Конфликт в школе

[**Школа**](http://www.obrazovanie-ufa.ru/Shkola)**l**[**Школьные годы**](http://www.obrazovanie-ufa.ru/themes/Shkolnye_gody.htm)



19 мая 2010

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

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

**Итак, о чём нужно помнить во время спора:**

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

– не говорите прямо, что оппонент не прав. Личная критика или категорическое суждение не приводит к переубеждению, а вызывает стремление оправдать себя, встать на защиту своей чести;

– не говорите обидных слов. Психологии спора характерен закон «эмоционального зеркала»: нервозность одного рождает нервозность другого, злость порождает злость. Чтобы ваше слово действовало, говорите деликатно, не оскорбляя;

– веское замечание воспринимается легче, если следует за одобрением;

– уважайте личное достоинство людей. Давайте людям в общении то, чего они ждут от вас: одобрение, признание, уважение.

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

**КАК СПРАВИТЬСЯ С СОБОЙ В КОНФЛИКТЕ**

**Приемы управления собой**

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

- Что меня раздражает…?

- В чем причина моего раздражения?

- Почему я так реагирую на это…?

- Как я себя веду при этом…?

- Не случалось ли со мной нечто подобное прежде?

- Почему другие ведут себя иначе?

**Прием катарсиса**

***Катарсис***– предполагает освобождение от негативной энергии путем направления ее на эрзац-объекты (куклы-противники, создание виртуальной реальности с помощью компьютера). Метод работает, если после парочки разбитых тарелок человек не чувствует напряжения.

Более быстрыми способами освобождения от отрицательных эмоций может стать: истерика наедине с собой так, чтобы никто не видел и не слышал. Исходя из сказанного понятно, что негативные эмоции «выплеснуть» можно, достаточно поколотить подушку или разорвать журнал.

Помните, что *бесконтрольный выход энергии конфликта вовне также опасно, как и ее искусственное сдерживание.* Управлять собственной конфликтностью можно, придерживаясь трех правил:

1)   использовать конфликтность только в тех случаях, когда другие способы не действуют;

2)   уметь направлять активность в другое русло, знать время и место для ее проявления и дозировать эмоции;

3)   извлекать из конфликтной ситуации пользу для себя и окружающих.

**Приемы управления собственной агрессивностью**

В норме проявление агрессивности не считается нарушением. Ситуативные агрессивные реакции связаны с функцией защиты и адаптации. Агрессивность может усиливаться в связи с кризисом определенного (подросткового, например) возраста, и тогда она будет рассматриваться как показатель нормального роста организма.

Однако если агрессия перерастает в постоянное переживание, то может вызвать невротическое отклонение в развитии эмоциональной сферы человека. Поэтому ученые различают ситуативную агрессию и устойчивую личностную агрессивность.

Агрессия требует выхода. Но проявлять ее небезопасно для здоровья также как и не проявлять. Агрессивность как причина конфликта возвращается к человеку бумерангом, подавление агрессивности небезвредно для здоровья. Существует целый ряд так называемых «болезней сдержанных эмоций», к ним относят: гипертонию, язву желудка и другие.

В российском менталитете прочно укоренилось мнение о том, что «все болезни от нервов» мы слышали эту фразу уже давно и порядком к ней успели привыкнуть до того, что склонны забывать или не придавать ей особого значения.

На сегодняшний день в Американских Штатах ученые, психологи Тойч Ч., Хей Л. выдвинули тезис о том, что даже злокачественные опухоли возникают по причине постоянно накапливаемых обид. Книги этих авторов переведены на многие языки мира, их можно встретить и на прилавках отечественных магазинов.

Все это говорит о необходимости уметь вовремя освободиться от негативных мыслей и чувств, дабы не заболеть.

**Существует три основных способа снятия агрессивности.**

*Пассивный способ* заключается в том, чтобы пожаловаться кому-либо, поплакать или выговориться. Разговор по душам, слезы приносят утешение и снимают скопившееся эмоциональное напряжение.

