

«Секреты бесконфликтного общения» Психологические мероприятия для родителей, педагогов

Е. Коржичкая,
педагог-психолог МОУ СОШ № 43 г. Петрозаводска

Эти мероприятия направлены на просвещение, соответственно, профилактику и разрешение конфликтных ситуаций при общении. Это актуальный вопрос как для родителей, так и для педагогов. Кроме знакомства со стратегиями поведения в ситуации конфликта, конфликтогенами, стилями входа в конфликт, идет разговор о методиках и техниках, шагах, уменьшающих остроту конфликта. Материал рассматривается с примерами и разбором ситуаций, рефлексивными моментами. Автором придуманы и составлены рисунки и схемы, помогающие понять и запомнить материал. Апробация материала была во время методических объединений педагогов и на родительских собраниях, также частично на классных часах в 11-х классах. Отзывы очень хорошие, говорят о важности и значимости темы, о том, как схемы и рисунки помогают усвоить материал, об актуальности рекомендаций.

Обоснование

Проблема разрешения конфликтных ситуаций актуальна для всех участников педагогического процесса. Участниками конфликта могут быть педагоги, родители, дети. Конфликты случаются каждый день и важно уметь конструктивно их разрешать. Следовательно, *цель* занятий «Секреты бесконфликтного общения» — познакомить с теоретическими аспектами конфликтных ситуаций и практическими способами эффективной коммуникации для разрешения проблемных ситуаций.

Целевая группа: родители, педагоги, учащиеся выпускных классов.

Психолог проводит 1 занятие (40 минут) или 2 по 20 минут. Если проводить 2 занятия, то материал разбивается на две части: 1 — до «Принципа амортизации» включительно, соответственно, 2-ое занятие начинается со знакомства со стилями входа в конфликт. После занятия выдается распечатка с рекомендациями (приложение 1 — для педагогов, а приложение 2 — рекомендации для всех).

Оборудование: схемы, рисунки, карточки с ситуациями, рекомендации для каждого.

Критериями оценки эффективности является обратная связь участников занятия и уменьшение числа конфликтных ситуаций.

Ход занятия

Конфликт — это ситуация обострения противоречий во взаимодействии между разными людьми (межличностный конфликт) или между желаниями, убеждениями и действиями одного человека (внутриличностный конфликт). А сегодня мы остановимся на межличностном конфликте. Первый шаг в разрешении конфликта — умение предвидеть его. Все ведут себя по-разному.

Рассмотрим схему «*Стратегия поведения в ситуации конфликта*»:

1. **Избегание** — уход от конфликтной ситуации без попытки ее решения (в результате интересы могут быть удовлетворены, а возможно, и нет).
2. **Приспособление** (позиция жертвы).
3. **Компромисс** (не полностью удовлетворяются интересы обоих участников).
4. **Сотрудничество** (поиск общих интересов).
5. **Соперничество** (свои интересы удовлетворяются в ущерб другим людям).

ПРИЁМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Стратегия поведения меняется в зависимости от близости участников, обоснованности требований, зависимости друг от друга и т. д.



Разберем на конкретном примере, не обсуждая правильность поведения. На человека напал грабитель, требует отдать ему все деньги, угрожая физической расправой. Один человек сам расправится с грабителем (*соперничество*). При *сотрудничестве* человек укажет на богатого знакомого. Если будет договор с грабителем, что он берет часть денег в обмен на обещание не обращаться с заявлением в милицию — *компромисс*. А если человек безропотно отдает всю наличность, то это — *приспособление*. Бегство от грабителя — это *избегание*.

Рефлексия: подумайте, обычно какая стратегия поведения характерна для Вас?

Бывают конфликты, которые возникают по незначительным поводам или вообще без таковых, когда двое или больше человек встали на тропу взаимных обвинений. Это ситуация «слово за слово». А если хоть один человек поведет себя психологически грамотно и не ответит агрессией на агрессию, то цепочка обвинений прервется, и конфликт не состоится. Конфликтогены — слова, действия, поступки, запускающие конфликт.

