

*Лобанова Анна Николаевна,
педагог-психолог, Кадетская школа №1702 «Петровский кадетский
корпус»*

ОВЛАДЕНИЕ СПОСОБАМИ ЭФФЕКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ И КОНСТРУКТИВНОГО ЕГО РАЗРЕШЕНИЯ

ГБОУ Кадетская школа №1702 «Петровский кадетский корпус» (Москва)
annalinor@mail.ru

В статье представлено описание современной конфликтологической парадигмы, которая ориентирует массовое сознание людей на понимание неизбежности конфликтов в различных сферах человеческой деятельности, в том числе и педагогической. Предлагается система занятий по упреждению и разрешению конфликтных ситуаций.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная ситуация, управление конфликтом.

«Конфликт любой всегда уладит мудрец, владеющий собой»
Народная мудрость

В рамках инновационной деятельности по первичной профилактике употребления психоактивных веществ в образовательной среде представляем проект «Учителя года» педагога-психолога Московской Кадетской школы №1702 «Петровский кадетский корпус» Северного окружного управления образования Лобановой Анны Николаевны

Наверное, каждый из нас неоднократно побывал в неприятной ситуации конфликта или наблюдал его со стороны. И если провести анализ ситуации до и после конфликта, представить его отсроченные во времени последствия, то можно определить, какой эффект он принес и насколько это зависело от методов его разрешения.

Конфликты проявляются во взаимоотношениях между людьми и играют ключевую роль в жизни отдельного человека, семьи, коллектива, и человека в целом.

Данные социологических исследований показывают, что причиной употребления психоактивных веществ среди подростков и молодежи, более чем 30% было неумение конструктивно разрешить конфликты в различных системах «подросток – родитель», «подросток – учитель», «подросток – подросток».

Авторитарность в школьном управлении, возросшая напряженность в межличностных отношениях в школьном социуме, невротический стиль общения во многих семьях обуславливают возникновение разнообразных проблемных и конфликтных ситуаций.

Современная конфликтологическая парадигма ориентирует массовое сознание людей на понимание неизбежности конфликтов в различных сферах человеческой деятельности, в том числе и педагогической. Однако слабая конфликтологическая подготовка педагогов, неумение на практике управлять школьными конфликтами, находить оптимальные способы их упреждения и преодоления, как правило, негативно сказываются на организации учебно-воспитательного процесса в школе.

Рекомендации по упреждению и разрешению конфликтных ситуаций с учетом особенностей школьного социума, по формированию благоприятного морально-психологического климата, методика индивидуального консультирования, учет личностного компонента в конфликте крайне необходимы сегодня педагогам.

Конфликт – это открытое противостояние как следствие взаимоотношения интересов и позиций. Само слово «**конфликт**» содержит ответ. Оно – латинского корня и в буквальном переводе означает «столкновение». Если «столкновение» затрагивает сферу идей, то мы имеем ситуацию, которая знакома каждому. Вопрос состоит в том, что делать с сотрудниками, имеющими собственную позицию, которые не являются молчаливыми и бездумными исполнителями, действующими против собственной воли, но выполняющими все им предписанное, то конфликты неизбежны, но плодотворны. Возникающие дискуссии должны приводить к выработке совместных предложений, которые полезны всем сторонам. Предложение (тезис) и контрпредложение (антитезис) в идеале образуют совместное решение (синтез).

В педагогической конфликтологии в качестве участников конфликта рассматриваются обобщенные «субъекты конфликта», под которыми следует подразумевать отдельных лиц или группу людей в школьном социуме, являющихся непосредственными участниками конфликта и вовлеченных во все его стадии.

Важными понятиями, без которых конфликтология (в том числе и педагогическая) как наука не может функционировать, являются: конфликтная ситуация, конфликтное взаимодействие, инцидент.

