

УЧИТЕЛЬ И УЧЕНИК: психология конфликтов

Дмитрий Журавлёв, руководитель психологической службы гимназии № 1516, кандидат психологических наук, Москва

Теперь слово — психологу. Разберёмся в конкретике конфликта, в том, как наиболее правильно и безболезненно его преодолеть, если он всё же возник. Конфликт — это именно столкновение позиций, кажущихся непримиримо противоречащими друг другу, даже когда, уже после примирения оппонентов, выясняется, что говорили-то они об одном, и с одних позиций! По сути, они были соратниками, но что-то заставило их искать друг в друге антагонистов, и вот — конфликт... Начнём с того, какова она, психология конфликтов; продолжим обращением к гармонизирующему диалогу как к средству избежать столкновения впредь.

Индивидуальное развитие ребёнка находится в постоянном противоречии с системой социально-культурных правил жизни. В чём его сущность? В противопоставлении законов развития, предписанных природой, и социумом, предъявляющим жёсткие правила, нарушение которых приводит к наказанию. Можно это противоречие игнорировать — тогда возникает ощущение «свободы» именно в нынешнем смысле, когда свобода — только ОТ, но не ДЛЯ. Воздействие социума на ребёнка наиболее ярко проявляется в школе. Именно в ней противоречие индивидуального развития ребёнка и системы, взявшей на себя функции по его формированию, столь очевидно.

Это противоречие, с одной стороны, связано с плохой осведомлённостью, закрытостью, непонятностью учителя и ученика друг для друга, а с другой — непростыми взаимоотношениями между детьми и педагогами как двумя

противоположностями старшего и младшего поколений, с их разными социальными, возрастными, гражданскими, ценностными позициями. Порой противоречие переходит в межличностный план, происходит столкновение интересов и как результат — конфликт между педагогами и детьми.

С приходом психолога в школу были связаны надежды на то, что в социально-педагогической среде школы будут созданы оптимальные условия для развития, саморазвития (расширение индивидуальных возможностей учащихся) и самоактуализации (возможность полного использования способностей в процессе активного, осознанного и адекватного самопроявления) учащихся. Цель школьного психолога — гармонизировать природные факторы развития и требования образовательной системы, создать благоприятный психологический климат, повысить комфортность образовательного процесса.

К сожалению, эти надежды пока не получили реального воплощения: насущные проблемы школы «решаются» в виде кра-

сивых фраз на бумаге, а реальное положение никоим образом не улучшается.

Вы можете спросить, в чём же причина? Их несколько. Во-первых, низкая профессиональная компетентность школьных психологов (конечно, далеко не всех). Это дискредитирует саму идею психологического сопровождения образовательного процесса. Кто же, общаясь с психологом, который только и делает, что подтверждает выводы учителей результатами тестов или говорит, что надо сделать, но не поясняет, как захочет обратиться к нему ещё раз?

Во-вторых, необходимость решения многочисленных разноплановых задач единственным психологом (один психолог на 600–800 учащихся). Отсутствие масштабности работы не позволяет сделать вывод о существенном влиянии психологического сопровождения на образовательный процесс в рамках всей школы.

В-третьих, распространённая скептическая оценка деятельности психолога учителями, а также неспособность педагогического коллектива определить и ясно сформулировать именно психологические вопросы в ходе учебно-воспитательного процесса, которые и определяют направление деятельности психолога.

Но всё-таки, несмотря на объективные и субъективные причины неудач, шаг за шагом, порой незаметно, трудности, возникающие у родителей, учителей и учащихся, решаются.

В повседневной работе школьному психологу часто приходится налаживать взаимоотношения между учителями и учащимися. В основном учителя на консультациях задают такой вопрос: «Что мне делать с этим «трудным» учеником?» Просьба к психологу «как-то воздействовать» на того или иного «трудного» ребёнка также является одной из наиболее частых со стороны родителей. При этом в категорию «трудных» попадают самые разные школьники: дети из так называемых неблагополучных семей, неуспевающие, недисциплинированные, дети с различными нервными и психическими расстройствами, а также подростки, стоящие на учёте в комиссиях по делам несовершеннолетних. Это усложняет

проблему выбора адекватных методов психологической и педагогической работы с «трудными» учащимися.