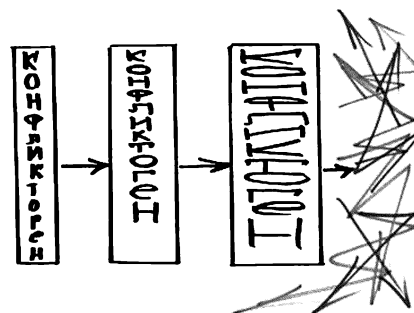
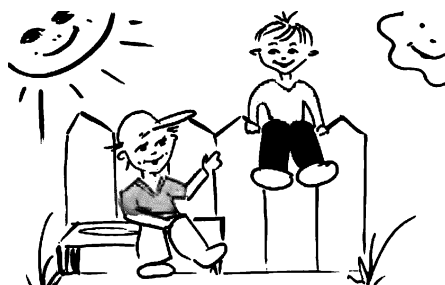


Схема возникновения конфликта

А пути предотвращения конфликта видны из этой схемы, если ее читать наоборот:

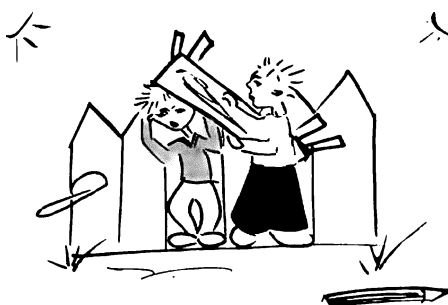
1. Не употреблять конфликтогенов.
2. Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген.
3. Проявлять эмпатию, понимание к другому человеку и как можно больше благожелательных посылов по отношению к нему.

Можно рассмотреть влияние конфликтогенов на примере стихотворения «Вовочка и Славочка» Г. Остера.



Сидит Славочка на заборике,
А под ним на скамеечке Боренька.
Боренька взял тетрабочку,
Написал: «Дурачок ты, Славочка»
Вынул Славочка карандашище,
Написал в тетрадь: «Ты — дурачище!»
Борище взял тетрадище,
Да как треснет по лбищу Славищу.
Славище взял скамеище,
Да как треснет Борищу в шеищу.
Плачет Славочка под забориком,
Под скамеечкой плачет Боренька.

Примечание: одновременно с чтением строк стихотворения показывать рисунки к ним.



В данной ситуации будем говорить о словах — конфликтогенах. Часто люди, использующие конфликтогены, не замечают этого. А окружающие отвечают агрессией. Есть несколько вариантов высказываний, которые легко вызывают гнев и провоцируют конфликт. Это такие высказывания, как:

- *незаслуженные и унижительные упреки* («На тебя ни в чем нельзя положиться!», «Что это за гадость ты приготовила на обед?» и т. п.);
- *негативные обобщения, навешивание ярлыков* («Все вы такие...»)
- *настойчивые советы по поводу того, как другому человеку следует себя вести* («Не смей улыбаться этой девушке, она — моя!»);
- *указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии* («А твой отец — алкоголик!»);
- *решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения* («Все, не будем это обсуждать!», «Не смей так говорить!»);
- *неуместная ирония, сарказм* («А ты видела кино, где лопнул самый толстый на Земле человек?»);
- *ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, цель которых — «выпустить пар»* (примеры здесь чаще нелитературные).

Примечание: одновременно с объяснением показывать схему со с. 72.

Конфликтогены — мусор общения.

Рефлексия: подумайте, характерно ли для Вас употребление слов-конфликтогенов?

В ситуации, когда невозможно изменить течение конфликта, когда с Вами агрессивно общаются при помощи конфликтогенов, то можно применять *принцип амортизации*: не вступать в пререкания

ПРИЁМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



Конфликтогены — мусор общения

и не оправдываться, а создать иллюзию общего согласия. Получается, как будто бьют в резиновую стену: сумма ударов гасится, а стена стоит.

Стили входа в конфликт

разные, рассмотрим их:

1. «Человек-вулкан» — это человек, у которого во время конфликта могут быть непредсказуемые вспышки.
2. «Глиняный горшок» — тот, кто медленно разогревается и долго обижается.
3. «Волна» — когда вопрос уже решен, может быть новая волна возмущений.
4. «Собиратель» — человек, долго собирающий обиды, а другие люди могут об этом даже не знать.
5. «Реактор» — человек резко расходится, его трудно остановить.

Рефлексия: подумайте, какой стиль для Вас более привычен?

Уменьшают остроту конфликта следующие методики и техники (схема):

1. Обесценивание проблемы («неужели наша дружба этого стоит?»).
2. Снижение эмоционального накала (дыхание, счет до 10 и т. д.).
3. Перенос разговора («Прости, я сейчас не готова разговаривать»).

4. Техника «Я-высказывания».
5. Умение слушать и слышать другого человека.

Остановимся на технике «Я-высказывания». Она помогает быть услышанным. Схема на доске и карточки на партах:

Схема «Я-высказывания»:

1. Конкретное описание того, что вызвало чувство («Когда ты вчера опоздал...»).
2. Называние чувства в тот момент («...я почувствовала беспокойство...»).
3. Называние причин («...наверное, это произошло потому, что...»).