Конструктивная функция педагогического конфликта заключается в том, что конфликт:



- ▼ служит источником развития личности, ее духовного совершенствования и морального закаливания;
- ▼ способствует адаптации личности к новым условиям;
- ▼ объективизирует источник разногласия, суть противоречия, что способствует нахождению способов их устранения;
- ▼ помогает снять психологическую напряженность и избавить субъекты конфликта от фрустрации;
- ▼ способствует сплочению группы или коллектива, укрепляет неформальные отношения в школе;
- ▼ «высвечивает» общественное мнение, социальные установки, гуманистические ценности членов школьного социума.

Проявление ряда конкретных деструктивных функций педагогического конфликта заключается в следующем:

- ▼ разрушение формальных и неформальных отношений совместной деятельности в школьном социуме;
- ▼ воспроизводство психологического дискомфорта в общении.

Конфликтная ситуация существует, когда:

1. В наличии по крайней мере двое участников.
2. Существуют или осознаются взаимоисключающие потребности или ценности.
3. Взаимодействие характеризуется сильными эмоциями и поведением, которое спланировано, чтобы нанести поражение, ослабить или подавить оппонента.
4. Участвующие стороны обращаются друг к другу, предпринимая взаимно противостоящие действия, чтобы добиться лучшего положения по отношению к другой стороне.

Конфликт как социальное действие дает, без сомнения, известный ярко окрашенный негативный эффект. Но он выполняет важную позитивную функцию. Конфликт служит выражению неудовлетворенности или протеста, информированию конфликтующих сторон об их интересах и потребностях. В определенных ситуациях, когда негативные взаимоотношения между людьми контролируются, и, по крайней мере, одна из сторон отстаивает не только личные, но и организационные интересы в целом, конфликты помогают сплотиться окружающим, мобилизовать волю, ум на решение принципиально важных вопросов, улучшить морально-психологический климат в коллективе. Более того, бывают ситуации, когда столкновение между членами коллектива, открытый и принципиальный спор желательней: лучше вовремя предупредить, осудить и не допустить неправильное поведение коллеги по работе, чем попустительствовать ему, не реагировать, опасаясь испортить отношения. Таким образом, конфликт может привести к повышению эффективности организации, к улучшению отношений внутри коллектива, разрешить

спорные ситуации. Однако всеми этими компетенциями не обладают многие педагогические работники образовательных учреждений.

Цель тренинга-семинара проводимого с педагогами, который мы организовали на базе Московской Кадетской школы №1702 – повышение коммуникативной и социально-психологической компетенции педагогов, овладение ими способами эффективного поведения в конфликтных ситуациях и конструктивного разрешения конфликтов в социально значимых системах «подросток – родитель», «подросток – учитель», «подросток – подросток». Для решения данных задач, нами был разработан проект, включающий систему тренинговых занятий.



Сценарий Семинара-тренинга «управление конфликтом»

Мы предлагаем вам сценарий семинара-тренинга на формирование навыков конструктивного разрешения конфликтов для педагогов.

На тренинге:

1. Вы познакомитесь с анатомией конфликта
2. Вспомните типы поведения в конфликте
3. Поговорите о динамике конфликта
4. Узнаете секреты разрешения конфликта
5. Поговорите о принципах психологической борьбы
6. Познакомитесь с пятишаговой моделью взаимодействия в конфликтной ситуации

Собственное восприятие конфликта

Очень часто в ситуации конфликта мы неправильно воспринимаем собственные действия, намерения и позиции, равно как и поступки, намерения и точки зрения оппонента. К типичным искажениям восприятия относятся:

“Иллюзии собственного благородства”. В конфликтной ситуации мы нередко полагаем, что являемся жертвой нападок злобного противника. В большинстве конфликтов каждый из оппонентов уверен в своей правоте, и убежден, что только он стремится к справедливому разрешению конфликтной ситуации. Такое недоверие во многом и способствует конфликту.

“Поиск соломинки в глазу другого”. Каждый из противников видит некорректность, жесткость, «наезд» другого, но не осознает таких же

проявлений у себя самого. Как правило, каждая из конфликтующих сторон склонна не замечать эффекта собственных действий по отношению к оппоненту, но зато с негодованием реагирует на его действия.