К сожалению, в образовательной практике сложился некий стереотип: «трудный ученик» — это «плохо управляемый ученик», а «хороший ученик» — это тот, кто соответствует представлениям, требованиям, ожиданиям педагога. Общаясь с «трудными» детьми, педагоги в двух случаях из трёх используют санкции, в половине ситуаций проводят так называемые беседы внушения и примерно в каждом десятом случае внешняя реакция вообще отсутствует (причём это чаще всего связано с тем, что учитель не знает, как реагировать на сложившуюся ситуацию).

До сих пор в психологии нет единого мнения о «трудном» ребёнке, отсутствует и единый подход к диагностике и коррекции его поведения и личностного развития. А эффективность имеющихся подходов зависит от многих обстоятельств: характера профессиональной подготовки психолога, его методической оснащённости, особенностей конкретного случая. Естественно, что при такой постановке вопроса вообще невозможно дать каких-то конкретных рекомендаций, посоветовать, каким образом вести себя в той или иной ситуации.

Поэтому сначала познакомим читателя с проведёнными психолого-педагогическими исследованиями, показывающими объективную картину, а затем попытаемся выявить причины личностного характера и рассмотреть возможные варианты решения проблем. Выбор же конкретного способа решения, естественно, остаётся за самим учителем.

Одно из направлений работы психолога в школе — разрешение конфликтных ситуаций учителей и учащихся. Каждый практический психолог так или иначе работает над проблемой конфликта в межличностных отношениях.

Однако в межличностных отношениях учителя и учащихся неизбежно возникают трудности и конфликты, которые являются естественной частью школьной жизни (отставания в учёбе, отклонения в поведении, конфликты со сверстниками).

Самым мудрым считается тот, кто умеет подчинить свои чувства велению рассудка. Разгневаться может и глупец и мудрец, но глупец, ослеплённый гневом, становится рабом своего гнева. В пылу бешенства он сам не ведает, что творит, и все его поступки ему же оборачиваются во зло.

Египетская мудрость

В школьной среде популярны житейские представления о том, что конфликты — это нечто неблагоприятное и опасное, что следует любой ценой их избегать и что хорошим отношениям между людьми свойствен-

но полное отсутствие каких-либо конфликтов. Используя подобные взгляды учителя, оказавшись в критической ситуации, пытаются выйти из неё таким образом:

- ✓ Обостряют конфликт, возлагая всю ответственность на ребёнка или родителей (вызов родителей в школу, отчитывание их за проступок ребёнка). Тем самым расписываясь в полной своей несостоятельности. При этом хочется спросить, а где же профессиональная компетентность, позволяющая управлять процессом обучения, и т.д. Разве родители, находясь на работе, могут контролировать поведение ребёнка в школе? Как правило, этого «заряда» хватает ненадолго.
- ✓ Стремятся не замечать, скрывают свои конфликты от других и даже от самих себя, чтобы не портить общей картины. Таким образом, часть конфликтов существует как бы во внутреннем, скрытом плане.
- ✓ Иногда пытаются решить конструктивно возникшую ситуацию, но, не подозревая о существовании многочисленных средств решения конфликтов, используют только стереотипные. Кроме того, порой не обладают психологической информацией, а для этого надо грамотно задать вопрос психологу, получить рекомендацию.

В конце концов, не в силах выйти из конфликта, педагоги разводят руками и говорят о невозможности изменить ситуацию.

Однако конфликт можно рассматривать как способ развития, как конструктивный или деструктивный фактор в развитии отношений. Такое амбивалентное отношение к нему зависит от способа его разрешения.

Эффективные способы разрешения конфликтов, вызванных различиями во взглядах, установках и стремлениях, несопадением целей и поступков, укрепляют взаимоотношения и тем особенно ценны. Совместное успешное разрешение противоречий может сблизить людей больше, чем многие годы, проведённые во взаимном обмене любезностями. Вместе с тем есть и такие способы разрешения конфликтов, которые отравляют жизнь и разрушают даже устойчивые многолетние связи. Правда, не сами конфликты действуют разрушительно и затрудняют общение учителя и учащегося, а их следствия: страх, враждебность, ощущение угрозы и т.д. При слишком интенсивных и длительных переживаниях может возникнуть и закрепиться оборонительная реакция, т.е. поведение, которое влетает в структуру личности и искажает характер мышления, поступков, чувств.

