Профилактика, конструктивное решение конфликтов в педагогической сфере

Прогнозирование, профилактика и конструктивное разрешение конфликтов - это основные направления по регулированию противоречий, возникающих в общеобразовательной школе. Неумение предвидеть назревающие конфликты, нежелание заниматься их профилактикой негативно сказывается на всех процессах жизнедеятельности школы.

Конфли́кт—это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников конфликта, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Издавна прослеживалась связь конфликтов с пониманием сущности самого человека и общества. Потому-то корни конфликтологии уходят в глубокую древность, к истокам социальной философии.

Вопросами конфликтологии занимались еще Конфуций и Гераклит. В относительно новую область научного знания внес вклад П. Сорокин. А так же А.Я.Анцупова, А.И.Шипилов, создавшие первый учебник по конфликтологии и другие.

Проблема конфликтов в школе, несмотря на свою актуальность, является наименее изученной. Учителя обычно расценивают конфликты как нежела­тельное явление, боятся их и стремятся избежать.

Взаимоотношения и организации, в которых отсутствуют конф­ликты, по всей видимости, обречены на угасание, пишет Д. Майерс. Конфликты порождают ответственность, решимость и неравнодушие. Будучи распознаны и поняты, они могут стимулировать обновление и улучшение отношений между людьми. Умение управлять конфликтом, прогнозировать его развитие и квалифицированно разрешать — важная задача, которая способствует повышению качества учебно-воспита­тельного процесса.Часто к конфликтному взаимодействию приводят не большие события в жизни ребенка, а повторяющиеся изо дня в день мелкие душевные травмы, в конечном итоге формирующие характер, предрасположенность к различным видам конфликтов.

Воспитание учит человека вести себя так, как это желательно де­лать в социальном окружении его времени. Оно зависит от системы ценностей. С помощью воспитания ребенок усваивает нормы, которые являются основой его бесконфликтного общения с другими людьми.

Учителям гораздо труднее работать в тех школьных коллективах, где регулярно возникают конфликты, где складывается нездоровый социально-психологический климат в учительском коллективе или классах. В этих школах ученики намного хуже учатся, развиваются. Конфликты между учителем и учеником оказывают деструктивное воздействие на результативность обучения и воспитания в целом, воспитанники конфликтных педагогов характеризуются большей тревожностью, враждебностью, агрессивностью, а степень конфликтности педагога влияет на структуру личностных качеств учащихся. Стресс, возникающий в ходе конфликтов, может быть причиной десятков серьезных заболеваний. Поэтому своевременные профилактические меры весьма положительно влияют на психологическое и физическое здоровье учеников и учителей.

На протяжении всей истории человечества конфликты неизменно сохраняются, меняются, однако поведение в конфликте и отношение к нему очень важно, поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы. При разрешении конфликтной ситуации следует придерживаться следующих правил:

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки, за которые впоследствии бывает обидно и неудобно. Поэтому из делового общения необходимо устранить суждения и оценки, ущемляющие достоинство собеседников, покровительствующие суждения и оценки, иронические замечания, высказываемые с чувством плохо скрытого превосходства или пренебрежения.

2. Стремитесь к уважительной манере разговора. Такие фразы, как «Прошу извинить», «Буду очень признателен», «Если это вас не затруднит», препятствуют формированию у оппонента внутреннего сопротивления, снимают отрицательные эмоции.

3. Стремитесь вести обсуждение не по поводу занимаемых сторонами позиций, а по существу проблемы, основываясь на объективных критериях. Старайтесь выслушать собеседника, так как умение слушать — один из критериев коммуникабельности.

4. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, лучше задайте себе вопрос «А разве я никогда не ошибаюсь?» Постарайтесь выслушать оба предложения и посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.

5. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос «Что будет, если выход не будет найден?» Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.

6. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, «выпустить пар». Но разрядиться на окружающих — это не выход, а выходка. Но если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: замолчите сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера.

7. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его быть лучше.

8. Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите: «Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?» Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление.

9. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства. Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.

10. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушать отношения.

Данные советы помогут в вашей практической деятельности по продуктивному и творческому разрешению конфликтных ситуаций.

В психологии проведено много исследований по изучению возможностей индивидуальной и групповой психокоррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг; аутогенная тренировка; самоанализ конфликтного поведения; индивидуально-психологическое консультирование; посредническая деятельность психолога.

Можно использовать такие методы как:

Переключение на другой вид деятельности — связан с двигательной активностью, благодаря которой сжигается адреналин. Так, если находитесь на работе, займитесь любым видом деятельности: переберите бумаги; полейте цветы; заварите чай; переставьте стол; пройдите несколько раз в быстром темпе по коридору; зайдите в туалетную комнату и подержите 4— 5 минут руки под холодной водой; подойдите к окну и посмотрите на небо, деревья. Если же находитесь дома, то постарайтесь выйти на улицу и побегать или походить в быстром темпе 10—15 минут; примите контрастный душ; перемойте скопившуюся посуду. Постарайтесь практиковать данный метод как можно чаще в те моменты, когда чувствуете, что теряете самоконтроль. Тогда данный способ войдет у вас в привычку. Кроме того, постарайтесь хотя бы раз в неделю заниматься делом, которое вас радует, успокаивает и приносит удовлетворение.

