Если задание буду выполнять я, то я поступлю по-своему, а если вы — то по-вашему.

— Если вы согласитесь пойти мне навстречу, то я сделаю... (описание возможного поведения).

— Мне действительно очень нужно то-то и то-то. Это для меня очень важно.

Что вы хотите от меня взамен, чтобы всё было именно так?

В случае невозможности компромиссного решения конфликта мы можем использовать ультиматум.

Ультиматум используется в том случае, если переговоры не принесли ожидаемого результата и были отвергнуты все предложенные вами решения. Цель ультиматума — дать противоположной стороне понять: если ваши предложения по совместному решению проблемы не найдут понимания, вы будете решать ее сами, руководствуясь только собственными интересами.

Ультиматумы

- Если так и дальше пойдет, мне придется... (предполагаемые действия).
- Если мы не сможем договориться, то я буду вынужден... (предполагаемые действия).

Важно подчеркнуть, что предполагаемые действия не являются местью или наказанием, но необходимы для соблюдения ваших интересов. Но лучше искать взаимовыгодные решения без ультиматумов.

Пассивные реакции

Сбор информации. Для успешного разрешения конфликта необходимо выяснить, какие потребности / чувства противоположной стороны остаются неудовлетворенными. Для этого используется техника постановки вопросов, которая позволяет лучше понять точку зрения другого. Например:

Техника постановки вопросов

- Чего бы вы хотели в данной ситуации?
- Что вас беспокоит?
- Что вам конкретно не нравится?

Задавая вопросы оппоненту, следует учитывать их следующие особенности.

Вопросы «Кто? Что?» чаще всего ориентированы на факты, т.е. вопросы такого типа увеличивают вероятность фактологических ответов.

Вопросы «Как? Зачем?» в большей мере ориентированы на человека, его поведение, внутренний мир.

Вопросы «Почему?» содержат обвинительный контекст и нередко провоцируют защитные реакции, поэтому их следует избегать в ситуации конфликта. Сравните:

Почему ты сегодня не выучил урок? или Что тебе помешало подготовиться к уроку?

Избегайте постановки одновременно нескольких вопросов. Например, «Какой выход вы предлагаете? Не думаете ли вы, что я должен отказаться от своей точки зрения?» В такой ситуации человек может испытывать затруднение, на какой вопрос ему следует отвечать.

Не опережайте вопросом ответ оппонента: «Что ты можешь предложить? Понятно, тебе нечего сказать».

Выражаем понимание. Используется для предотвращения эскалации конфликта и содержит информацию о том, что проблемы противоположной стороны вам понятны. Сообщая о том, как вы понимаете потребности другого, используйте следующие выражения:

Об уме человека легче судить по его вопросам, чем по его ответам.

Гастон де Левис

Выражаем понимание

- Так значит, вам нужно...;
- Вас беспокоит...;
- Вам не нравится...

Старайтесь излагать свое понимание позиции другой стороны нейтральным и нейтральным тоном. Утверждения не должны быть сочувственными, они должны быть только точными.

Отход (или тайм-аут). Если обстановка продолжает накаляться, несмотря на все усилия ее разрядить, можно предложить сделать перерыв.

Отход (тайм-аут)

- Похоже, мы начинаем горячиться. Не лучше ли сделать перерыв и поостыть?



Для восстановления эмоционального равновесия можно использовать следующие приемы аутотренинга.¹⁶

- 1 Займитесь своим дыханием. Сделайте 10 медленных и глубоких вдохов. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох осуществляйте крайне медленно, также через нос, сосредоточившись на ощущениях, связанных с вашим дыханием.
- 2 Прислушайтесь к совету предков: сосчитайте до 10.
- 3 Говорите более медленно.
- 4 Смените позу и потянитесь. Если необходимо, выйдите из помещения и пройдите в какое-либо место, где вы сможете побыть в одиночестве.
- 5 Воспользуйтесь любым шансом, чтобы смочить лоб, виски и запястье холодной водой.
- 6 Выпейте чего-нибудь холодного (без алкоголя). Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, которые вы испытываете.
- 7 Осмотритесь по сторонам. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.
- 8 Посмотрите в окно, на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Разве мир не прекрасен!

