

РАЗДЕЛ 3. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С МОЛОДЕЖЬЮ

КОНФЛИКТ – НЕ ТУПИК, А СОВМЕСТНЫЙ ПОИСК ВЫХОДА

Т.В. Гриднева,

*Комплексный центр социального
обслуживания населения «Радуга»*

Аннотация. Актуальность данной работы обусловлена, прежде всего, тем, что в школах конфликтные ситуации случаются, без преувеличения, ежедневно. Без них никуда: кто-то из детей самореализуется, кто-то отстаивает свою точку зрения, кто-то завоевывает лидерство в классе. Конфликты возникают по самым разным поводам, но причины у всех схожие: несовпадение целей, желаний, оценок, неуважение к другим, неумение общаться.

Ключевые слова: конфликт, конфликтные ситуации, правила урегулирования конфликтов, совместное разрешение конфликта, разрешение конфликта, рекомендации, примерные ситуации, анкетирование, писатели – о конфликтах в школе.

THE CONFLICT IS NOT A DEAD END BUT A JOINT SEARCH FOR A WAY OUT

T.V. Gridneva,

Integrated Center of Social Service «Rainbow»

Annotation. The relevance of this topic is primarily due to the fact that conflict situations happen daily at school. We can't avoid them. Conflicts arise from different reasons: someone is trying to prove oneself, another is arguing one's point or gaining leadership in the group. But the reasons are all similar: different goals, desires and evaluation, neglect for the respect for others, inability to proper communication.

Keywords: conflict, conflict situation, settling conflicts rules, joint conflict resolution, conflict resolution, recommendations, sample situations, survey, writers about conflicts at school.

Словарь русского языка трактует: «Конфликт – столкновение противоположных сторон, мнений, серьезное разногласие, острый спор». И если конфликтные ситуации – обыденность взаимоотношений, то последствия бывают серьезными. Лучший способ предотвратить их – погасить конфликт в зародыше, и этому нужно учить со школьных лет.

Обыденно, но не безопасно

В школах конфликтные ситуации случаются, без преувеличения, ежедневно. Без них никуда: кто-то из детей самореализуется, кто-то отстаивает свою точку зрения, кто-то завоевывает лидерство в классе. Конфликты возникают по самым разным поводам, но причины у всех схожие: несовпадение целей, желаний, оценок, неуважение к другим, неумение общаться и т.д.

За примерами далеко ходить не надо, о них постоянно сообщается в средствах массовой информации. Резонанс обретают наиболее серьезные случаи, о массе других мы просто не знаем, это, повторим, обыденность.

Но проблема в том, что никогда заранее нельзя сказать, к каким последствиям приведет та или иная конфликтная ситуация. Пройдет ли она без следа или наделает бед – вот в чем весь вопрос!

Поэтому правильное, с психологической точки зрения, разрешение конфликта имеет решающее значение. В качестве характерного примера вспомним наделавший «шума» инцидент в одной из саратовских школ, когда в результате ссоры девятиклассников один из них расплыл газовый баллончик в помещении. К счастью, никто не пострадал, однако в школе была немедленно проведена эвакуация. Лишь после проветривания школьники вернулись в классы. В учебное заведение для выяснения обстоятельств произошедшего прибыли сотрудники комиссии по делам несовершеннолетних...

Конечно, позже разобрались в причинах возникновения конфликта и урегулировали его. Но даже на этом, хоть и не имевшем последствий, но далеко не безобидном примере (конфликт между подростками уже вспыхнул, разгорелся, и на месте баллончика могло оказаться что-то более серьезное) видно, насколько важна в школе «наука» улаживания конфликтных ситуаций. Для этого педагогам необходимо учить школьников цивилизованному выяснению взаимоотношений, восприятию точек зрения других людей.

Причем педагоги, как представляется, должны обязательно (а не желательно!) овладевать такими компетенциями, так как, еще раз подчеркнем, конфликты являются обыденной стороной взаимоотношений. Важно – не дать им разрастись, не допустить последствий.

Также нужно понимать и то, что, как правило, конфликт – это сигнал к переменам и росту, улучшению понимания и коммуникации, будь то с самим собой или с другими людьми. Хотя управлять конфликтом непросто, важно сделать все возможное со своей стороны, чтобы обсуждение спорного вопроса прошло более мягко и человеку удалось преодолеть разногласия.