“Двойная мораль”. Даже тогда, когда противники осознают, что совершают одинаковые действия по отношению друг к другу, все равно собственные действия воспринимаются каждым из них как допустимые и законные, а действия оппонента – как нечестные и непозволительные.

“Все ясно”. Очень часто каждый из партнеров чрезмерно упрощает ситуацию конфликта и преподносит ее только с выгодной ему позиции. Причем так, чтобы это подтверждало представление о том, что его действия хороши и правильны, а действия партнера – наоборот, плохи и неадекватны.

Эти и подобные заблуждения, присущи каждому из нас в конфликтной ситуации, как правило, они усугубляют конфликт и препятствуют конструктивному выходу из проблемной ситуации. Если искажение восприятия при конфликте чрезмерно велико, возникает реальная опасность оказаться в ловушке собственной предвзятости. В результате это может привести к так называемому самоподтверждающемуся прогнозу: допуская, что партнер настроен исключительно враждебно, начинаешь обороняться от него, переходя в наступление. Видя это, партнер переживает враждебность к нам, и наше предварительный прогноз, хотя он и был изначально неверным, немедленно подтверждается.

Зная о возможностях подобных представлений в ситуации конфликта, и понимая, что негативные эмоции клиентов обращены не на Вас, а на свою проблему легче контролировать возникновение собственных негативных эмоций.

Анатомия конфликта

Конфликт – это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Проблема \neq Конфликт

Конфликтная ситуация возникает раньше конфликта.

Задача: решить проблему на стадии конфликтной ситуации.

Конфликт = Конфликтная ситуация + Конфликтоген

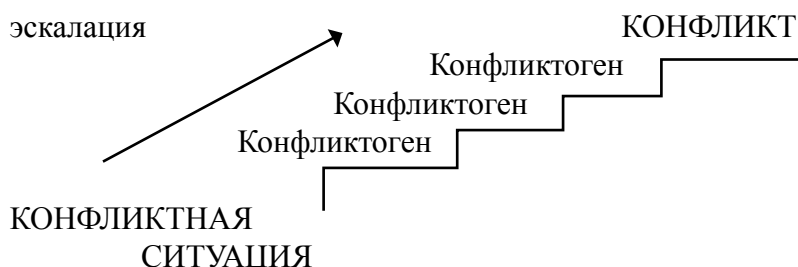
Конфликтная ситуация – это проблема содержащая причину конфликта, накопившиеся противоречия.

Конфликтоген – слова, действия или бездействие, **могущие** привести к конфликту.

Опасность конфликтогенов заключается в том, что они не всегда приводят к конфликту. За счет этого, мы становимся менее внимательны и бдительны к ним. **Дело в том, что мы гораздо более чувствительны к словам других людей, нежели к тому, что говорим сами.** Это про-

исходит от естественного человеческого желания защитить себя, свое достоинство от возможных посягательств (иногда мнимых).

На конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди возможных.



Классификация конфликтогенов:

- ▼ по содержанию;
- ▼ по интонации;
- ▼ действие;
- ▼ бездействие.

Типы конфликтогенов

Стремление к превосходству	Приказания, угрозы, резкие замечания, отрицательная оценка, обвинения, насмешки, сарказм, снисходительное отношение, категоричность, перебивание, попытки обмануть.
Агрессия: Природная – свойства личности; Ситуативная – вызванная острой проблемой.	Выплески раздражения, грубость, крики, физические действия и т.п.
Эгоизм	Внимание ТОЛЬКО к своей позиции и своим интересам, нежелание слышать чужие аргументы.

