

Педагогическая конфликтология

Понятие конфликта в педагогике, конфликтные ситуации

Всякий раз, когда заходит разговор с руководителями школ о трудностях работы, они обязательно называют проблему взаимодействия с коллегами, родителями, школьниками. Проблема взаимодействия участников педагогического процесса приобретает все большую остроту для современной школы. В последние годы отношения между учениками и учителями стали значительно сложнее и напряженнее. Это происходит по многим причинам в том числе зависит от изменившегося отношения младших к старшим (Привести данные). Опыт старших как бы теряет свою актуальность для новых поколений. Реальный механизм установления нормальных отношений с учащимися видится в снижении количества и накала конфликтов путем перевода их в педагогическую ситуацию. Отношения в педагогической деятельности между учителями и учениками проходят сложные изменения в каждый возрастной период. Это обусловлено сменой позиций и ролей ученика в отношении с родителями, другими школьниками, учителями. Непосредственно межличностные отношения влияют на характер отношений учителя и школьника при организации групповых форм занятий. При этих формах работы происходит смена неформальных лидеров, изменяются критерии популярности учеников, составы малых контактных групп, то есть происходит активная перестройка отношений, за чем не всегда может уследить учитель. Отношения учителя и учащегося преломляются через его отношения с другими учениками класса, определяют реакцию ученика на замечания, обращения к нему учителя.

Взаимодействие учителя с учащимися происходит в различных ситуациях. Чаще всего эти ситуации моделирует и создает учитель применяет их в педагогических целях для организации учебной деятельности, для научно обоснованного структурирования взаимной деятельности учителя и учащихся, для воздействия на школьников. Такие ситуации называются педагогическими. Нередко они могут носить конфликтный характер.

Конфликтная ситуация - это ситуация, в которой участники (оппоненты) отстаивают свои несовпадающие с другими цели, интересы и объект конфликта. Оппоненты (противники в споре) отличаются друг от друга позицией, "силой" или рангом. Ранг оппонента - это социальная характеристика человека. Например, оппонент 1-го ранга - человек, преследующий только собственные интересы и цели; оппонент 2-го ранга - человек отстаивающий некую групповую цель

и интересы и т.п. Человек более высокого ранга имеет более развитые индивидуальные и личностные качества.

Объект - это элемент конфликта, вызывающий к жизни конфликтную ситуацию. Объект может быть эквивалентен призовому месту в спорте, денежной премии, праву на контроль, праву на человеческое достоинство. Если объект неделим, то он является одним из условий существования конфликтной ситуации. Если объект делим и способ деления признается справедливым всеми участниками, то и конфликтной ситуации может не быть, она не должна возникать. Объект может быть как физическим свойством, так и духовным - как следствие желаний, интересов и т.п. Отношения между объектом и оппонентами можно сформулировать как доступность объекта для оппонента. Таким образом, конфликтная ситуация включает оппонентов, объект, цели и отношения между ними. Каждый из оппонентов характеризуется уровнем цели и интересов, доступностью для него объекта и рангом. Изменение одного из них приводит к изменению всех других составляющих конфликтную ситуацию.

Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить ситуации деятельности, поведения и отношений. Рассмотрим их.

Ситуации деятельности могут возникать по поводу выполнения школьником тех или иных заданий, успеваемости, учебной и внеучебной деятельности. Конфликтные ситуации здесь могут возникнуть в случаях отказа учащегося выполнить задание. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудности в усвоении учебного материала, неудачное замечание учителя.

Ситуации поведения возникают, как правило, в связи с нарушениями школьниками правил поведения. Такие ситуации могут приобретать характер конфликтных в случаях, если учитель, не выяснив мотивов, сделает ошибочный вывод о поступках кого-либо из учащихся. Учитель не всегда знает обстоятельства детской жизни, лишь догадывается о мотивах поступков, не всегда представляет отношения между детьми, поэтому ошибки при оценке поведения или завышенные требования вызывают конфронтацию его действиям со стороны учащихся.

Ситуации отношений возникают тогда, когда затрагивают эмоции и интересы учащихся и учителей в процессе общения или деятельности. Если педагогическая ситуация вызывает у ее участников негативные эмоции, порождающие неприязнь друг к другу, то такая ситуация также приобретает конфликтный характер. Она возникает в тех случаях, когда деловые отношения подменяются межличностными отношениями, когда даются неоправданно отрицательные оценки не

поступку школьника, а его личностным качествам. Грань, разделяющая поведение человека и поведение должностного лица, очень тонка, почти незаметна. Поэтому конфликтная ситуация может перейти из сферы деловых отношений в сферу чисто личностную. Возможно ли работать с учащимися без конфликтных ситуаций? Нет! Конфликтные ситуации имманентно присущи процессу обучения и общению учителя и учащихся. В то же время конфликтная ситуация - это сигнал - звонок - набат какого-то нарушения. Это возникшее, обнажившееся противоречие. Незамечать его нельзя.

Можно сделать вывод, что сама должность учителя предполагает возможность конфликтных ситуаций, где объектом могут выступать право учителя требовать от учащихся выполнения учебных заданий, выполнения правил поведения, право учащихся и учителя на чувство собственного достоинства, то есть возможность конфликтной ситуации заложена в его должностных функциях. Но, чтобы возник конфликт одной конфликтной ситуации недостаточно, конфликтная ситуация может существовать задолго до того, как произойдет прямое столкновение оппонентов.

Конфликт - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Обратимся к школьной практике.

На уроке учительница несколько раз делала замечания ученику, который не занимался. На замечания не реагировал, продолжал мешать другим: достал резинку и начал стрелять бумажками в учеников. Как, по вашему, это конфликт? Он произошел или еще нет?

Это еще не конфликт, но налицо конфликтная ситуация. Здесь есть субъекты конфликта (учитель и ученик) и объект конфликта (то, что вызвало конфликтную ситуацию, - учебная работа). Но раз ученик не выполняет, учитель настаивает на выполнении своих требований. Попробуйте спрогнозировать дальнейшее развитие событий: если в этом случае школьник не меняет своего поведения, учитель будет вынужден применить меры педагогического воздействия. В свою очередь ученик на них будет каким-либо образом реагировать. Конфликтная ситуация переосла в конфликт.

Чтобы произошел конфликт, нужны д е й с т в и я со стороны оппонентов, направленные на достижение их целей. Такие действия называются инцидентом. Таким образом, конфликт - это конфликтная ситуация, сопровождаемая инцидентом. В определенном смысле конфликтная ситуация и конфликт ведут себя независимо. Вы меня спросите, какое практическое значение для вас, как педагогов, может иметь знание структуры конфликта? Отвечаю. Во-первых, конфликтная ситуация может возникнуть и субъективно, т.е. по воле

одной из сторон, и объективно (например, то же невыполнение учебной работы по причине болезненного состояния школьника). Значит, не всегда причина конфликта - нежелательные стремления учащегося. Не надо подозревать ученика, имеющего плохой почерк, в том, что он пишет неразборчиво вам в отместку.