Все – «по полочкам»

Для того чтобы выяснить суть проблемы, необходимо сначала ее проанализировать. Некоторые конфликты кажутся настолько сложными и запутанными, что бывает очень трудно найти истинную причину сложившейся ситуации, однако это становится возможным как раз при тщательном анализе всех нюансов. В результате мы четко сформулируем, в чем состоит суть проблемы, а, значит, зайдем правильную позицию.

Итак, поразмышляем: Какое событие или какой момент спровоцировали возникновение конфликта? К чему именно мы стремимся, но не можем достичь? Что мы боимся потерять? Является ли наш гнев уместным в возникшей ситуации?

Разбирая ситуацию детально, по ходу составим список проблем, а затем обратим внимание на то, как они взаимосвязаны друг с другом. Если мы не можем сразу определить основную проблему, взаимосвязь поможет выявить ее довольно быстро.

Вторая сторона конфликта должна знать, какие эмоции мы испытываем, в чем суть проблемы, и какое влияние это оказывает на нас.

Благодаря этому, разговор между конфликтующими сторонами будет сосредоточен на потребностях и эмоциях, и мы не будем обвинять человека за его неправильное поведение.

Как урегулировать?

Вот некоторые правила, которые я рекомендую как педагог-психолог.

При разговоре с конфликтующей стороной нужно использовать утверждение, начинающееся с местоимения «Я». Начинать беседу с таких фраз: «Я чувствую ...», «Я думаю ...», «Когда ты (объективно опишите проблему), я почувствовал ...», «Я бы хотел (скажите, что вы хотите, чтобы человек сделал в будущем, чтобы предупредить возникновение проблемы) ...». Например, фраза: «Я чувствую, что мы проводим вместе слишком мало времени», – намного лучше, чем: «Ты стал много времени общаться с новеньким учеником в классе».

Следить за своей речью во время беседы. Когда ученики вступают с кем-то в конфликт, они часто используют оскорбительные выражения, в том числе ненормативную лексику, бранные и унижительные слова. Это резко усугубляет ситуацию и отводит разговор от ключевой проблемы. Необходимо учить детей в таких случаях стараться говорить более объективно, объяснять свою позицию. Нужно объяснить им, что они смогут найти общий язык только в том случае, если не будут оскорблять друг друга и аргументировать свою позицию: «Если ты считаешь себя правым, по»

чему тогда не можешь привести аргументы в пользу своей правоты? И по какому праву оскорбляешь своего оппонента?» Как правило, это действует, люди начинают думать, искать аргументы, конфликт угасает в зародыше.

Быть конкретным. Это не значит, что нужно перечислить много поступков другой стороны, которые оскорбили вас и вызвали конфликт. Лучше взять для примера одну или две ситуации и придерживаться их, чтобы объяснить другому человеку свое видение проблемы.

Услышать другого. Часто конфликт возникает, когда человеку кажется, что его не слышат и не понимают. Это означает, что некоторыми конфликтами можно управлять, просто демонстрируя свое понимание. Во время беседы достаточно показывать человеку, что мы анализируем его слова. Благодаря этому мы сами сможем понять точку зрения собеседника и покажем ему, что он услышан.

Протяните руку первым. Совместное разрешение конфликта предполагает, что каждый участник перестанет возлагать вину на другого и возьмет на себя ответственность за возникший конфликт. Возьмите на себя обязательство сделать все возможное со своей стороны, чтобы, сотрудничая с конфликтующей стороной, разрешить возникшую проблему. Существуют разные тактики поведения, которые могут помочь при разрешении конфликта, и мы приведем наиболее распространенные, рекомендуемые психологами.

Прежде всего, не заикливайтесь на своей позиции. Например, позицией может быть: «Я больше не хочу с тобой дружить», но вы должны смотреть дальше и понимать, что обида пройдет, а вы все равно помиритесь! Ведь только так бывает между друзьями (подругами), мелкие обиды проходят. И об этом кому-то из

сторон нужно заявить открыто, после чего конфликт тут же погаснет сам собой.

При возникновении конфликтной ситуации вспомните о том, что это может быть результатом прошлых ошибок, вашего собственного неправильного поведения. И тогда придет понимание, как именно нужно поступить. Например, извиниться, тем самым признав свою неправоту в прошлой ситуации, и после этого ваши взаимоотношения могут стать еще ближе.

При разрешении конфликта будьте всегда точны и конкретны в своих оценках и фактах, старайтесь анализировать их максимально объективно, словно со стороны.