Этот способ подходит не для всех ситуаций, но для всех людей. Даже те, кто считают плач непростительной роскошью или проявлением слабости могут позволить себе дать выход эмоциям подобным образом в ситуации, когда их никто не видит.

*Активный способ* опирается на двигательную активность. Напряженность исчезает по мере:

1) выполнения физических нагрузок лучше всего тех, которые включают удары (бокс, футбол, теннис);

2) работы по дому и вне его: лучше всего той, которая связана с рассечением целого на части (разрезание бумаги, нарезка салатов, копание земли);

3) не менее полезны циклические упражнения, связанные с повторением движений: бег, быстрая ходьба, плавание и ставшие популярными в последнее время в России восточные танцы.

*Пассивно-активный способ*. Наблюдение за соревнованиями, просмотр остросюжетных фильмов дают некоторый выход агрессии. Болельщики испытывают те же эмоции, что и игроки на спортивной площадке или герои кинофильмов.

*Логический способ* подходит людям, которые не умеют отбросить негативные эмоции, им главное сосредоточиться на негативных эмоциях и найти причину неприятностей и выход из них. Аналитическая работа успокаивает еще и потому, что отбирает много энергии. Кроме того, в результате работы мысли – отрицательные эмоции притупляются.

Таким образом, определенный набор эмоциональных качеств личности: агрессивность, раздражительность, тревожность, подозрительность, болезненная обидчивость подчас служат источниками конфликта.

**Руководство по выходу из депрессии**

Если Вы склонны становится рабом своих обязанностей, то вспомните немецкую пословицу о том, что легко быть занятым, но трудно быть результативным. Если человек постоянно думает о том, чтобы выполнить все, что, по его мнению, он должен сделать, то он лишает себя многих радостей жизни. При этом работу он выполняет с максимальным напряжением сил, но с малой самоотдачей.

**Поэтому мы рекомендуем:**

– задайтесь целью доставить себе хотя бы одно удовольствие в месяц. Затем постепенно увеличивайте их число. В результате Вы должны уметь приносить себе радость не менее одного раза в день. Не говорите, что на это у Вас нет времени.

***Задания***

1. Ведите счет позитивным моментам Вашей жизни: достижениям и благородным делам.

2. Контролируйте отрицательные мысли. Они вызывают отрицательные эмоции. Переключайтесь. Создавайте поводы для радости.

3. Придерживайтесь здорового питания и образа жизни – это в Ваших интересах, это позволит легче справляться с трудностями. Будьте внимательны к себе. Не доводите себя до депрессии.

**ПЕРЕГОВОРЫ как выход из конфликта**

Чтобы переговоры прошли конструктивно, ему необходимо придерживаться следующих рекомендаций:

- к людям следует проявлять мягкость, а к решению проблемы жесткость. Поэтому отделите людей от проблемы;

– достигать своих целей легче, опираясь на аргументы. При этом избегайте упрямства, так как в переговорном процессе приказов не отдают. Поэтому *ищите то, что объединяет, а не разъединяет людей*: спрашивайте «почему?» и «почему нет»;

– следует достойно представлять свои интересы, то есть вносить свои предложения в решение обсуждаемой на переговорах проблемы;

– стремиться к заключению таких соглашений, которые устраивали бы всех участников переговоров. Поэтому предлагайте варианты;

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

**ЗАЩИТА ОТ КОНФЛИКТОВ  
Разрешение конфликтных ситуаций в школе**

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

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

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

Любая педагогическая ошибка способна повлечь за собой массу новых проблем, в которые включаются уже другие люди. Чем больше участников втянуто в конфликт, тем хуже, тем труднее им управлять. Поэтому конфликт проще гасить в самом начале.

Не менее важно, чтобы **Вы сумели грамотно оценить ситуацию и правильно выбрать свою позицию в конфликте**. Если на стороне учителя выступает школьный коллектив, то ему легче найти оптимальное решение проблемы и погасить вспышки негативных эмоций.