Во-вторых, легче конфликт предупредить, чем разрешить. Ваша задача предупредить возникновение конфликтной ситуации (где это возможно). Например, познакомиться с листом здоровья и сведениями о родителях по журналу класса. Если у ребенка заболевание эндокринной системы - ждите немотивированных поступков и эмоциональных взрывов.

В-третьих, возможно возникновение инцидента как со стороны ученика, так и со стороны учителя. Это касается прежде всего эмоциональной сферы (раздражение и гнев). Вам поможет философия душевного здоровья.

Наконец, если предупредить конфликт не удалось, то его придется разрешать. В педагогике неразрешенные конфликты особенно опасны как для педагогов, так и учащихся. Это длительный процесс, но при правильном его развитии воспитательный успех вам обеспечен.

Конфликтные ситуации и конфликты могут быть созданы объективными обстоятельствами независимо от воли и желания людей (из-за транспорта школьник опоздал на урок), но могут быть созданы и по инициативе оппонентов (проявление, например, грубости), то есть могут быть объективными и субъективными, или и тем, и другим.

Сторонами конфликт может восприниматься по-разному. От того, насколько правильно и полно воспринимают оппоненты природу конфликтной ситуации и инцидента в очень большой степени зависит процесс развития конфликта и его разрешение.

Динамика конфликта

Социальная психологии в динамике конфликта различает 4 этапа:

- возникновение объективных противоречий;
- осознание конфликтной ситуации;
- переход к конфликтным действиям;
- разрешение конфликта.

Теперь рассмотрим подробнее каждый этап, но применительно к практике педагогов. В основе любого конфликта (будь то деловой или эмоциональный) лежит противоречие. Противоречие - это двигатель прогресса, развития. Логично ли избегать его? Преодолевая

разногласия, различия позиций или взглядов, мы поднимаемся на качественно более высокий уровень индивидуальности.

Вся хитрость здесь заключается во втором этапе динамики конфликта - осознании ситуации. Во-первых, если перед вами конфликт эмоциональный, где просто не существует объекта конфликта, а есть личностная неприязнь, не нужно оценивать ситуацию как конфликтную. Необходимо позаботиться о том, чтобы, в соответствии с философией "Жизнь без обид", сработали механизмы психической защиты (см. З.Фрейда) или стражи душевного здоровья: мудрость, понимание другого и свобода выбора переживаний (Козлов. Практическая Психология на каждый день).

Во-вторых, если налицо объективное противоречие, где есть объект конфликта (именно то, в котором вы увидели воспитательный потенциал), вы оцениваете ситуацию как конфликтную конструктивную и переходите к конфликтному поведению. Под "конфликтным поведением" мы понимаем не агрессию или взаимное давление, а целенаправленное педагогическое воздействие педагога на воспитанника. Оно включает в себя продуманную систему акций как для учителя, так и учащегося. Эта система конфликтного поведения представляет собой разработанные и реализованные известные стили поведения в ситуации разногласия (Томас): соперничество, избегание (уход), приспособление, сотрудничество, компромисс. Будет ли конфликт иметь конструктивное или деструктивное воздействие на школьника зависит от правильно оцененного учителем противоречия (есть ли в конфликте делимый или неделимый объект конфликта) и от оптимально выбранного стиля поведения.

Таким образом, педагогический конфликт - это объективное противоречие, вызванное несоответствием имеющегося уровня личностного или индивидуального развития и реальных ситуаций учебно-воспитательного процесса, являющееся для его участников своеобразным воспитательным потенциалом, преодоление (разрешение) которого переводит учителя и учащегося на более высокий уровень личностного и индивидуального развития.

Стили поведения в ситуациях разногласия

Когда вы находитесь в конфликтной ситуации, для более эффективного решения проблемы, необходимо выбрать определенный стиль поведения, учитывая при этом ваш собственный стиль, стиль других вовлеченных в конфликт людей, а также природу самого конфликта. Данный материал призван помочь вам в определении этих стилей и их наиболее эффективном использовании для того, чтобы,

попадая в различные конфликтные ситуации, вы были вооружены соответствующей стратегией разрешения конфликта.

Тест Томаса

С помощью данного теста оказывается возможным определить собственный стиль поведения в ситуации разногласий. Всего таких стилей пять: сотрудничество - оптимально почти всегда; компромисс - вполне приемлемо в ряде случаев; избегание (уход) - рекомендовано в случае неспровоцированных партнером "пожаров"; приспособление - возможно в тех случаях, когда оппонент действителен прав, и соперничество (конкуренция) - наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах. Для того, чтобы определить к какому способу склоняется человек, нужно, внимательно прочитав каждое из двойных высказываний а) и б), выбрать то из них, которое в большей степени соответствует тому, как он обычно поступает и действует.

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов и другого человека, и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я стараюсь не задеть чужих чувств другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого;

б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

б) Я стараюсь добиться своего.

7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.

б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. а) Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего.

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществе моей позиции.

17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я стараюсь сделать так, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.
б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.
б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
б) Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.
б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию.
б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

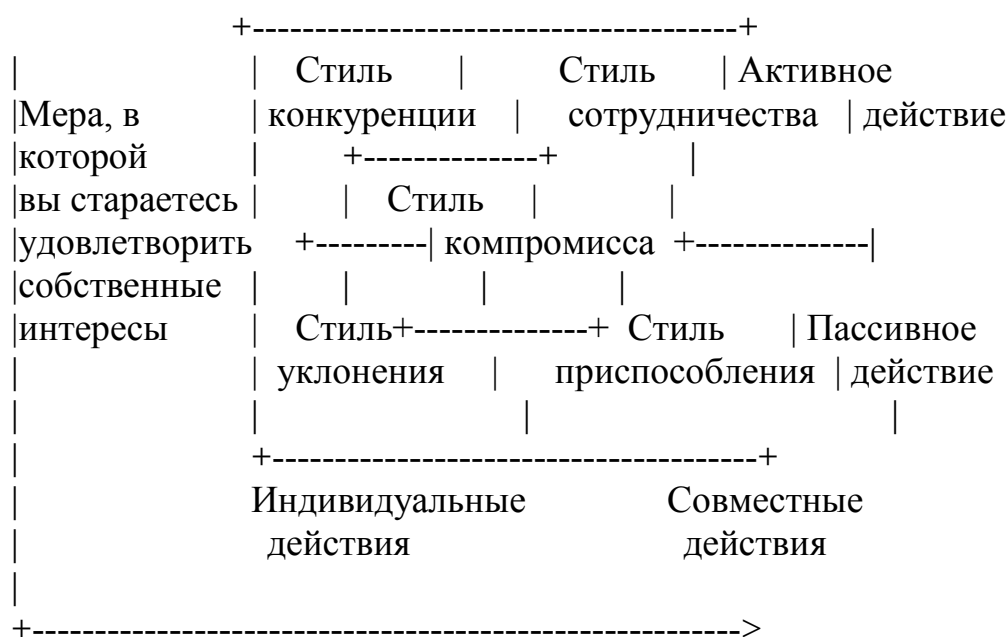
Теперь, после того как вы выбрали а) или б), и пользуясь ниже приведенной таблицей ключей опросника, определите наиболее вероятный собственный стиль поведения в ситуациях разногласий.