Только после того как эмоциональное равновесие будет восстановлено, можно возобновить переговорный процесс.

¹⁶ Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2003.

Вопросы и задания для размышления

Проанализируйте предлагаемые ситуации. Попытайтесь представить возможные варианты их решения, используя техники из набора подготовленных реакций.

Ситуация 1

Во время собрания один из родителей учащихся вашего класса начал критически отзываться о ваших методах обучения и воспитания. По мере развития диалога он начал выходить из себя, гневно выкрикивать оскорбительные замечания в ваш адрес. Вы не можете позволить родителю так вести себя. Что вы предпримете?

Ситуация 2

На улице вы неожиданно встречаете вашу коллегу, которая официально находится на больничном. Именно ее уроки вы вынуждены «заменять». Но Вы находите ее в полном здравии. Что вы предпримете?

Ситуация 3

В начале учебного года директор школы попросил вас временно выполнять обязанности завуча по воспитательной работе, обещав за это дополнительную оплату.

Но по истечении трех месяцев обещанная оплата не была вам начислена. Что вы предпримете?

Ситуация 4

На перемене к вам подошла заплаканная ученица.

По ее мнению, вы несправедливо выставили ей годовую оценку по вашему предмету. Что вы предпримете?

Подготовленные реакции, которые были представлены ранее, как правило, используются при индивидуальном взаимодействии конфликтующих сторон. В школьной практике педагог часто сталкивается с тем, что конфликты носят публичный характер и происходят при большом количестве «зрителей» (на уроке, классном или внеклассном мероприятии). В подобной ситуации можно использовать правила поведения педагога в «трудной» ситуации, которые были сформулированы С.В. Кривцовой.¹⁷

¹⁷ Кривцова С.В. Тренинг: учитель и проблемы дисциплины. — М.: Генезис, 1997.

Правила поведения педагога в «трудной» ситуации

Правило 1

Научитесь акцентировать внимание на поступках (поведении), а не на личности ученика. Характеризуя поведение ученика, используйте конкретное описание того поступка, который он совершил, вместо оценочных замечаний в его адрес.

Например:

«Ты что, глупый совсем, так себя ведешь?» — оценочное высказывание, представляет угрозу для самооценки ученика, не содержит информации о том, что именно он делает не так, а следовательно, не знает что нужно изменить.

«Мне не нравится, что ты бросил тетрадь на пол» — высказывание содержит описание поведения, сообщает информацию ученику, что именно не нравится учителю и что школьнику нужно изменить в своем поведении.

Правило 2

Займитесь своими негативными эмоциями. Если вы чувствуете, что не можете справиться с гневом, то выдержите паузу, которая необходима для того, чтобы с ним справиться. Эффективным средством, позволяющим справиться со своим гневом является юмор. Посмотрите на ситуацию с другой стороны, отметьте для себя ее абсурдность. Посмейтесь над ней.

Правило 3

Не усиливайте напряжение ситуации. К усилению напряжения могут привести следующие действия учителя:

- чрезмерное обобщение, навешивание ярлыков: «Ты всегда...»;
- резкая критика: «Ты опять меня не слушаешь»;
- повторяющиеся упреки: «Если бы не ты, мы бы...»;
- решительное установление границ разговора: «Всё, хватит. Сейчас же прекрати!»
- угрозы: «Если ты сейчас же не замолчишь...».

Правило 4

Обсудите проступок позже. Например, можно обсудить случившееся после урока. Это позволит исключить присутствие

«зрителей» в лице других учеников, что, например, в случае демонстративного поведения важно, так как лишает нарушителя дисциплины внимания публики к своему проступку: «Подойди ко мне после урока, мы сможем всё подробно обсудить».