Типы поведения в конфликте

Конфронтация		Решение проблемы		Уход от проблемы	
1	Спорить	1	Беседовать	1	Прятаться
2	Бросать вызов	2	Вести переговоры	2	Избегать
3	Обвинять	3	Проводить голосование	3	Откладывать
4	Мстить	4	Осуществлять «мозговой штурм»	4	Шутить
5	Словесно атаковать	5	Сотрудничать	5	Игнорировать
6	Применять насилие	6		6	Делать вид, что соглашаешься

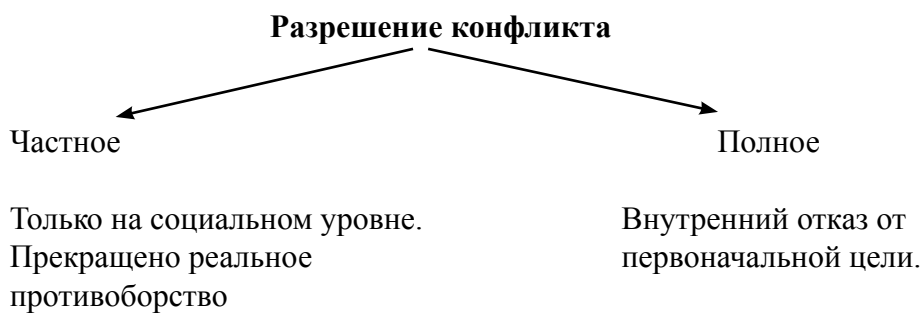
Практикум: Привести пример конфликта и разобрать его по предложенной формуле, отследив какие конфликтогены были использованы и в какой момент конфликтная ситуация переросла в конфликт.

КОНФЛИКТ

Динамика конфликта

1. Возникновение конфликтной ситуации.
2. Осознание конфликтной ситуации.
3. Переход к конфликтному поведению.
4. Разрешение конфликта.

Наличие конфликтной ситуации, еще не означает конфликта. Он должен пройти все стадии. От 3-й могут быть различные варианты поведения.



Типология конфликтов (выходы из конфликта) (Ш.Фейдору)

1. Уход («Кого Вы наказываете когда уходите?»)

Примеры:

- ▼ Молчание;
- ▼ Затаенный гнев;
- ▼ Игнорирование;
- ▼ Депрессия и др.

Это идеальный выход, когда нет возможности повлиять на окончание конфликта или он Вас вообще не касается.

2. Подавление («Мир любой ценой!»)

Примеры:

- ▼ Человек мирится с происходящим;
- ▼ Молчание;
- ▼ Соккрытие основных проблем конфликта;
- ▼ Ожидание, т.к. другой не готов к разговору.

3. Соперничество (*выиграть-проиграть «Остерегайтесь побежденного!»*)

4. Компромисс (*«Торг!»*)

Примеры:

- ▼ Поделить желаемое – контракт;
- ▼ Для избежания столкновения;

5. Сотрудничество (*«Выиграть-выиграть!»*)

Примеры:

- ▼ Нет проигравшего;
- ▼ Конфликт разрешен.

Картография конфликта

Используется для разработки оптимальной стратегии поведения. Делает наглядными: причины, проблемы, опасения и т.п.

Основные понятия:

- ▼ **Проблема** (формулируется как можно короче, одной- двумя фразами).
- ▼ **Потребности** – желания, цели интересы т.е. все, что для человека важно.
- ▼ **Опасения**, т.е то, что может случиться, но не желательно.

Карта конфликта

Проблема _____		

Стороны	Потребности	Опасения

В карте конфликта нужно выявить перекрещивающиеся моменты, т.е. общее в стремлениях и опасениях сторон. Исходя из них можно искать выходы из проблемы.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ «АЙКИДО»

Принципы психологической борьбы

1. Общаясь с партнером, мы должны помнить, что общаемся с человеком, который о себе хорошего мнения.

2. Для того, чтобы управлять партнером по общению, необходимо моделировать свое поведение, а он уже вынужденно будет поступить так, как нам надо.

3. Ни в коем случае нельзя воспитывать партнера (иначе это будет называться перевоспитанием).

Амортизация – немедленное согласие с доводами партнера.

Смысл: снизить силу «ударной волны», т.е. закрыться от подготовленного удара.

Пример:

Вы хам!

Вы абсолютно правы! (уход от удара).