Надо сказать, что весь «исторический путь» развития взаимоотношений учителя и ученика — это поиск способов преодоления противоречий между ними. Сегодня на педагогической палитре взаимодействия с детьми мы видим все «краски» эволюционного развития их отношений — от определения роли педагога как усмирителя буйной природы ребёнка до признания равенства между ними. И естественно, что множеству методов воздействия, которыми пользуются учителя, соответствуют и адекватные ученические реакции на них.

Попробуем обобщить разнообразие способов педагогического воздействия, рассмотрим наиболее типичные.

Позитивные воздействия: **убеждение** учащихся на основе ясных, чётко сформулированных и понятных аргументов; **«заражение»** — учитель передаёт своё эмоциональное состояние, вовлекает детей в совместные действия (сотворчества); **просьба**, демонстрирующая уважение к праву ребёнка отказаться от выполнения какого-либо действия, если это противоречит его целям, — все эти средства влияния уменьшают напряжённость в отношениях.

Принуждение, выражающееся в жёстком требовании выполнять распоряжения учителя, открытые или завуалированные угрозы); **деструктивная критика** — пренебрежительные или оскорбительные суждения о личности ученика, грубое, агрессивное осуждение или осмеяние его дел и поступков; **игнорирование** — умышленное невнимание, рассеянность по отношению к ребёнку, невыполнение обещаний; **категорическое требование следовать своему примеру** — всё это неэффективные способы воздействия. Кроме того, последняя группа воздействий вызывает особенно отрицательные эмоции, они не способствуют гармоническому развитию и комфортному состоянию ребёнка.

Уважаемый читатель может мне возразить, ведь на практике педагоги нередко прибегают к негативным мерам, особенно в случаях, когда «уговоры уже не действуют». И что самое интересное — учителю в этом случае удаётся решить возникшую проблему. Оно и понятно, ведь все негативные способы воздействия дают достаточно быстрый эффект. Но надолго ли? Не возникает ли у ребёнка привыкания к таким воздействиям, после которого единственным способом добиться долгожданного эффекта является увеличение «напряжения»? Попробуем проанализировать последствия такого способа решения вопроса.

Чаще всего решение противоречия или конфликтной ситуации воспринимается таковым только учителем, у учащегося конфликт переходит во внутриличностный план. В результате может повыситься либо конфликтность и агрессивность учащегося в среде сверстников, либо тревожность — страх ситуации проверки знаний, страх перед выходом к доске, страх перед учителем.

Какова цена таких способов решения? Это недоверие учащихся, их нежелание прийти к

взаимопониманию и, в конце концов, появление в школьной среде «неуправляемых детей», которые могут в любой момент «выкинуть» всё что угодно. Вот здесь уже педагог разводит руками, «бьёт в колокола», привлекая к решению проблемы классного руководителя, родителей и администрацию школы.

Но стоит задуматься: сам ли по себе ребёнок стал таким? Неужели в нём всё это было заложено изначально? Самый лучший способ ответить на эти вопросы — поставить себя на место ученика, вспомнить о тех тщетных попытках в решении проблем в собственном обучении, о тех временах, когда, будучи ребёнком, учитель сам боялся или стыдился выразить свои мысли, и благодарно вспомнить того человека, кто поддерживал, верил в его силы, чем помог бывшему ученику, а ныне учителю, найти нужные слова.

Психолого-педагогические исследования показывают, что оптимизм, жизнерадостность и чувство юмора — весьма ценимые качества учителя и среди учеников начальной школы. Именно благодаря этим качествам учителей многие ученики хотели бы быть похожими на них. Порой стиль поведения учителя начальных классов переносится даже на поведение детей в семье. Однако уже в начальной школе возникает проблема несправедливости. Она — как один из источников отказа быть похожим на учителя. Эмоциональная несдержанность учителя, выражающаяся в разных формах, также препятствует взаимопониманию и принятию друг друга. Не всегда учителя знают, что делать с доверенной им тайной. Если учитель сообщает о ней родителям, то возникает проблема педагогического такта учителя и потери доверия. И, конечно, в этом случае не может быть никакой речи о желании учеников быть похожими на учителя.