Правило 5

Позвольте ученику «сохранить лицо». Не следует требовать публичного раскаяния от ученика в своем поступке. Даже если он понимает свою неправоту, признаться в этом публично сложно даже взрослому человеку. Задача учителя — не доказать «Кто здесь главный!», а найти способ разрешить возникшую ситуацию. Поэтому уместным будет высказывание учителя: «Сейчас садись на место и выполни задание, а случившееся обсудим позже».

Правило 6

Демонстрируйте модели неагрессивного поведения. Спокойное, уравновешенное поведение и доброжелательное отношение учителя к ученикам вне зависимости от ситуации является лучшим средством обучения учащихся тому, как нужно вести себя в конфликтных ситуациях.

Вопросы и задания для размышления

Представьте возможные действия педагога в данной ситуации.

Ситуация

На уроке педагог несколько раз делала замечания ученику, который не занимался. На замечания он не реагировал, продолжал мешать другим, задавал нелепые вопросы окружающим его учащимся и отвлекал их от объясняемой учителем темы. Учительница сделала еще одно замечание и предупредила, что оно последнее. Она продолжила свое объяснение, но шорох и гул не стали меньше. Тогда учительница подошла к ученику, взяла с парты дневник и записала замечание. Далее урок был фактически сорван, так как ученик с большей силой продолжил общаться с одноклассниками, и учитель уже не мог его остановить.

Заключение

В заключение хотелось бы отметить, что представленные в данном модуле техники и приемы разрешения конфликтных ситуаций носят рекомендательный характер. Кроме того, успешность их применения во многом зависит от творческого подхода читателей и их желания приобрести новый опыт поведения в конфликтных ситуациях. Несомненно, среди наших читателей найдется немало тех, кто имеет богатый опыт успешного разрешения самых разнообразных конфликтов. Поэтому основная задача курса состояла в том, чтобы поделиться знаниями, рассказать о новых технологиях, которые существуют в современной науке и использование которых позволит слушателям разнообразить и обогатить свой поведенческий репертуар.

Желаем успехов!

Литература

Бернс Д. Ругаться нельзя мириться: Как научиться предотвращать и разгуживать конфликты. — М.: Эксмо, 2010.

Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. — СПб.: Питер, 2003.

Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. — М., Российское педагогическое агентство, 1995.

Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А. Тренинг: навыки конструктивного взаимодействия с подростками. — М.: Изд-во «Генезис», 1997.

Кривцова С.В. Тренинг: учитель и проблемы дисциплины. — М.: Генезис, 1997.

Мак-Кей М., Роджерс П., Мак-Кей Ю. Укрощение гнева. — СПб.: Питер Пресс, 1997.

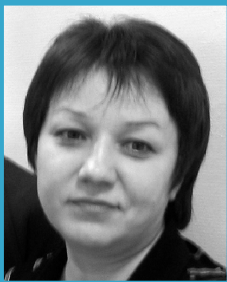
Психология XXI века: Учебник для вузов /Под ред. В.Н. Дружина. — М.: ПЕР СЭ, 2003.

Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Кн. для учителя. — М.: Просвещение, 1991.

Субботина Л.Ю. Конфликты. — Ярославль: Академия развития, 2006.

ОГЛАВЛЕНИЕ

3	ВВЕДЕНИЕ
5	СТРУКТУРА И ВИДЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ
12	СПОСОБЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ
21	СТАДИИ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
26	ТЕХНИКИ ЭФФЕКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ
38	ЗАКЛЮЧЕНИЕ
38	ЛИТЕРАТУРА



Стюхина Галина Андреевна — кандидат психологических наук, доцент. Преподает дисциплины психолого-педагогического цикла на кафедре психологии младшего школьника МПГУ, кафедре психологических инноваций в образовании МИОО.

Практикующий психолог с большим опытом консультативной и тренинговой работы.