Подсчитайте сколько выбранных вами "а) или б)" попало в ту или иную графу. Например, после подсчетов получили: соперничество - 3 совпадения, сотрудничество - 5, компромисс - 6, избегание - 10, приспособление - 6. Значит, наиболее вероятный ваш стиль поведения - это уход, избегание конфликтных ситуаций. Однако, в определенных условиях вы можете отдать предпочтение другому стилю. Каждый человек может в какой-то степени использовать все эти стили, но обычно он имеет приоритетные, закрепившиеся жизненными обстоятельствами, стили. В нашем примере чаще всего человек будет уходить от конфликтов, а если и будет их разрешать, то путем компромисса или приспособления.

(К л ю ч о п р о с н и к а на следующей странице) Тест Томаса позволяет создать у каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации связаны с общим источником любого конфликта - несовпадением интересов двух и более сторон.

Ваш стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). Если представить это в графической форме, то получим так называемую сетку Томаса - Килмена, позволяющую определить место и название для каждого из пяти стилей разрешения конфликтов.

С е т к а Томаса - Килменна



Мера, в которой вы стараетесь удовлетворить интересы другой стороны

Эта сетка поможет вам определить собственный стиль или стиль любого другого человека. Начните со стороны, на которой отмечены активные и пассивные действия. Если ваша реакция пассивна, то вы будете стараться выйти из конфликта; если она активна, то вы предпримете попытки разрешить его. Такие оценки вы можете сделать для себя и для других участвующих в конфликте сторон.

Верхняя часть сетки относится к совместным действиям. Если вы предпочитаете совместные действия, то вы будете пытаться разрешить конфликт вместе с другим человеком или группой людей, которые в нем участвуют. Если же предпочитаете действовать индивидуально, то вы будете искать свой путь решения проблемы или путь уклонения от ее решения. Степень кооперативности в поведении также легко может оценен для вас и для других людей.

Центр сетки соответствует компромиссу. Он в равных мерах включает кооперативное и индивидуальное, а также пассивное и активное поведение. Если вы внимательно рассмотрите эти различные стили, то вы можете узнать тот, к которому вы обычно прибегаете в конфликтных ситуациях; вы можете также определить и те стили, которыми обычно пользуются связанные с вами люди. Ниже кратко описан каждый из упомянутых стилей.

Стиль конкуренции (соперничества)

Как показывает сетка Томаса - Килменна, человек использующий стиль конкуренции, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. При этом стиле свойственно стремление в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждение других людей принимать ваше решение проблемы.

Это может быть эффективным стилем в том случае, когда вы обладаете определенной властью; вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны и вы имеете возможность настаивать на них. Однако его не рекомендуется использовать в личных отношениях, т.к. он может вызвать у людей чувство отчуждения.

Вот примеры тех случаев, когда следует использовать этот стиль:

- исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;

- решение необходимо принять быстро и у вас есть достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
- вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- вы должны принять непопулярное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага.

Вывод: когда вы используете этот подход, вы можете быть не очень популярны, но вы завоюете сторонников, если он даст положительный результат. Но если вашей основной целью является популярность и хорошие отношения со всеми, то этот стиль использовать нельзя.

Он рекомендуется скорее в тех случаях, когда

- а) предложенное вами решение проблемы имеет для вас большое значение;
- б) вы чувствуете, что для его реализации вам необходимо действовать быстро;
- в) вы верите в победу, потому что обладаете для этого достаточной волей и властью.

Задание читателю: спрогнозируйте ситуации, в которых будет эффективно применение этого стиля (драки между учениками и т.д.); укажите условия, наличие которых сделает применение этого стиля эффективным (высокий авторитет учителя, дружеские взаимоотношения, сформированный классный коллектив и т.д.).

Формы проявления стиля конкуренция:

- * стремление доказать, что другой человек не прав. * человек дуется, пока другая сторона не передумает.
- * человек стремится перекричать другого.
- * применение физического насилия.
- * не принятие явного отказа.
- * требование безоговорочного послушания.
- * стремление перехитрить другого.
- * обращение за помощью союзников для поддержки.
- * требование, чтобы оппонент согласился с вами ради сохранения отношений.

Стиль уклонения (ухода)

Стиль уклонения, второй из пяти основных подходов к конфликтной ситуации, реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от разрешения конфликта. Вы можете использовать этот стиль, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить время и силы на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека или когда этот человек обладает большей властью. Все это - серьезные основания для того, чтобы не отстаивать собственную позицию.

Итак, этот стиль реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от разрешения конфликта.

Задание читателю:

* приведите примеры серьезных оснований для того, чтобы не отстаивать свою позицию.

(затрагиваемая проблема для вас не столь важна; вы не хотите тратить силы на ее решение ; вы находитесь в безнадежном положении; вы чувствуете себя не правым и предчувствуете правоту другого человека; ваш оппонент обладает большей властью; вы вынуждены общаться со сложным человеком; нет серьезных оснований продолжать с ним контакты; вы не знаете, что предпринять и принимать этого решение сейчас нет необходимости; для решения конкретной проблемы вы не располагаете достаточной информацией и т.д.)

Задание читателю:

* как лучше уклониться от ситуации?

(попытаться изменить тему, выйти из комнаты, сделать что-нибудь такое, что устранил или отсрочит конфликт. "Я не собираюсь заниматься этим сейчас", "Сейчас я не могу заниматься этим. Я подожду".)

Типичные случаи, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:

- исход не очень важен для вас и вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;
- напряженность слишком велика и вы ощущаете необходимость ослабления накала;
- у вас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;

- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;
- вы хотите выиграть время;
- очень сложная ситуация и ее разрешение потребует от вас слишком многого;
- у вас мало власти для решения проблемы ;
- попытка решить ситуацию сейчас опасна, так как вскрытие конфликта и его открытое обсуждение может только ухудшить ситуацию.