Любая негативно окрашенная ситуация, даже такая незначительная, как поломка кофемолки активизирует в человеке многие его неудовлетворенные потребности. Чаще всего это может быть:

- ▼ потребность в событиях, чем-то, что делает жизнь более яркой и событийно наполненной;
- ▼ потребность в общении;
- ▼ потребность в достижении, т.е. желание добиться конкретного результата от своих действий;
- ▼ потребность в признании, т.е. желание подтвердить собственную значимость;

Для наших целей полезно представить человеческую личность состоящей из трех различных частей. Каждый человек на самом деле – это три разных личности, тянущие в различных направлениях. Назовем их Родитель, Взрослый и Ребенок.

РОДИТЕЛЬ – существо в голове человека, которое говорит, что он должен делать, как он должен себя вести, насколько он хорош или плох, и насколько лучше или хуже другие люди. Родителя (или, вернее, эго-состояние Родителя) можно узнать по фразам, например, такого содержания: «Безответственно тратить столько денег» или «Нельзя поступать так легкомысленно».

ВЗРОСЛЫЙ – это существо, представляющее голос разума. Он работает как компьютер, собирая информацию из внешнего мира и принимая решения на основании разумно рассмотренных вероятностей, как пойдут дела, и что следует предпринимать. Взрослый говорит, когда перейти дорогу, что купить на обед и т.д. Эго-состояние Взрослого проявляется в словах: «Сейчас!», «Достаточно», «Тут, а не там» и т.п.

РЕБЕНОК – Детская часть личности, те маленькие мальчик или девочка, которыми были когда-то все из нас. Когда Ребенок берет верх,



человек ведет себя по-детски и, как правило, в эти моменты бывает не старше 6 лет. Ребенка не стоит обрывать или наказывать, потому что это лучшая часть личности, которая может быть спонтанной.

Чем бы человек ни занимался, что бы ни делал, его эго-состояния (РВР) постоянно проявляются тем или иным образом. Когда он приходит к Вам, между всеми ними может происходить настоящий спор. Эмоциональный Ребенок будет донимать криками по поводу сломавшейся «игрушки» расстроенного Родителя, который хочет всеми возможными способами защитить своего «малыша», а объективный Взрослый станет искать рациональные выходы.

Если вспомнить, что Ребенок – это тот, кто способен открыто выражать свои желания, то станет ясно, что настоящий клиент – именно он. Именно его надо «утешить», удовлетворить его скрытые потребности.

Родителя стоит успокоить, оказать ему уважение, а с Взрослым договориться на рациональном уровне.



Иными словами Ваша задача в конфликтной ситуации уметь самому оставаться во взрослой позиции и суметь вывести своего клиента во взрослую позицию. Выход из конфликтной ситуации

- ▼ Дать другой стороне выговориться
- ▼ Успокоить и задать несколько проясняющих вопросов
- ▼ Извиниться за «то, что так случилось»
- ▼ Предложить способы решения

Пятишаговая модель взаимодействия в конфликтной ситуации

ШАГ 1: Признание важности проблемы.

ШАГ 2: Разделение переживаний по поводу проблемы (эмоциональное участие).

ШАГ 3: Извинения.

ШАГ 4: Прояснение сути конфликтной ситуации.

ШАГ 5: Установление возможных путей решения в определенные сроки.

Выход из конфликта

Отвести родителя подальше от остальных родителей

Дать покупателю выговориться

Извиниться за «то, что так случилось»