Благоприятное разрешение конфликта невозможно без психологической зоркости учителя и его готовности перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими учениками. Общение учителя с учениками старших классов не может быть построено на принципах подчинения. Хотя подчинение уместно в начальной школе. Инициатором изменений в отношениях должен стать взрослый.

Вариант разрешения конфликта – этическая защита.

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

Практические способы защиты учеником своего достоинства и чести в конфликтных ситуациях с учителем, как и правовые способы - встречаются редко. Обращение в суд с жалобой на учителя вовсе немыслимо и выглядит неправдоподобно. Именно в силу этих обстоятельств этическая защита – наиболее приемлемый способ защиты личности ученика.

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

Реализация данной цели возможна на основе следующих приемов.

«Вопрос на воспроизведение». Педагог ссылается на то, что он недослышал или не понял и просит повторить фразу еще раз: «Простите, я не понял?»; «Извините, я не расслышал, не могли бы вы повторить?».

*«Вопрос об адресате»* – обращение к обидчику уточнить, не ошибся ли он в обращении: «Это Вы мне?».

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

Вторая цель – сохранение корректной формы поведения.

Реализация данной цели возможна на основе следующих приемов.

«Окультуренное воспроизведение» – произнесение фразы обидчика, которая повторяет суть обращения, но в более корректной форме.

Третья цель – сохранение возможности реабилитировать себя, проявить себя с лучшей стороны и осуществить общение на более высоком уровне.

Реализация данной цели возможна на основе следующих приемов.

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

Существуют и другие способы, которые используют ученики, среди них

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

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

– компромисс (взаимные уступки, «половинчатые решения»)

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

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

**Приемы защиты от конфликта**

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

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

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

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

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

***Задания***

1.           Понаблюдайте за собой в течение недели. Выявите свою модель манипулятивного поведения.

2.           Назовите типичные примеры неправильного реагирования на манипуляцию.

3.           Назовите приемы защиты от манипулятора.

**Грамотное поведение ученика в конфликте**

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

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

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

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

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

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

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

Грамотное поведение в конфликте ПАМЯТКА

1)   помните, что в момент конфликта наблюдается приоритет эмоций над разумом;

2)   используйте многоальтернативный подход решения проблемы (не отвергайте предложения другого лица, оставляйте за собой право на ошибку, тщательно проанализируйте все варианты);

3)   пересмотрите конфликт (определите то, что действительно важно, что будет, если ситуация не разрешится, ориентируйтесь на решение проблемы, а не на эмоции с ним связанные;

4)   постарайтесь снизить внутреннее напряжение (следите за тем, чтобы был выход эмоций, а не выходка, разрядка необходима, но не на человеке, а в делах, не констатируйте эмоциональное состояние партнера);

5)   не обвиняйте и не приписывайте ответственность за ситуацию другим людям;

6)   ориентируйтесь на достоинства человека и сами старайтесь оправдывать его ожидания;

7)   не преувеличивайте собственный вклад в решении проблемы;

8)   предложите собеседнику встать на ваше место, спросите его: «Что делать»;

9)   независимо от результатов конфликтного взаимодействия не разрушайте отношения.

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

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

*Техника рационализации эмоций.*

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

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

– Почему он ведет себя так?

– Каковы его намерения?

– Связаны ли его поступки с индивидуальными особенностями?

– Существует ли другая причина?

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

Пока Вы размышляете Ваш собеседник «выпускает пар».

Вы отвлекаетесь от ненужной информации.

Спокойная форма передачи эмоций – второе правило поведения в конфликте.

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

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

***Задания***

1.      Изучите технику рационального поведения (по И.А.Рудаковой), внимательно прочитав и проанализировав ее книгу. Изучите методики других авторов.

2.      Продумайте собственную модель поведения в конфликте.

***Юлия Владимировна Андреева****,*

*кандидат педагогических наук*