Формы проявления стиля уклонения:

- * Молчание, демонстративное удаление, обиженный уход, затаенный гнев, депрессия, игнорирование обидчика, едкие замечания по их поводу за "их" спиной, переход на чисто деловые отношения, индифферентное отношение, полный отказ от дружеских или деловых отношений с провинившейся стороной.

Вывод: стиль уклонения многие считают бегством от проблем, но это не так. В действительности уход может быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию. Вполне вероятно, что, если вы постараетесь игнорировать ее, не выражая к ней свое отношение, уйти от решения проблем, сменить тему или перевести внимание на что-то другое, то конфликт разрешится сам собой. Если нет, то вы можете заняться им позже, когда будете больше готовы к этому.

Стиль приспособления

Он означает, что вы действуя совместно с другим человеком, не пытаетесь отстаивать собственные интересы. Этот стиль полезен в тех случаях, когда вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью, ваш вклад не очень велик и вы не делаете ставку на положительное для вас решение проблемы. Вы чувствуете, что немного уступая, вы теряете мало. Или в этой ситуации надо несколько смягчить ситуацию.

Вопрос читателю: Чем отличается уход от приспособления?

Чем привлекателен может быть этот стиль? Он позволяет чувствовать вам комфортно по отношению к другому человеку, его желаниям.

Вот наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

- вас не особо волнует случившееся;
- вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие отношения, чем отстаивать свои интересы;

- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас;
- вы понимаете, что правда не на вашей стороне;
- у вас мало власти и шансов победить;
- эта ситуация будет полезным уроком для человека, которому вы уступаете - думаете вы.

Вывод: уступая, или соглашаясь, жертвуя своими интересами, вы можете смягчить конфликтную ситуацию и восстановить гармонию.

Стиль «сотрудничество»

Вопросы к читателю:

Что означает этот стиль?

Когда его следует применять?

Какие вы видите препятствия для применения стиля?

Следуя этому стилю, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, поскольку вы сначала "выкладываете на стол" нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Однако, если у вас есть время и решение проблемы имеет достаточно важное для вас значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворение интересов всех сторон.

Этот стиль особенно эффективен тогда, когда стороны имеют различные скрытые нужды. В таких случаях бывает затруднительным определение источника неудовлетворенности. Вначале может показаться, что оба хотят одного и того же или имеют противоположные цели на отдаленное будущее, что является непосредственным источником конфликта. Однако существует различие между внешними декларациями или позициями в споре и подспудными интересами или нуждами, которые служат истинными причинами конфликтной ситуации.

Иными словами, для успешного использования стиля сотрудничества необходимо затратить некоторое время на поиск скрытых интересов и нужд для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Раз вы оба понимаете, в чем состоит причина конфликта, вы имеете возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы.

Итак,

Удовлетворение интересов обеих сторон.

Внимание к скрытым нуждам и потребностям.

Итог - устраняются и суть противоречия и его причины, профилактика других конфликтов.

Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет от него уклониться;
- тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- вы располагаете достаточным временем, чтобы поработать над проблемой;
- вы и ваш партнер готовы и способны обсуждать суть своих и чужих интересов;
- обе стороны конфликтной ситуации обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Вывод: этот стиль - дружеский и мудрый подход к решению ситуации и удовлетворению интересов обеих сторон. Но он требует определенных условий: достаточное количество времени у обеих сторон, они должны уметь объяснять свои желания, выразить свои нужды, уметь выслушать друг друга и затем выработать альтернативы для решения проблемы.

Деловая игра:

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ГРУПП: Одна группа представляет сторону ученика и его родителя, другая - сторону учителя. Проведите встречу-беседу по разрешению конфликта между учителями и учеником.

ЗАДАНИЕ ЭКСПЕРТАМ: Оцените, как каждой группой был осуществлен стиль сотрудничества: объяснить свои желания, выразить нужды, умение слушать друг друга, как проведена выработка альтернатив (активность, точность формулировок, учет нужд каждой стороны).

Стиль компромисса

Вопросы к читателю:

Что означает этот стиль?

В каких случаях рекомендуется его применять?

В середине сетки Томаса-Кильменна находится стиль компромисса. Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое. Иными словами, вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания и частичном

выполнении желания другого человека. Вы делаете это, обмениваясь уступками и торгуясь для выработки компромиссного решения.

Такие действия могут в некоторой степени напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством; вы уступаете в чем-то, другой человек также в чем-то уступает и в результате вы можете прийти к общему решению. Вы не ищете скрытые нужды и интересы как в случае применения стиля сотрудничества. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях.

Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях, когда вы и другой человек хотите одного и того же, но знаете, что одновременно это для вас невыполнимо. В результате удачного компромисса человек может выразить свое согласие следующим образом: "Я могу смириться с этим". Ударение делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем оба выполнить полностью свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы смириться".

В таких ситуациях сотрудничество может оказаться даже невозможным. Возможно, что ни один из вас не имеет ни времени, ни сил, необходимых для него, или ваши интересы исключают друг друга. И тогда вам может помочь только компромисс.

Итак,

Частичное удовлетворение желаний обеих сторон. Вы хотите одного и того же, но это не выполнимо. И вы это знаете.

Незначительные взаимные уступки: "Хорошо, мы проведем часть отпуска у моря, а часть - у моей мамы,-" говорите вы.

Типичные случаи, при которых стиль компромисса наиболее эффективен:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вы хотите получить решение быстро, потому что это более экономичный и эффективный путь;
- вас может устроить временное решение;
- вы можете воспользоваться кратковременной выгодой;
- другие подходы к решению проблемы оказались не эффективными;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение и вы можете несколько изменить поставленную цель;
- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

Методика разрешения конфликта стиле компромисса:

- * следует начать с прояснения интересов и желаний обеих сторон;
- * после этого необходимо очертить область совпадения интересов;
- * затем вы должны выдвигать предложения, выслушивать предложения другой стороны ;
- * готовность к уступкам и обмену услугами и т.п.
- * переговоры продолжаются пока не будет выработана приемлемая формула взаимных уступок.

Вывод: компромисс - это удачное отступление или даже последняя возможность прийти к какому-то решению. Но вы можете выбрать этот подход с самого начала, если: не обладаете достаточной властью, чтобы добиться желаемого, если сотрудничество невозможно, никто не хочет односторонних уступок.

Задание читателю:

предложите свою методику проведения компромисса.

Задание читателю:

попробуйте определить сферу обязательных педагогических условий, которые вы должны учитывать, выбирая тот или иной стиль поведения в ситуациях конфликта: - хороший контакт с классом и всеми учениками; - срок работы с данным классом; - ограниченность рамками урока; - социальный статус ученика в классе; и т.д.