Таким образом, уже в начальной школе можно наблюдать негативные тенденции

при завоевании учителем истинного авторитета. Возникающие трудности лежат в контексте личностного компонента структуры авторитета учителя.

Исследование восприятия учащимися личностных характеристик учителя средней и старшей школы выявило существенные противоречия между идеальными представлениями о личностных качествах учителя и их реальным воплощением. Если идеальный показатель принять за 100%, то реальное воплощение открытости педагога с позиции современного школьника составляет 7,8%, справедливости — 14,7%, терпения — 23,1%, тактичности — 17,5%. Наибольшую реальную воплощённость имеют: честность — 30,1%, принципиальность — 52,6%, требовательность — 89,5%, культура учителя — 64,9%.

Вы говорите: дети меня утомляют. Вы правы. Вы поясняете: надо опускаться до их понятий. Опускаться, наклоняться, сгибаться, сжиматься. Ошибаетесь. Ни от того мы устаём, а от того что надо подниматься до их чувств. Подниматься, становиться на цыпочки, тянуться. Чтобы не обидеть.

Я. Корчак

Таким образом, действия учителя (оценочные суждения, поощрения, наказания) являются для ученика скорее непонятными в силу закрытости самого педагога, поэтому и оцениваются как несправедливые. Низкий показатель открытости учителей констатирует отчуждённость во взаимоотношениях учителя и ученика, найти взаимопонимание при этом маловероятно. В случаях, когда учащиеся отличают высокую степень открытости учителя, гораздо выше оценивается и фактор честности. Возможно, закрытость учителей, или, точнее, слабо выраженная их открытость, является главной причиной нереализованности воспитательных задач, непонятности учениками принципиальности, справедливости, требовательности своих учителей. Причина существенного расхождения идеальной и реальной выраженности фактора справедливости — неумение или нежелание учителя аргументировать свои действия на понятном для ученика уровне.

Проблема гуманизации взаимоотношений учителя с учащимися в процессе обучения достаточно острая. По результатам исследований московских школ 61% учителей не имеют ясного представления о сущности гуманизации взаимоотношений учителя с учащимися; 29% пользуются в общении со школьниками в основном авторитарными методами; 86,3% учителей считают, что главной причиной их затруднений в работе с детьми являются леность и безответственность школьников. Между тем 26% учащихся испытывают дискомфорт от несправедливых отметок и замечаний, грубости, оскорблений, унижения, подавления личности, полного равнодушия учителя и от других негативных явлений, всё ещё бытующих в школе. Кроме того, 70% учителей продемонстрировали безличное восприятие учеников.

Нередко стиль общения учителя-предметника или классного руководителя средней и старшей школы провоцирует конфликты в классных коллективах. В результате изучения представлений учащихся 10-х и 11-х классов об учителях и учебном процессе выявлена невысокая удовлетворённость качеством преподавания, отличались некомфортность на уроках, напряжённость во взаимоотношениях с учителями, а также относительно низкая педагогическая осведомлённость учителей, непонимание учителем необходимости неформального общения с учащимися.

Согласно психологическим исследованиям, в среднем у 1/5 части учащихся наблюдаются серьёзные нарушения механизмов личностной адаптации.

Какое поведение учащихся свидетельствует о плохой приспособленности ребёнка к школе, о дезадаптации?

НЕДОВЕРИЕ К НОВЫМ ЛЮДЯМ, ВЕЩАМ, СИТУАЦИЯМ ведёт к тому, что любой успех стоит ребёнку огромных усилий.

Проявления:

1. Имеет только одного хорошего друга и, как правило, игнорирует остальных мальчиков и девочек в классе.
2. Здоровается с учителем только в том случае, когда тот обратит на него внимание.
3. Не подходит к учителю по собственной инициативе.
4. Слишком застенчив, чтобы попросить о чём-то (например, о помощи).
5. Легко становится «нервным», плачет, краснеет, если ему задают вопрос.
6. Стремится уклониться от активного участия в игре или общем деле.
7. Говорит невыразительно, бормочет, особенно когда с ним здороваются.