Если вы видите, что ситуация зашла в тупик, попросите вторую сторону конфликта дать вам немного времени, однако не заставляйте ждать и тут же укажите день и время, когда вы сможете продолжить разговор. Во время этого перерыва поставьте себя на место своего оппонента и подумайте, почему предложенное им решение так важно для него. Спросите себя: «Как бы я договаривался с таким человеком, как я сам?» Соответственно, с этой позиции еще раз поразмышляйте над своей точкой зрения.

Старайтесь обсуждать возникшую ситуацию только со своим оппонентом, не привлекая посторонних, которые могут сыграть роль катализатора.

Например, психологи, работающие в чрезвычайных ситуациях, постоянно сталкиваются с тем, что кто-то впадает в истерику, нарастающую тем больше, чем больше внимания к ней. Опытные специалисты в таких случаях поступают так: отводят впавшего в истерику человека в сторону, чтобы он не чувствовал себя в центре внимания, и его пыл сразу же, как правило, иссякает.

Примерно то же происходит и во многих конфликтных ситуациях между сторонами. При посторонних, как говорится, «на людях», конфликт разгорается, всеобщее внимание к нему играет

роль топлива, брошенного в разгорающийся костер. Если же стороны выясняют отношения только между собой, без посторонних, все происходит гораздо спокойнее, в большинстве случаев люди находят общий язык.

Кстати, в таких ситуациях педагогу можно рекомендовать как раз и вывести конфликтную ситуацию между учениками с общего обозрения, чтобы дать возможность сторонам цивилизованно и без провоцирования со стороны выяснить взаимоотношения. Очень хорошо – если это будет происходить при доброжелательном, тактичном и ненавязчивом участии самого педагога, которому важно проявить уважение к обеим сторонам.

И еще раз подчеркнем главную линию поведения в конфликте: первым найти в себе силы для искреннего прощения, первым протянуть оппоненту руку. Такой подход докажет вашу зрелость, и это самый короткий путь к разрешению конфликта и продолжению дружеских отношений.

Психолог рекомендует:

- никогда не игнорируйте конфликт;
- если конфликт неизбежен, сами выступайте его инициатором с целью урегулирования;
- стремитесь искренне понять точку зрения другого человека;
- признавайте свою ошибку, опережая возможную критику;
- старайтесь всегда сохранять спокойствие.

Примерные ситуации

Вася и Петя поспорили, кто будет сидеть на первой парте около учителя. Вася утверждал, что сидеть должен он, так как учится на отлично, а Петя аргументировал тем, что у него плохое зрение. Ребята поссорились и не смогли поделить место.

Совет от психолога Елены Петрусенко: «Такого рода ситуации вполне обыденные, конфликт в школе «ученик – ученик» – явление, нормальное для человеческой коммуникации. Взрослым

следует вмешаться, только если ситуация в школе зашла далеко, например, Вася и Петя переходят к физическому насилию, или против кого-то начинается коллективная травля. Но если конфликт не переходит границы разумного, то важно, чтобы Вася и Петя учились решать его самостоятельно. Так вырабатываются социальные навыки. Важно наблюдать и спрашивать о том, что происходит, без оценки, и не принимая ничьей стороны, дать возможность каждому высказать мнение, формируя позицию, а не ожесточение детей друг против друга».

В школьном коридоре дерутся школьники. На подошедшего учителя не реагируют.

Рекомендация психолога: «Взрослым следует разнять ребят и завести в свой кабинет, попытаться выявить зачинщика и причину драки. Сказать, что оба виноваты, так как только слабые доказывают свою правоту с помощью кулаков, а люди цивилизованные выясняют свои отношения с помощью аргументов. После проведенной в таком духе беседы результатом, скорее всего, будет примирение сторон».

Анкета

Психолог: «Уважаемые ребята! В целях изучения психологического климата в вашем классе просим вас ответить на три вопроса. Из ответов на каждый пункт выберите тот, который наиболее точно выражает вашу точку зрения. Помните, что «плохих» или «хороших» ответов в данной анкете нет. На каждый вопрос может быть выбран только один ответ. По каждому вопросу оцените, пожалуйста, свой класс, пользуясь пятибалльной шкалой: всегда волнует – 5; чаще волнует – 4; волнует в половине случаев – 3; чаще не волнует – 2; совсем не волнует – 1.

Вопросы

А) Всегда ли учащихся вашего класса волнуют успехи и неудачи друг друга в учебе?