Задание читателю:

подготовить схему опорных сигналов, иллюстрирующих положение вашей беседы для старшеклассников по теме "Стили поведения в конфликтных ситуациях".

Для решения обозначенных выше вероятных задач разрешения конфликтов полезно применить обобщенную учебную карту, предложенную Джинни Г.Скотт в книге: Способы разрешения конфликтов. Вып. 2.

- Киев: Верзилин и К*, ЛТД, 1991. С. 16-19:

СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ
Практические способы предупреждения и разрешения педагогических конфликтов.

В педагогической конфликтной ситуации нужно всегда видеть противоречие, которое может привести к развитию школьника, отношений между ним и учителем. Если целью учителя является душевное здоровье воспитанника и его человеческое счастье, то ему нужно озаботиться тем, как ученик выйдет из ситуации, что усвоит из общения с учителем. Находясь в конфликтной ситуации, учитель обязан помнить о необходимости выполнения профессиональных действий. Для успешного разрешения конфликтных ситуаций необходимо учитывать следующие положения:

- учителю следует понять и принять неизбежность встречи с конфликтными ситуациями в своей работе;

- постараться вычленить наиболее вероятные конфликтные ситуации и научиться заранее способам их решения;

- осознать реальные причины таких ситуаций, увидеть трудности их разрешения и необходимость овладения способами их предупреждения.

Как разрешить конфликтную ситуацию?

. Все конфликты, возникающие в педагогической деятельности могут находиться на разных уровнях обострения противоречий, лежащих в их основе. Н.Е.Щуркова в книге "Педагогическое разрешение конфликта" выделяет такие уровни: 1) недовольства; 2) разногласия; 3) противодействия; 4) противостояния; 5) разрыва.

Недовольство проявляется в неосознанных противостояниях между детьми и педагогами, детьми и родителями и выражается в резких репликах, ворчании, обиженной интонации, эмоционально-негативных отношениях, жалобах. Например, ситуация "Почему?" Мальчик спросил учителя: "Почему я не сидел с Жанной? Со всеми сидел, а с ней нет." Мальчик капризничает, раздражается.

Разногласие - более сложный для разрешения уровень конфликта, он проявляется в том, что стороны не соглашаются с мнением друг друга по различным причинам. Например, ситуация "Лучше горькая правда, чем правдивая ложь!" Мальчик испортил книгу. Другой мальчик увидел это. Они заспорили. Один хотел обмануть, а другой сопротивлялся.

Противодействие принимает конфронтационный вид: борьба амбиций, интересов, характеров при разрешении конфликтной ситуации и конфликтов. На этом уровне разрешение конфликта представляет определенные трудности и сопровождается духовными потерями. Например, ситуация "На прием к врачу": Мальчик боится идти к врачу, но не хочет показывать этого: ведет себя вызывающе, бежит, толкается,

задевает других ребят. Учительница, боясь, что он порвет карту, попросила его быть осторожным, но он на ее глазах порвал карту.

Противостояние - это уровень конфликта при котором одна сторона сохраняя устойчивое положение, уверенная в своей правоте, сопротивляется действию другой стороны. Например, ситуация: "Учительница и ученица". Из-за плохого поведения на уроке класс был оставлен после уроков. Одна девочка собралась и, хлопнув дверью, вышла из класса, сказав, что на уроке она вела себя хорошо.

Разрыв - самая высокая степень конфликта. Например, ситуация "Мне все равно": На уроках способный ученик перестал работать. Игнорировал замечания учителей. Сообщили родителям. Когда в очередной раз учитель поставил "2" в журнал, мальчик, сказав: "Мне все равно", вышел из класса.

Практические способы разрешения педагогических конфликтов.

Уровень конфликта, его разрешения зависит от меры напряжения, рассогласования, несовпадения интересов, целей даже у одного человека. Надо уметь видеть конфликт в целом, его стороны, объект спора, противоречия, уровень развития. Если мера конфликта низкая, то и способ разрешения должен быть простым. Рассмотрим отдельные способы.

Первый способ: проявление нежности, психологический прием "поглаживание", положительное подкрепление, приемы аттракции, сочувствие. Задача: снять психическое напряжение у обеих сторон.

Второй способ: юмор, шутка, улыбка, приемы аттракции. Задача: подняться над ситуацией, разрядить отрицательные эмоции.

Третий способ: компромисс, обоюдные уступки двух партнеров. Задача: найти общее решение, найти совместными усилиями выход из конфликтной ситуации.

Четвертый способ: обращение к третьей стороне. (Хорошо, спросим Сашу, другого учителя, психолога, директора). Задача: найти выход, прибегая к помощи нейтрального к конфликту человека.

Пятый способ: анализ ситуации оппонентами на нейтральной для каждого из них территории. Задача: продемонстрировать объективность позиции, открытость для разрешения конфликта.

Шестой способ: временный разрыв. Задача: успокоиться, расслабиться.

Седьмой способ: вынужденное принуждение. Задача: прекратить "пожар" конфликта.

Особенности педагогических конфликтов:

- при разрешении конфликтов профессиональная ответственность лежит на учителе за педагогически правильное разрешение ситуации;
- участники конфликтов имеют различный ранг, чем и определяется их разное поведение в конфликте;
- разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте;
- различное понимание событий и их причин участниками, поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику - справиться со своими эмоциями, подчинить их разуму;
- присутствие других школьников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает коллективный характер. Выливается это в обсуждение личностных качеств ребенка всем коллективом, что естественно может травмировать ребенка. Поэтому не следует привлекать других детей к конфликту, не выносить все на обсуждение коллектива;
- профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы школьника;
- 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.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение стилей разрешения конфликтов. (Д.Г.Скотт, с.127-129) ; Определение своего собственного стиля (там же, с.138-145).
2. Сущность основных стилей поведения: положительные и отрицательные стороны, формы проявления. (Х. Корнелиус, Ш.Фэйр, с. 18-32.; Д.Г.Скотт, с.128-138)
3. Варианты выбора и использования стилей поведения в практике общения. (Д.Г.Скотт, с. 144-164).
4. Методика реализации взаимовыгодных стилей: компромисса, сотрудничества - подхода "выиграть-выиграть". (Х.Корнелиус, Ш.Фэйр, с.21-31; Д.Г.Скотт, с. 164-182).