Визуализация — мысленно выразите свои чувства и переживания человеку, который вызвал негативную реакцию. В результате добьетесь освобождения от гнева, ничем при этом не рискуя.

«Заземление» — представьте: гнев входит в вас от оппонента как пучок отрицательной энергии. Затем представьте себе, как эта энергия отпускается в ноги и свободно уходит в землю.

«Уменьшение оппонента в росте» — представьте себе, что в ходе общения ваш оппонент настолько уменьшается в росте, что превращается в комок грязи, в которую можете наступить, а голос его при этом становится все слабее и слабее. В результате он покажется менее значительным и влиятельным.

«Настроение» — возьмите цветные фломастеры или карандаши и расслабленной левой рукой начните рисовать любой рисунок: линии, пятна, фигуры и т.п. Постарайтесь полностью погрузиться в свои переживания, т.е. выбрать и провести линии в соответствии со своим настроением, как бы материализуя на бумаге свои переживания. Зарисовав весь лист бумаги, переверните его и на обратной стороне напишите 8—10 слов, отражающих ваше настроение (переживание). Пишите те слова, которые первыми приходят на ум. Затем еще раз посмотрите на рисунок, как бы заново переживая свое состояние, перечитайте слова и энергично, с удовольствием разорвите его, скомкайте обрывки и выбросьте в мусорное ведро. Вместе с выброшенным рисунком вы избавляетесь от плохого настроения и обретаете успокоение.

«Внутренний луч» — метод можно использовать на начальной стадии раздражения, когда приходит нарушение самоконтроля, исчезает психологический контакт в общении, появляется отчуждение. Для его выполнения необходимо расслабиться и представить следующие картинки. В верхней части возникает светлый луч, который движется сверху вниз и медленно освещает лицо, шею, плечи, руки теплым, ровным и приятным светом. По мере движения луча разглаживаются морщины, исчезает напряжение в области затылка, ослабляются складки на лбу, ослабляются зажимы в углах губ, опускаются плечи, освобождаются шея и грудь. Светлый внутренний луч создает внешность нового спокойного, уверенного и благополучного человека.

«Мой дом» («моя комната») — для реализации этого упражнения необходимо сесть, расслабиться и начать строить в воображении свой любимый дом или комнату с видом на речку, озеро, лес или куда-то еще. Обставьте его, как вы хотите, представьте свое любимое кресло. Запомните его и мысленно уходите в него отдыхать в любое время в течение дня. «Побыв» в нем 5—7 минут, вы ощутите прилив сил.

Спросите себя: «Какой урок я могу извлечь из этой ситуации, чтобы быть подготовленным к аналогичным случаям в будущем? Как я могу приобрести уверенность в себе, если столкнусь с подобным случаем снова?» Такой подход поможет освободиться от отрицательных эмоций, поскольку научит поступать грамотно в аналогичных ситуациях и избегать стресса.

Таким образом, в конфликтной ситуации или в общении с трудным человеком вы должны попытаться увидеть в нем не только друга, но и лучшие качества, поскольку вы уже не сможете изменить ни систему его взглядов и ценностей, ни его психологические особенности и особенности его нервной системы. К такому человеку необходимо подобрать «ключик» исходя из вашего жизненного опыта, и желания не осложнять ситуацию, не доводить человека до стресса. Если же не смогли этого сделать, то остается одно-единственное средство — перевести такого человека в разряд стихийного бедствия.

Конфликты возникают в повседневной жизни в отношениях между людьми, но если посмотреть глубже, то они кроются в отношениях каждого человека к самому себе. Конфликты не являются чем-то неиз­бежным и роковым, они представляют собой проблемы и задачи, кото­рые мы способны разрешить.

В заключении своего доклада предлагаю небольшую диагностику под названием: «Конфликтная ли вы личность?».

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах.  
Ваша реакция?

а) не принимаю участия;

б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю

в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях с критикой руководства?

а) нет;

б) только если для этого имею веские основания;

в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех,  
его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

а) только если это люди необидчивые;

б) лишь по принципиальным вопросам;

в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;

б) молча возьму солонку;

в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

а) с возмущением посмотрю на обидчика;

б) сухо сделаю замечание;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

а) промолчу;

б) ограничусь коротким тактичным комментарием;

в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово нико,  
да больше не участвовать в ней;

б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юморол  
пообещав взять реванш;

в) проигрыш надолго испортит настроение.

Каждое «а» — 4 очка; «б» — 2 очка; «в» — 0 очков.

От 20 до 28 очков — вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Мо жет, поэтому иногда вас называют приспособленцем.

От 10 до 18 очков — вы слывете человеком конфликтным. Но Hi самом деле вы конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твер­до отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к вам уважение.

До 8 очков — конфликты и споры — это ваша стихия. Любите крити­ковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и не­сдержанность отталкивают людей. С вами трудно как на работе, так и дома.

Постарайтесь перебороть свой характер.

Спасибо за внимание!