Анализ ситуаций на карточках.

Проанализируйте ситуацию и выберите фразу, построенную по схеме «Я-высказывания»:

А. Вы зовете дочь обедать. Она отвечает: «Сейчас» — и продолжает заниматься своими делами. Вы начинаете сердиться.

1. «Да сколько же раз тебе надо говорить!»
2. «Я начинаю сердиться, когда приходится повторять одно и то же.»
3. «Меня сердит, когда ты не слушаешься.»

Б. У вас важный разговор с другом. Ребенок то и дело его прерывает.

1. «Мне трудно беседовать, когда меня прерывают.»
2. «Не мешай!»
3. «Ты не можешь заняться чем-то другим?»

В. Вы приходите домой усталая. У сына друзья, музыка, веселье. Вы испытываете смешанное чувство обиды и раздражения.

3. «Тебе не пришло в голову, что я могу быть усталой?»
2. «Уберите за собой посуду.»
3. «Меня обижает и сердит, когда я устала и вижу дома беспорядок.»

Если Вы хотите понять другого и быть услышанным, то важно отделять позицию человека от интереса. Позиция отвечает на вопрос: что? А интерес на вопрос: почему? После втягивания в конфликтную ситуацию каждый заявляет свой интерес и показывает свою позицию. Они могут совпадать. При конфликте не нужно повторять свою позицию! Важно заявить свой интерес и показать, что мы слышим позицию другого.

Приведите пример конфликтной ситуации, где бы Вы смогли отделить позицию от интереса...

Бывают конфликты ради разрушения, например, если такой конфликт затевает человек ради какой-либо выгоды. В такой ситуации нужно постараться перевести в другое русло, переключить, а если не получается, то прекратить конфликт. Рассмотрим алгоритм, при котором выигрывают оба участника конфликта:

1. Узнать желания друг друга («Почему ты этого хочешь?»).
2. Обсудить, какое решение будет справедливым.
3. Договориться о взаимных уступках.

У Н. Пезешкиана есть целая методика разрешения конфликтов. В тяжелой ситуации он предлагает конфликт разрешать по ступеням (схема). И в любой момент, если что-то не получается, то можно вернуться на предыдущую ступеньку. В самом начале он предлагает дистанцироваться

Пезешкиан
«Ступени
РАЗРЕШЕНИЯ
КОНФЛИКТОВ»



и наблюдать со стороны. Далее человек может описать ситуацию со своей и противоположной точек зрения. Здесь он может заметить, в чем прав или не прав он сам, а так же его соперник. А при разумном (не эмоциональном) рассмотрении ситуаций у соперника можно увидеть положительные стороны и в какой-то ситуации похвалить, поддержать его. Затем можно начинать разговор, где важно обсудить совместные цели.

Рефлексия: что общего Вы заметили при рассмотрении разных методик и техник?

Конечно же, важно терпение, положительный эмоциональный настрой, умение выслушать противоположное мнение при общении с другим человеком. Часто конфликт нужен для разрешения какой-либо ситуации. Я надеюсь, этот материал и рекомендации помогут Вам в дальнейшем.

Приложение 1

Памятка для учителя «Секреты бесконфликтного общения»

Как организовать диалог с родителями

1. Если Вы задаете вопрос, подождите, когда собеседник Вам ответит.
2. Выказав свое мнение, поинтересуйтесь мнением родителей.
3. Если Вы не согласны, аргументируйте, повторяйте фразы: «Давайте подумаем», «Давайте сделаем сообща», «Как вы сами думаете?», «Мне интересно ваше мнение», «Вы не согласны со мной, почему?» и т.д.

ПРИЁМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Как организовать работу с родителями

1. Способность к общению — профессиональное качество учителя. Учитель должен иметь высокую психологическую культуру: уметь общаться, вести беседу, слушать и понимать собеседника, взаимодействовать и воздействовать.

2. Не отталкивайте, а привлекайте к сотрудничеству. Нередко учитель видит в родителях людей, изначально стоящих к нему в оппозиции. Часто он начинает поучать, упрекать. Постарайтесь понять чувства отца или матери ученика, найдите в них опору, выстраивая совместные действия.

3. Развивайте в себе стремление к равной позиции с родителями. Объединить усилия. Воспитание ученика основывается на совместных усилиях школы и семьи. педагога и членов семьи можно только при взаимном и уважительном признании ими позиционного равенства друг друга. Первый шаг в этом направлении должен сделать учитель, поскольку это находится в рамках его компетенции, показывает его профессионализм.