11. Внимание: конфликт! Дети о конфликтах с учителями

Мы опросили несколько сот учащихся ряда школ и ПТУ нескольких областей России. Из всей анкеты мы приводим ответы только на один вопрос: Часто ли вступаете в конфликт с учителем? Вопросы специально не систематизированы ни по ситуациям, ни по тому к

какой это относится школе (сельской или городской), ни по учителям (какой предмет преподают), ни по возрасту учащихся. Естественно, мы не называем фамилии учителей, а если кому-то попадутся знакомые инициалы, то считайте это случайным совпадением. Давайте внимательно изучим эти документы и задумаемся над тем, что пишут дети. Стиль высказываний детей сохранен.

№1. У нас есть учительница.... у нее есть даже кличка.... Она уже всем надоела. Она плохо ведет уроки, ругается и иногда бьет по голове, хотя и нет у нее такого права.

№2. Недавно на уроке биологии у меня не было ручки, то есть она не писала. Я попросила ручку у учителя, а он сказал, что отдал Ш-ой. Я сказала, что не буду писать, а он сказал, что поставит 2. Я обиделась и сказала: "Ну, и фик!". А он меня выгнал. Я понимаю, что мне не следовало даже говорить "фик", но не сдержалась.

№3. У нас есть учительница по русскому языку: на уроке она жевала жвачку и обзывалась на мальчиков плохими словами.

№4. Это было давно - в первом классе. Я плохо себя вела и бесилась на уроке. Однажды учительница рассердилась, выхватила у меня тетрадь и стала ставить мне сначала единицы, потом единицы с минусом, а потом так распсиховалась, что стала ставить нули, даже там, где уже стояли отметки. А еще она нас била линейкой.

№5. Наша учительница так обращается к нам: "Дерьмо, урод, придурок, скотина, сволочь". И не одна она только так к нам обращается.

№6. У меня есть учительница, с которой я не лажу и зовут ее... Один раз, когда мы были на сельхоз. трудах и не захотели копать в грязи, она сказала, чтобы я привела папу. А я сказала, что у меня папа умер, а она засмеялась и оскорбила при всем классе.

№7. И.А.кидается в нас киянками и попал одному мальчику в глаз.

№8. Директриса запрещает ходить в одежде, которая мне нравится.

№9. Химичка ругает меня за то, что я дружу с

№10. Почему, если тебе не удастся какой-нибудь предмет, учитель придирается ко всему. Например: "Было бы у тебя столько знаний, сколько одежды" Или: "Ты бы не волосы красила, а решала примеры".

№11. Учительница информатики заставила стереть помаду.

№12. Учителя не дают высказывать свое личное мнение.

№13. На счет оценок! Если я не согласна с отметкой, которую

мне выставили за четверть, естественно, я начинаю отстаивать свое, то есть, например, мне поставили 3, а я уверена, что знаю на 4. Совершенно не выслушивают, не хотят и не желают углубляться в этот вопрос. Учитель в какой-то степени психолог, так надо же не забывать это.

№14. Физрук ударил Шурика.

№15. Трудовик с неба берет оценки.

№16. Учительница сказала, что тетрадь это лицо ученика, а раз в тетради есть пробелы, то значит и в голове то же самое.

№17. Учительница по литературе раньше ставила мне пять, а теперь "четыре". Говорит, что я тихо рассказываю, хотя некоторые рассказывают потише, а она ставит им "пять".

№18. У нас учительница ставит оценки не за знания, а за то, что смирно сидим. А если ты заговоришь, то она сразу ставит двойку в журнал.

№19. Физрук несправедлив к девочкам. У нас на физкультуру иногда не ходят некоторые девочки из-за разных причин. И физрук заставляет нас отжиматься.

№20. Учитель по физкультуре большой вун: сказал, если будете играть в "пионербол", то поставит 5, а сам не поставил.

№21. Побили учителя физкультуры.

№22. Учительница литературы оскорбила учащегося. Он ее избил - лежала несколько недель в больнице.

№23. Мастер стукнул учащегося по голове, а он раскроил рашпилем голову мастеру.

№24. Как ставят отметки по труду, по физкультуре, по пению, по ритмике? Учитель в конце четверти называет фамилию учеников, они встают, он смотрит на них и "от балды" ставит отметки в четверти и за четверть.

№25. Конфликты бывают каждый день. Учитель по "физ-ре" сказал всем бегать 8 минут. Я остановился отдохнуть, он добавил мне еще 3 минуты. Я сел на скамейку, а он поставил в журнал две двойки.

№26. Учитель заставил нас взять мячик и сунуть его между ног. Все девочки, кроме двух, отказались и он поставил нам двойки. Мы разозлились и начали с ним ругаться. До сих пор у меня с ним конфликт.

№27. Я учился нормально, а Л.П. меня ненавидела и решила оставить меня на второй год. Я подумал: "Чтоб ты сдохла".... А теперь мы подружились.

№28. Моей однокласснице незаконно поставили 2. Она рассказала матери и они подали на учителя в суд.

№29. Однажды мы с классом решили пошутить. Вечером выключили свет и спрятались под парты. Учитель, войдя, начал нас ругать, а потом возникли конфликты.

№30. Учитель по истории выгнал меня с урока потому, что была в черных туфлях (они оставляют след на линолеуме). Я эти туфли одела еле-еле, потому, что они мне нравились. А другие туфли все порвались, но я все-таки их зашила и теперь их одеваю на уроки истории.

№31. Я плохо вижу, я ей твердила, что не вижу, а она пересадила меня на 2-ю парту.

№32. "Родители, которые летом не вывезут детей из города, - придурки", - сказала "немка".

№33. Учительница по хореографии показывала нам как надо танцевать вальс и нечаянно наступила мне на ногу. Она стала на меня орать.

Учительница по Изо накричала на меня за то, что я плохо нарисовала. Она тоже истеричка.

№34. Она в туалете заставила меня раздеться догола.

№35. Учителя не разрешают девочкам ходить в брюках, в коротких юбках.

№36. Однажды учительница... стукнула Н..ву указкой по спине. Девочка попала в больницу с травмой позвоночника. Мы рассказали завучу, учительницу уволили.

№37. Однажды я видела, когда выгнали одного восьмиклассника с урока, и директор школы бил его.

№38. На уроке биологии учительница вызвала меня к доске. Я отказалась. Она начала на меня кричать и я обозвала ее нецензурными словами. Она из-за меня ушла из школы.

№39. Однажды я стояла у доски, она меня что-то спросила, я ответила. А она поставила 4, потому что не слышала мой правильный ответ. Она уже пожилая и поэтому глухая.

№40. Учительница заметила, что я разговаривал с другом. Начала на меня кричать, а я говорю, что вы только на меня кричите. Она замолчала. Я на следующий день осознал, что был неправ.