Убедить родителя, что ваши действия обоснованны

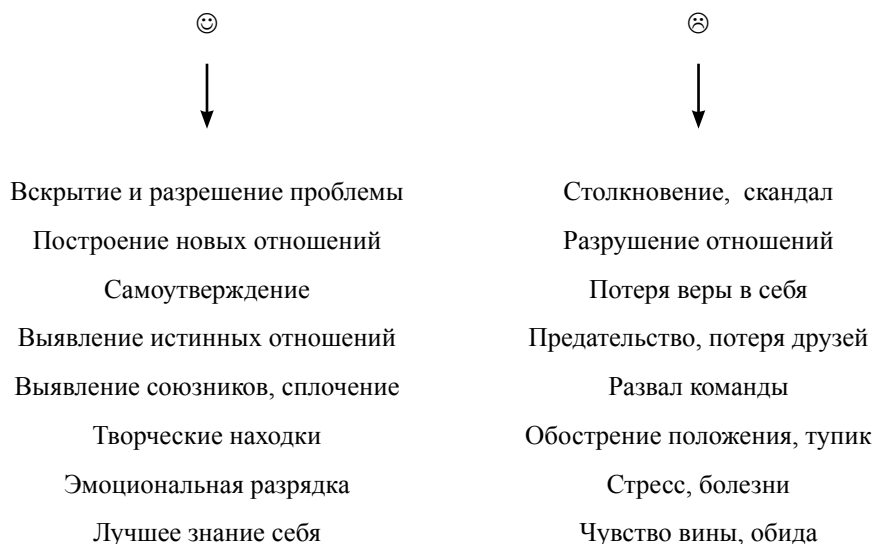
Предложить способы решения

Конфликт – это столкновение двух или более сторон по поводу реального или воображаемого ущемления интересов в настоящее время или в будущем.

Стадии развития конфликта:

- ▼ Разногласия: *предконфликтная ситуация.*
- ▼ Конфронтация: *открытое столкновение конфликтующих сторон.*
- ▼ Эскалация: *нарастание конфликта.*
- ▼ Спад: *«остывание» участников, их возвращение к рациональному взгляду на ситуацию.*
- ▼ Послеконфликт.
- ▼ Последствия конфликта

Дополни приведенную ниже схему последствий конфликта:



Практикум выясним степень вашей конфликтности

Задание 1. Перед вами десять пар утверждений. Прочитайте каждое утверждение и отметьте (крестиком), на сколько баллов у вас проявляется свойство, отмеченное в левой колонке. При оценке пользуйтесь семибалльной шкалой.

1	Рвется в спор	7654321	Уклоняется от спора
2	Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения	7654321	Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном

3	Считает, что добьется своего, если будет возражать	7654321	Считает, что проиграет, если будет возражать
4	Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов	7654321	Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов
5	Спорные вопросы обсуждают в присутствии или отсутствии оппонента	7654321	Рассуждает о спорных вопросах в отсутствие спорных оппонентов
6	Не смущается, если попадает в напряженную обстановку	7654321	В напряженной обстановке чувствует себя не ловко
7	Считает, что в споре надо проявлять свой характер	7654321	Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций
8	Не уступает в спорах	7654321	Уступает в спорах
9	Считает, что люди легко выходят из конфликта	7654321	Считает, что люди с трудом выходят из конфликта
10	Если взрывается, то считает, что без этого нельзя	7654321	Если взрывается, то вскоре ощущает чувство вины

Оценка данных

1. Соедините оценки по баллам (крестиками) на каждой строке и постройте график. Отклонение влево от середины (цифра 4) указывает на склонность к конфликтности, вправо — на склонность избегать конфликтные ситуации.

2. Подсчитайте общее количество баллов.

Сумма в 70 баллов свидетельствует об очень высокой степени конфликтности,

60 баллов — о высокой,

50 баллов — о выраженной конфликтности.

Сумма 11–15 баллов говорит о склонности избегать конфликтные ситуации.

3. Сравните собственную оценку (по графику и баллам) и оценку данную вам другими. Сделайте выводы.

Тест описания поведения К. Томаса

Инструкция: В каждой из 30 пар утверждений выберите то, которое является наиболее типичным для характеристики Вашего поведения.



Позитивные стороны конфликта

Конструктивный конфликт — единственный способ поиска путей выхода из кризиса конкретного предприятия. Только его персонал владеет информацией о внутреннем взаимодействии и реальных возможностях коллектива. Реализация же этого потенциала немислима без конфликтов.