4. Людям нравится ощущать собственное значение. Один из лучших способов привлечения родителей к сотрудничеству — подчеркивание его значения в этом процессе.

5. Покажите родителю свою любовь по отношению к ребенку. Психологический контакт с родителем возникает сразу же, как только учитель покажет, что он видит положительные стороны в характере ребенка и симпатизирует ему.

6. Ищите новые формы сотрудничества с родителями. Например, Вы можете предложить одному из родителей выступить на *родительском собрании* с проблемой, которую он испытывает в воспитании ребенка, и каким образом он пытается ее разрешить. Пусть эти проблемы обсудят родители.

Чрезвычайно поучительным было бы выступление родителя, у которого были сложности во взаимоотношениях с собственным ребенком, и который сумел их преодолеть. Не стремитесь отстоять собственную позицию.

Успешной можно назвать беседу не только когда учитель докажет, что прав, а тогда, когда он сумеет привлечь родителей к активному участию в воспитании ребенка.

7. Обсуждайте проблему, а не личные качества ученика. Сформулируйте перед родителями Ваши наблюдения по поводу учебы и дисциплины ученика, обсудите с родителями возможности совместной работы.

Важно, чтобы родители чувствовали Вашу уверенность в том, что проблема может быть решена.

8. Учитывайте личные интересы родителей. Очень часто в беседе с родителями учитель требует, чтобы они активизировали свое участие в воспитании ребенка. Он советует, чтобы мать ушла с работы, или перешла на пол-ставки, целиком посвятила себя воспитанию и т.п. Вряд ли так будет; гораздо лучше, если учитель признает право родителей на интересную и содержательную жизнь, но предложит привлечь к своим занятиям ребенка.

10. Мы вместе против проблемы, а не против друг друга. Можно утверждать, что Ваша беседа с родителями трудного ученика пройдет более успешно:

- Если Вам удастся избежать противоречия и конфликта.
- Если Вы смогли удержаться сами и удержали родителей от упреков и обвинений.
- Если Вы удачно сформулировали проблему воспитания, и родители поняли и приняли вашу формулировку.
- Если Вы обсудили ваши совместные действия.

Приложение 2

Рекомендации, помогающие извлекать уроки из конфликтных ситуаций:

1. Подумайте, чему Вас может научить конфликт.
2. Спросите у своего внутреннего голоса, чему можно научиться, какую пользу можно извлечь из этого печального опыта.
3. Отведите конфликту соответствующее ему место:
 - а) Не позволяйте отрицательному жизненному опыту сбить себя с пути.
 - б) Определите собственную позицию и исходите из неё, не допускайте влияния на неё других людей.
 - в) Не давайте конфликту подорвать Ваше доверие к самому себе и понизить самооценку.
 - г) Помните, что конфликты составляют только малую часть Вашей жизни.
4. Избавьтесь от отрицательных эмоций, оставшихся после конфликта, следующим образом:
 - а) научитесь прощать самого себя;
 - б) выждите некоторое время, чтобы связанные с конфликтом чувства исчезли;
 - в) осознайте, что другие люди могут менее критично оценивать Вас и случившееся, чем Вы сами.
5. Не позволяйте другим людям становиться препятствием.
 - а) избегайте плохих людей, которые осуждают Вас: стремитесь к общению с положительными и доброжелательными людьми;
6. Не тратьте слишком много сил на переубеждения скептиков или на общение с теми, кто не хочет Вас слушать;
 - в) не позволяйте другим людям возбуждать в Вас чувства вины;
 - г) будьте готовы к общению с теми, у которых, по Вашему мнению, после конфликта остался неприятный осадок.

Установки, помогающие преодолеть конфликт:

«Это не вопрос жизни и смерти, я преодолею это», «Все идет нормально», «Он (она) делает это не для того, чтобы навредить, а чтобы удовлетворить свои желания», «Я спокоен», «Мы благополучно все решим».

Литература

1. Литвак М.Е. Профессия — психолог. Ростов н/Д.: Феникс, 1999.
2. Самоукина Н.В. Игры, в которые играют... Психологический практикум. Дубна: Феникс +, 2002.
3. Чибисова М.Ю., Филиппко Н.В. Психолог на родительском собрании (Психолог в школе). М.: Генезис, 2004.
4. Байард Д., Байард Р.Т. Ваш беспокойный подросток: Практическое руководство для отчаявшихся родителей. М.: Просвещение, 1992.
5. Грецов А.Г. Практическая психология... М.: Питер, 2005.
6. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликта. СПб.: Речь, 2002.