УХОД В СЕБЯ. Желание избежать контактов с людьми, самоустранение. Защитная установка по отношению к любым контактам с людьми, неприятие проявляемого к нему чувства любви.

Проявления:

1. Недружелюбен и недоброжелателен к другим людям.
2. Избегает разговоров («замкнут в себе»).
3. Мечтает и занимается чем-то иным вместо школьных занятий (живёт в другом мире).
4. Избегает других людей.
5. Не контактирует с другими детьми (к нему невозможно приблизиться).
6. Производит такое впечатление, словно не замечает других людей.
7. В разговоре беспокоен, сбивается с темы.

ТРЕВОЖНОСТЬ ПО ОТНОШЕНИЮ К ВЗРОСЛЫМ.

Беспокойство и неуверенность в том, интересуются ли им взрослые, любят ли его.

Проявления:

1. Чрезмерное желание здороваться с учителем.
2. Слишком разговорчив (докучает своей болтовнёй).
3. Чересчур дружелюбен по отношению к учителю.
4. Всегда находит предлог занять учителя своей особой.
5. Добивается симпатии учителя. Приходит к нему с различными мелкими делами и жалобами на товарищей.

6. Излишне озабочен тем, чтобы заинтересовать собой взрослых и приобрести их симпатии.
7. Полностью «устраивается», если его усилия не приводят к успеху.

ВРАЖДЕБНОСТЬ ПО ОТНОШЕНИЮ К

ВЗРОСЛЫМ. Ребёнок по-разному стремится выразить свои неприятия, они могут быть началом враждебности или депрессии.

Проявления:

1. То дружелюбен, то находится в плохом настроении.
2. Очень переменчив в поведении. Если есть настроение, предлагает свою помощь или услуги.
3. Неадекватно может отвечать на приветствие — выразить злость или подозрительность.
4. Негативно относится к замечаниям.
5. Временами лжёт легко и без какого-либо повода.
6. Всегда на что-то претендует и считает, что несправедливо наказан.
7. Очень непослушен, не соблюдает дисциплину.

ТРЕВОГА ПО ОТНОШЕНИЮ К СВЕРСТНИКАМ,

как он воспринимается другими детьми, временами в форме открытой враждебности.

Проявления:

1. Не может удержаться, чтобы не «играть» перед окружающими. Склонен «прикидываться дурачком». Любит быть в центре внимания.
2. Слишком смел (рискует без надобности).
3. Заботится о том, чтобы всегда находиться в согласии с большинством.
4. Общается чаще всего с детьми старше себя.
5. Любит хвастаться.
6. Шумно ведёт себя, когда учителя нет в классе.
7. В группе сверстников любит пошалить, подражает хулиганским проделкам других.

НЕУГОМОННОСТЬ, нетерпеливость, неспособность к работе, требующей усидчивости, концентрации внимания и размышления. Склонность к кратковременным и лёгким усилиям.

Проявления:

1. Очень неряшлив.
2. Легко примиряется с неудачами в ручном труде.
3. В играх совершенно не владеет собой.
4. Непунктуален, нестарателен.
5. Часто забывает или теряет карандаши, книги, другие предметы.
6. В классе не может быть внимательным, длительно сосредоточиться на какой-либо работе. Не знает, что с собой делать.
7. Слишком беспокоен, чтобы запомнить замечания или указания взрослых.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ НАПРЯЖЕНИЕ, переменчивость настроения, несобранность, неорганизованность.

Проявления:

1. Любит игры, но быстро теряет интерес к ним, использует игрушки, слишком детские для его возраста.
2. Играет в основном с более младшими детьми.
3. Часто опаздывает.
4. Уходит с отдельных уроков.
5. Неорганизован, разболтан, несобран.
6. Ведёт себя в группе (классе) как посторонний, отверженный.