Б) Всегда ли учащиеся вашего класса оказывают помощь друг другу в учебе?

В) Все ли учащиеся вашего класса ответственно относятся к учебе?

Обработка и интерпретация результатов:

Вычисляется средний балл класса: $(A + B + V) / 3 \cdot \Pi$, где А, Б, В – балльные оценки по вопросам каждого ученика; Π – число учеников.

Например, ученики дали по предложенным вопросам следующие оценки: А – 29 баллов; Б – 26; В – 25. Сумма баллов всех учеников = 80 баллам. В диагностировании принимали участие 7 человек. Следовательно, производим следующий расчет по выше предложенной формуле: $80 / 3 \cdot 7 = 3,8$.

Критерии оценки. Если:

а) $X > 4,5$ балла, показатель психологического климата высокий, оценка 3 балла.

б) $3,5 < X < 4,5$ – показатель психологического климата средний, оценка 2 балла.

в) В остальных случаях показатель психологического климата низкий, оценка 1 балл.

В нашем случае $X = 3,8$ – оценка 2 балла, что соответствует среднему показателю психологического климата в классе.

*Авторы анкеты
В. Ивашкин, В. Онуфриева*

Писатели – о конфликтах в школе

«Подросток Ашим», Евгения Басова. Данная книга про жизнь целого класса, а точнее, про отношения с этим классом двух главных героев Лехи и Ашима. Стать своим в новом классе, особенно в престижной гимназии, трудно. Еще труднее – если ты сам не уверен в себе, а дома у тебя не все в порядке. Леха и Миша – каждый сам по себе – пытаются прижиться в этом непривычном мире.

Неформальное общение на новом школьном форуме дает обоим возможность показать себя и найти друзей. Но на форуме появляется таинственная незнакомка, и все запутывается...

«Чучело», Владимир Железников. Это повесть об очень доброй, милосердной девочке Лене Бессольцевой. И о том, как ее доброта и милосердие никому не нужны... Застенчивая и нерешительная, она пытается подружиться со своими новыми одноклассниками, которые в ответ издеваются над ней и даже объявляют бойкот.

«Подсказок больше нет», Светлана Волкова. Школа – ад, особенно если это новая школа. В чужой стае нелегко. Может, кем-то прикинуться, чтобы тебя зауважали, – панком, готом, бандерлогом? А может, кем-то еще – тем, кого и в природе не существует? Самое трудное с джином, выпущенным из бутылки, – заставить его вернуться.

«Ученик», Алексей Сержкин. Главный герой – обычный школьник, «ботаник». Он прячется от травли одноклассников в своем собственном уютном мире из книг.

Но даже во время летних каникул невозможно отгородиться от внешнего мира, и доведенный до отчаяния подросток вынужден ответить ударом на удар...

«Ниже бездны, выше облаков», Елена Шолохова. Больше всего на свете Таня боялась стать изгоем. И было чего бояться: таких травили всем классом. Казалось, проще закрыть глаза, заглушить совесть и быть заодно со всеми, чем стать очередной жертвой. Казалось... пока в их классе не появился новенький Дима.

«Жизнь среди людей», Алиса Рекунова. «Я просто хочу быть как все.

Хочу общаться с людьми, дружить, смеяться над чьими-то шутками, говорить впопад. Хочу быть частью чего-то. Чего-то большего, чем я сам».

Необычный ученик в обычной средней школе. Правила игры известны всем...кроме него.

Список литературы:

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология. Новые способы профилактики и разрешения конфликтов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – Москва: Эксмо, 2011. – 512 с.
2. Баныкина, С.В. Конфликты в современной школе / С.В. Баныкина. – Москва: Либроком, 2012. – 184 с.
3. Родионов, В.А. Взаимодействие психолога и педагога в учебном процессе / В.А. Родионов. – Ярославль: Академия Холдинг, 2001. – 160 с.
4. Баева, И.А. Обеспечение психологической безопасности в образовательном учреждении / Под ред. И.А. Баевой. Санкт-Петербург, 2006. – 288 с.
5. Безопасная школа: настольная книга для руководителей и преподавателей образовательных учреждений / С.В. Алексеев [и др.]. Санкт-Петербург: АППО, 2013. – 280 с.
6. Левин, С. Разрешение конфликтов / С. Левин. – Москва: Олимп-Бизнес, 2010. – 289 с.
7. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика / Д.Я. Райгородский / Самара: Бахрах–М, 2011. – 672 с.