№41. Вы не приготовили уроки и решили не идти в школу. Гуляете по улице и вдруг встречаете директора, идущего из поссовета. Что будете делать? Свернуть в переулок? Поздно! Директор пристально на вас смотрит словно припоминая что-то. Наконец, он говорит: "Почему не в школе?" Вы делаете больной вид и говорите: "Болею, вот в медпункт иду". Директор хмуро: "Пошли к родителям!" Вы чувствуете, как у вас внутри что-то гудит. Директор берет вас за руку и вы идете с ним домой. Дома: "Что с тобой?" Директор: "Говорит, что болеет". Все на тебя смотрят с угрозой. Конфликтная ситуация....

№42. Восьмиклассница вспоминает: однажды в 5-ом классе я поругалась с учителем из-за новенькой девочки. Я унизила эту девочку. Расстроившись, я крикнула на весь класс: "Все вы мне уже надоели и вообще больше не буду учиться в этой школе!" До сих пор не могу понять себя. Мне очень стыдно. Придя домой, я ничего не сказала маме. Вдруг звонок. К телефону подошла мама. Это звонила учительница: она рассказала маме обо всем. Мама отругала меня и заставила извиниться перед учителем. В то время мне казалось, что виновата была та новенькая девочка и учительница. Мне очень стыдно.

№43. Когда я учился в 7 классе, то из-за моего поведения меня выгнал учитель географии. Я вышел из класса, навстречу директор, она спросила почему меня выгнали с урока. Я ответил, она меня стала бить руками по голове и лицу.

А на уроке физики учительница бросила все мои книги на пол, а портфель выбросила в коридор.

№44. Мне не нравится наш директор Н.И. - она плохо относится ко всем ученикам, не дает нам проводить никакие мероприятия, бьет нас и оскорбляет. Физичка такая же.

№45. Новая учительница стала с нами знакомиться. Когда она дошла до одной девочки, и увидела какая у нее фамилия, то говорит: "У тебя такая знаменитая фамилия, ты будешь участвовать в олимпиаде". А мы и говорим: "У нас тоже знаменитые фамилии, вот есть такой теннисист". А он разоралась: "Какое мне дело до ваших фамилий, вон отсюда!" Мы вышли из класса, она вслед кричит: "Куда пошли? Вернитесь!"

№46. Болтал с другом на уроке, был солнечный день, на улице мягким покрывалом лежал снег. Нам было забавно. Вдруг учитель нас

прерывает и начинает свои вечные угрозы. Нам, конечно, пришлось замолчать и заняться мерзкой учебой. Вот и вся конфликтная ситуация.

№47. Очень нам не нравится то, что некоторые учителя лезут в нашу личную жизнь. Не буду приводить примеры.

№48. На уроке во время объяснения учительницы я перекинулась парой слов с соседкой. За что получила выговор в виде: "Аня, я жду!" (В смысле: когда ты замолчишь), а я решила "прикопнуться" и сказала: "А я уже здесь!" На что преподаватель страшно обиделась и послала меня за дверь "пить чай".

Однажды меня опять выгнали "пить чай", а я и говорю: "Мне надоело пить, от чая зубы портятся". Учительница заскрежетала зубами.

№49. Это было давно. Тогда я училась в 9 классе. По географии у нас была очень строгая учительница. Она нагоняла страх на всю школу и география была у всех главным предметом. Однажды после очередной самостоятельной, за которую я получила 4, я подошла к ней спросить, почему мне 4, да еще и с минусом. Мне почему-то казалось, что у меня все правильно и хотелось узнать, где я ошиблась. Когда она меня выслушала, то заявила, что, если я чем-то недовольна, то она мне может поставить пять двоек в ряд. Я ей, конечно, не поверила и сказала пусть ставит. И она поставила все пять двоек в журнал.

№50. Вся школа готовилась к Новому году, организовывали вечера ("Огоньки"), покупали сладости. В общем, все было готово. Но за три дня до вечеров пошел слух, что вечеров не будет - директор запретила. Все не поверили, пошли из нашего класса попросить директора не отменять вечера, но все было безуспешно. Мало что все отменили, так еще накричали и оскорбили.

№51. У меня не было конфликтов с учителями. Но

- нельзя бить детей;
- нельзя их ругать;
- нельзя пинать;
- нельзя выгонять;
- не делать много замечаний (пусть дети сидят как хотят, едят что-то, говорят друг с другом);
- не вмешивайтесь в их личные дела!

Так говорят дети.

12. Приложение №1 Противоядия от конфликта

Упражнение: Я рассказываю учителям о своих и других исследованиях: вот, например, какие приемы общения чаще всего используют преподаватели школ и ПТУ.

Приемы общения	Ранг (частота использования)
Повышенная интонация, окрик	1
Насмешка	2
Морализирование	3
Придирчивость	4
Замечания	5
Оскорбления	6
Упреки	7
Советы	8
Ирония	9
Поощрение самостоятельности	10
Ободрение	11
Угроза	12
Предложение помощи	13
Просьба	14
Похвала	15
Юмор	16

В таблице показано как часто в массовой практике учителя применяют приемы общения. Прошу изменить таблицу так, как слушатели считают нужным. Составляется снова такая же таблица, но на первое место уже ставится юмор, потом похвала и так далее. На последние места ставятся " окрик, насмешка, оскорбления, ирония, упреки". Вроде бы слушатели понимают все. Но.... хотя и на последние места, но все-таки ставят и предполагают применение насмешки, крика, упреков... (Вспомним интонацию Леонида Якубовича из "Поле чудес"). Ну, не надо!!!! Ну, не надо применять вообще такие приемы общения как насмешка, угроза и прочие. Нужно понимать, что учитель вольно или невольно программирует подсознание своих воспитанников. И его слова очень часто, помимо воли, учащихся запоминаются как команды.

Дорогие учителя! Запретите самим себе говорить следующие слова и выражения в присутствии своих учеников:

- молчать!
- не разговаривать!
- никогда так не отвечай!
- тебе нельзя разговаривать!

- кто тебе сказал, что ты можешь говорить?!
- ты ничего не запоминаешь!
- ты не умеешь отвечать (говорить);
- ты ничего не соображаешь!
- ты не умеешь решать!
- ты невнимателен!
- у тебя плохая память!
- ты ничего не слышишь (не видишь) и т.п.

Помните, что если в вашем лексиконе часто звучат эти слова и выражения, то ваши подопечные действительно будут не соображать, плохо говорить и так далее. Будьте очень внимательны к своим словам в конфликтных ситуациях.

13. Приложение №2 Конфликтовать - так честно!

Из книги Хелены Корнелиус и Шошаны Фэйр
 Выиграть может каждый: Как разрешать конфликты. - М.,
 1992.

Некоторые приемы разрешения конфликтов:

ХОЧУ ЛИ Я РАЗРЕШИТЬ ЭТОТ КОНФЛИКТ?
 (Будь готов решить проблему).