Как часто встречается тот или иной показатель? «Враждебность по отношению к взрослому» — в 35,6% случаях, «Уход в себя» — в 13,2%, «Недоверие к новым людям, вещам, ситуациям» — в 10,9%, «Тревога по отношению к сверстникам» — в 7,8%.

Как решить проблему противоречий во взаимоотношениях учителя с учеником?

Необходимы выбор профессиональной позиции и выбор адекватного стиля поведения в конфликтной ситуации.

Профессиональная позиция, ориентированная на потенциал ребёнка, на его дальнейшее развитие, должна быть тактически проработана, а тонкое психологическое прикосновение к личности ребёнка — согласно тому, что он есть сейчас (возраст, состояние, опыт, знания, интеллект, способности, уровень воспитанности и другое) — оправдано.

Многое зависит от выбора стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации. Ведь некоторые стили могут быть наиболее эффективными для разрешения конфликтов определённого типа.

Попытаемся кратко описать возможные стили поведения и случаи, в которых они наиболее эффективны

СТИЛЬ КОНКУРЕНЦИИ: отсутствие заинтересованности в сотрудничестве с другими людьми, желание удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, давление на других людей, для того чтобы они приняли ваше решение проблемы.

Этот стиль эффективен в том случае, когда вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны, и вы имеете возможность настаивать на них. Использование этого стиля оправдано, когда вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение — наилучшее, вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования. Чаще всего использование стиля конкуренции приводит к отчуждению окружающих.

СТИЛЬ УКЛОНЕНИЯ подходит для тех случаев, когда вы чувствуете, что для решения конкретной проблемы вы не располагаете достаточной информацией. Он может быть полезным также, если вы пытаетесь принять решение, но не знаете, что предпринять, и, кроме того, нет необходимости срочно это делать. Вместо того чтобы создавать напряжённость, стараясь немед-

ленно решить проблему, вы можете позволить себе сознательно уклониться от решения именно сейчас.

Если напряжённость слишком велика и вы хотите разрядить обстановку; у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности; вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу; вам надо выиграть время, может быть, для того, чтобы получить дополнительную информацию или заручиться чьей-либо поддержкой; вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему; считаете опасным решать проблему немедленно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию, смело используйте стиль уклонения.

Несмотря на то что некоторые могут посчитать стиль уклонения «бегством» от проблем и от ответственности, а не эффективным подходом к разрешению конфликта, в действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию.

СТИЛЬ ПРИСПОСОБЛЕНИЯ: вы действуете совместно с другим человеком, не пытаетесь отстаивать собственные интересы. Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен именно для другого человека, а не для вас. Тем самым вы будете чувствовать себя комфортно по отношению к желаниям другого человека. Вы можете прибегнуть к такой стратегии, если в данный момент необходимо несколько смягчить ситуацию, а потом вы предполагаете вернуться к этому вопросу и отстаивать свою позицию. Если вы считаете, что уступаете в чём-то важном для вас и поэтому чувствуете неудовлетворённость, то стиль приспособления, очевидно, неприемлем.

Стиль приспособления может немного напоминать стиль уклонения, поскольку он также даёт возможность отсрочить решение проблемы. Однако в отличие от стиля уклонения вы действуете вместе с другим человеком, участвуете в ситуации и соглашаетесь делать то, чего хочет другой. Когда же вы применяете стиль уклонения, вы не делаете ничего для удовлетворения интересов другого человека. Вы просто хотите «отодвинуть» решение проблемы.

Вот наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется использовать стиль приспособления: вы чувствуете, что лучше сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы; вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас; вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку. Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, вы можете смягчить конфликтную ситуацию и восстановить гармонию. Вы можете и в дальнейшем довольствоваться итогом, если считаете его приемлемым для себя, или же использовать этот период затишья для того, чтобы выиграть время, чтобы потом добиться желательного для вас решения.