Анкета участника тренинга

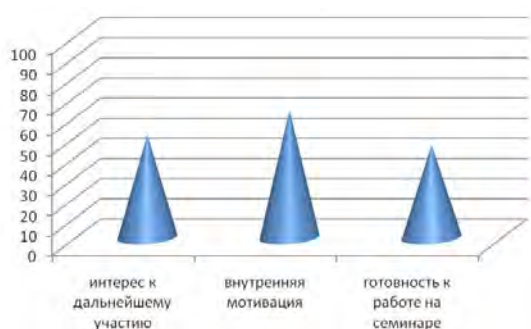
ФИО _____

1	Сегодняшний тренинг понравился мне на...	10-20-30-40-50-60-70-80-90-100%
2	Мой вклад в работу группы сегодня был на...	10-20-30-40-50-60-70-80-90-100%
3	Я доволен своей работой на тренинге сегодня на ...	10-20-30-40-50-60-70-80-90-100%
4	Информация, полученная сегодня, полезна и важна для меня на...	10-20-30-40-50-60-70-80-90-100%
5	Какие темы тренинга были особенно интересными и полезными?	
6	Что Вы будете использовать в работе и жизни из полученного на тренинге?	
7	Какие тренинги Вы хотели бы пройти? (темы тренингов)	
8	Что бы Вы хотели сказать психологу?	

Спасибо за совместную работу!

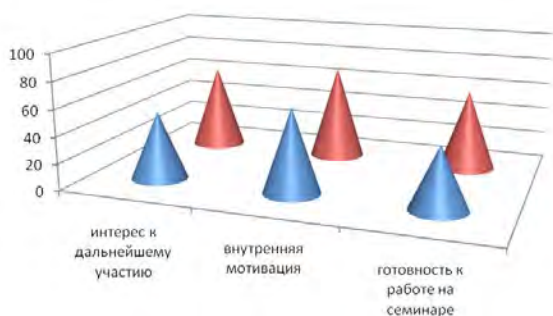
Результаты и выводы

В семинаре-тренинге «Управление конфликтом», проводимого с педагогами, традиционно участвовали от 13 до 15 человек. Для участников в начале и конце встречи давалась анкета участника, которая показывала степень осознаваемой мотивации участия в семинаре, а также обратную связь по результатам. На первом этапе заполнения анкеты результаты показали следующее:



Из диаграммы мы видим, что все проценты достаточно низки, хотя за неготовностью работать на семинаре, пассивностью к участию, лежит достаточная внутренняя мотивация, желание узнать что-то новое, конструктивно полезное.

По результатам прохождения семинара-тренинга были получены следующие данные:



	До, %	После, %
интерес к дальнейшему участию в подобных семинарах	51	64
внутренняя мотивация	63	71
готовность к работе на семинаре	46	60

Результатами этой работы стало личностное изменение установок участников семинара-тренинга к мотивации в дополнительном обучении, а именно, желание повысить коммуникативную и социально-психологическую компетенции педагогов, овладение способами эффективного поведения в конфликтных ситуациях и конструктивного разрешения конфликтов.

В открытой дискуссии педагоги высказывали понимание необходимости освоения ими навыками эффективного разрешения конфликтов в различных системах «подросток – родитель», «подросток – учитель», «подросток – подросток». До 70% педагогов активно используют приобретенные навыки в ходе обучения в своей практической работе, остальные 30% педагогов, научились в повседневной жизни самостоятельно эффективно решать проблемные ситуации.

Аналогичные семинары-тренинги мы проводим с родителями и учащимися нашей кадетской школы.

Anna N. Lobanova

OCCUPANCY EFFECTIVE BEHAVIOR IN CONFLICT SITUATIONS AND CONSTRUCTIVE HIS PERMISSION

GBOU Cadet School №1702 «Peter Cadet Corps» (Moscow)

The article describes modern conflictological activity, including teaching. Proposes a system of training and to pre-empt conflict resolution paradigm that orients the mass consciousness of the people to understand the inevitability of conflicts in various spheres of human.

Key words: conflict and conflict situations, conflict management.