ВИЖУ ЛИ Я ВСЮ КАРТИНУ ИЛИ ТОЛЬКО СВОЙ УГОЛОК?
 (Смотрите шире).

КАКОВЫ НУЖДЫ И ОПАСЕНИЯ ДРУГИХ?
 (Опиши их объективно).

КАКИМ МОЖЕТ БЫТЬ ОБЪЕКТИВНОЕ РЕШЕНИЕ?
 (Давайте поговорим об этом).

ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ
 (Придумайте их как можно больше. Отберите те, которые наиболее соответствуют нуждам всех кчастников).

МОЖЕМ ЛИ МЫ РЕШИТЬ ЭТО ВМЕСТЕ?
 (Давайте вести дело на равных).

ЧТО Я ЧУВСТВУЮ?
 (Я чересчур эмоционален? Могу ли я: а) посмотреть на факты; б) дать остыть эмоциям; в) поделиться своими чувствами);

ЧТО Я МОГУ ИЗМЕНИТЬ?
 (Будь честен. Нападай не на личность, а на проблему).

КАКИЕ НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОТКРЫВАЮТСЯ ПЕРЕДО
МНОЙ?

(Смотри на плюсы, а не на минусы).

КАК БЫ Я ЧУВСТВОВАЛ В ИХ ШКУРЕ?

(Дай знать, что ты понимаешь их).

НУЖЕН ЛИ НАМ НЕЙТРАЛЬНЫЙ ПОСРЕДНИК?

(Поможет ли это нам лучше понять жруг друга и прийти к обоюдоприемлемым решениям?).

КАК МЫ ОБА МОЖЕМ ВЫИГРАТЬ?

(Ищите решения, учитывающие нужды всех участников).

Приемы разработаны австралийской организацией по разрешению конфликтов.

14. Приложение №3 Памятка для разрешения конфликтов

Из книги Хелены Корнелиус и Шошаны Фэйр
Выиграть может каждый: Как разрешать конфликты. - М.,
1992.

Настало время приступить к действиям
Пройдись по проблеме с этой памяткой

1. Выиграть/проиграть

В чем мои подлинные нужды?

И в чем их?

Хочу ли я благоприятного исхода для нас обоих?

2. Творческий подход

Какие новые возможности раскрываются этой ситуацией?

Вместо того чтобы думать, "как это могло быть", вижу
ли я новые возможности в том, "что есть"?

3. Эмпатия

Как бы я чувствовал на их месте?

Что они пытаются сказать?

Выслушал ли я их как следует?

Знают ли они, что я слышу их?

4. Оптимальное самоутверждение

Что я хочу изменить?

Как я могу сказать это без обвинений и нападок? Отражает ли
это заявление мои чувства, а не мое мнение о том, кто прав и
кто виноват?

(Будь мягким с людьми и жестким с проблемой).

5. Совместная власть

Не злоупотребляю ли я своей властью?

Не делают ли этого они?

Вместо противостояния не можем ли мы сотрудничать?

6. Как управлять эмоциями?

Что я чувствую?

Возлагаю ли я на кого-то вину за свои чувства?

Поможет ли это делу, если я расскажу им о том, что я чувствую?

Что я хочу изменить?

Избавился ли я от желания наказать их?

Что я могу сделать, чтобы лучше владеть моими чувствами?
(Например, выразить свои чувства на бумаге, поговорить с другом, выколотить матрас).

7. Готовность разрешить конфликт

Хочу ли я разрешить конфликт?

Вызвана ли моя обида:

каким-то все еще болезненным прошлым
инцидентом?

какой-то потребностью, в которой я отказываю
себе?

чем-то, что не нравится мне в них, потому что я не хочу
признать этого за собой?

8. Картография конфликта

В чем заключается вопрос, проблема или конфликт?

Кто его главные участники?

Опишите потребности каждого человека. (То есть: "Какие
выраженные или не выраженные интересы могли привести к
возникновению проблемы?" "Каковы преимущества
предложенных решений с точки зрения удовлетворения
подлинных нужд участников?")

Опишите тревоги или опасения каждого участника. (То есть:
"Какие заботы, опасения и страхи влияют на их поведение?")

Указывает ли эта карта на какие-то точки совпадения
интересов?

Над чем мы должны еще поработать?

9. Разработка альтернатив

Каковы возможности? Не подвергайте их преждевременной
оценке. То, что кажется невозможным, может тем не менее
подать хорошие идеи.

Какие альтернативы удовлетворяют наибольшее количество наших нужд? Будьте изобретательны, попробуйте различные варианты.

10. Переговоры

Чего я хочу добиться? Имейте четкое представление об общем исходе, хотя вы можете изменить ваш путь к нему.
Как мы можем добиться справедливого результата - при взаимном выигрыше?
Что могут они дать мне?
Что могу дать им я?
Игнорирую ли я их возражения? Как я могу включить их в свои предложения?
Какие вопросы я хочу включить в соглашение?
Могу ли я включить что-то, что позволит им сохранить лицо?

11. Посредничество

А. Можем ли мы разрешить это сами или мы нуждаемся в помощи нейтрального третьего лица?
Кто может исполнить эту роль для нас?
Б. Подходит ли мне роль посредника в данной ситуации?
Как я должен подготовить занятие и разъяснить свою роль участникам?
Могу ли я создать атмосферу, в которой люди смогут открыться, найти общий язык и выработать их собственные решения? Что может помочь этому?

12. Расширение кругозора

Вижу ли я всю картину, а не только свою собственную точку зрения? Какое воздействие может оказать это за пределами нашей непосредственной проблемы? (Например, воздействие на других людей или на группы). К чему это может привести в будущем?

Литература:

1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. - М., 1989.
2. Елканов С.Б. Основы профессионального воспитания будущего учителя. - М., 1989.
3. Лещинский В.И. Всегда ли прав учитель? - М., 1990.
4. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. - М., 1990.
5. Ключева Н.В., Свистун М.А. Программы социально-психологического тренинга. - Ярославль, 1992.
6. Ковалев С.В. Подготовка старшеклассников к семейной жизни. - М., 1991.

7. Козлов Н.И. Как относиться к себе и людям. - М.,1993.
8. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: Как разрешать конфликты. - М., 1992.
9. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. - М., 1991.
10. Скотт Д.Г. Способы разрешения конфликтов.- Киев, 1992.
11. Паркинсон Д.Р. Люди сделают так, как захотите вы. - М., 1993.
12. Паркинсон С.Н., Рустомжи М.К. Искусство управления. - С.-Петербург, 1992.
13. Хьюсман Р.К., Хэтфильд Д.Д. Фактор справедливости. /Пер. с англ. О.Р.Семеновой. - М., 1992.