Гнев есть кратковременное безумие.
Гораций

СТИЛЬ СОТРУДНИЧЕСТВА. 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 другими подходами 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 для вас достаточно важное значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Этот стиль особенно эффективен, когда стороны имеют различные скрытые нужды. В таких случаях бывает сложно определять источник неудовлетворённости. Вначале может показаться, что обе стороны хотят одного и того же или имеют противоположные цели на отдалённое будущее, что является непосред-

ственным источником конфликта. Однако существует различие между внешними проявлениями (высказываниями или позициями в споре) и подспудными интересами или нуждами, которые и являются 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. Если вы оба понимаете, в чём состоит причина конфликта, вы можете вместе искать новые альтернативы или определить приемлемые компромиссы.

Такой подход рекомендуется использовать в ситуациях, когда у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной; у вас есть время поработать над возникшей проблемой; вы и ваш оппонент хотите обсуждать некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения; вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.

СТИЛЬ КОМПРОМИССА. При этом стиле вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого человека. Вы делаете это, в чём-то уступая друг другу и взвешивая всё для разработки компромиссного решения, которое устроило бы обоих.

Такие действия как бы напоминают сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению со стилем сотрудничества: вы уступаете в чём-то, другой человек также в чём-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 одно-

временно это для вас невыполнимо; вы хотите прийти к решению быстро, потому что у вас нет времени или потому что это более экономичный и эффективный путь; вас может устроить временное решение, другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными; удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель; компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения; вы предпочитаете получить хоть что-то, чем всё потерять.

Каждый стиль эффективен только в определённых условиях и ни один из них не может быть выделен как самый лучший. В принципе вы должны уметь эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также складом вашего характера. Предпочитать одни стили другим — естественно, но это может ограничить ваши возможности. Поэтому важно определить для себя свои приоритеты, а также возможные альтернативные варианты. Это позволит вам быть более свободным в выборе при столкновении с конкретными конфликтными ситуациями.

Если какой-то стиль вам особенно не по душе или вы чувствуете себя некомфортно при его использовании, то вы можете развить способность его применения. Например, если чувствуете, что слишком стараетесь приспособливаться к другим, чем отстаивать собственную позицию, то вам надо поработать над увеличением напористости и укреплением воли. Тогда в соответствующих ситуациях вы сможете применять стиль конкуренции. Или если считаете, что слишком часто идёте на компромисс, будучи очень нетерпеливым человеком, то, может быть, вы сможете научиться терпению в серьёзных конфликтных ситуациях, после чего спокойное сотрудничество поможет вам найти лучшее решение.

В заключение хотелось бы остановиться на условиях, если хотите, правилах решения конфликтных ситуаций. Вначале ответьте на следующие вопросы: «Хочу ли я разрешить этот конфликт? Какие могут быть варианты решения? Каким может быть справедливое решение?» Ответили? А теперь усвойте негласные правила поведения в конфликтных ситуациях.

1. Работайте с конфликтами в момент их возникновения. Не ждите, пока они станут излишне поляризованными.
2. Найдите время для беседы с ребёнком.
3. Придумайте как можно больше вариантов решения. Отберите наиболее эффективные.
4. Будьте честны — нападайте не на личность, а на проблему.
5. Во время диалога воздерживайтесь от запугиваний, угроз или давления, чтобы не прийти к результату выигрыш-проигрыш. Раздражённый тон, личные выпады и оскорбления, унижение достоинства не способствуют решению вопроса, а загоняют его в глубь личности.
6. Следите за продолжительностью диалога. Если он затягивается, вы рискуете говорить сами с собой; если он прерывается раньше,

чем ребёнок поймёт ваши слова, то он становится бессмысленным, проведённым для проформы.

7. Содержание разговора желательно сохранять в тайне. Сплетни только разожгут конфликт и отдалят успех.
8. Дайте знать, что понимаете детей.

Арсенал применяемых способов разрешения противоречий определяет степень коммуникативной компетенции учителя. Постоянный поиск путей разрешения проблем в общении учителя и ученика, использование уже имеющихся приёмов и их комбинаций позволит не только увеличить эффективность работы педагога, но и повысит его авторитет в глазах учащихся. Всё это будет способствовать большей комфортности процесса обучения и быстрой адаптации учащихся. **В.Ш**

О самом-самом...

** 26 сентября 1960 года в Нью-Йорке самую длинную речь в истории ООН произнёс Фидель Кастро. Он говорил 4 часа 29 минут.*