

# Ещё раз о конфликтах

---

Педагогам на заметку

«Умение избежать конфликта – одна из составных частей педагогической мудрости учителя».  
*В.А. Сухомлинский*

---

### **Ещё раз немного о конфликтах....**

Сам по себе конфликт не является ни плохим, ни хорошим.

Конфликт как социальное явление нейтрален, как нейтральны явления природы: снег, дождь, гром, гроза или радуга.

«Плохим» или «хорошим» конфликт делают **последствия**, к которым он приводит.

**В решении конфликта только с помощью действий** результат чаще всего предсказуем и имеет **три возможных варианта**:

**Вариант 1:** Побеждает сторона, обладающая большим количеством ресурсов и полномочий, заставляя оппонента подчиниться её требованиям.

**Вариант 2:** Сторона, обладающая меньшими ресурсами и полномочиями, физически выходит из конфликта.

**Вариант 3:** Конфликт будет нарастать, углубляясь, разрастаясь, включая в себя новых участников и, как следствие этого, - новые «зоны разногласий». Локальный конфликт, таким образом, превратится в долгую затяжную войну с переменным успехом и совершенно непредсказуемым результатом для обеих сторон.

Все эти варианты являются **деструктивными (разрушительными)**.



# Алгоритм разрешения конфликтных ситуаций

Шаг 1. Установление атмосферы доверия и сотрудничества.

Шаг 2. Согласование восприятия конфликтующих сторон.

Шаг 3. Согласование интересов конфликтующих сторон.

Шаг 4. Поиск, согласование и принятие решений о совместных действиях, направленных на решение конфликта с учётом интересов обеих сторон.

Шаг 5. Реализация достигнутых договорённостей.

## **Помните!**

В момент конфликта наблюдается приоритет эмоций над разумом.

Необходимо постараться снизить своё внутреннее напряжение (следите за тем, чтобы был выход эмоций, а не выходка), разрядка необходима, но не на человеке, а в делах.

### **Что значит удачное завершение конфликта?**

В споре нет победителя, есть либо два проигравших, либо два победителя. И **нужно** стремиться к тому, **чтобы было два победителя**. А это значит, что:

- беседа доведена до логического конца, т.е. спорная тема исчерпана;
- каждый сохранил достоинство, т.е. ни у кого нет чувства, что его всё-таки «прогноули», что он уступил, а другой – выиграл;
- после беседы не остаётся негатива и не выраженных неприятных чувств (так называемого «осадка на сердце»).

# Рекомендации для предотвращения или эффективного разрешения конфликтов

---

- ❖ **«Признаём и бережём ценность отношений».** Сохранение добрых отношений в решении конфликтов всегда нужно ставить по главу угла. (Чарльз Ликсон «Конфликт. Семь шагов к миру»).
- ❖ **Развиваем умение выстраивать психологические границы,** что поможет вам избежать конфликтов в определённых ситуациях.

Конкретными приёмами построения психологических границ в общении является уважительное отношение к ценностям собеседника, отсутствие домыслов и интерпретаций его мнения, принятие на себя ответственности только за свои действия.



# Рекомендации для предотвращения или эффективного разрешения конфликтов

---

Установите внутренне правило: высказывать свою мысль, свой ответ или возражение только после того, как вы вслух пересказали мысль собеседника как можно более точно и убедились, что правильно его поняли: «Правильно ли я поняла, что вы хотели .....» или «Давайте уточним, вы имели в виду .....». Достоинство этой стратегии в том, что вы максимально точно понимаете собеседника и одновременно вынуждаете его отказаться от скрытых игр, направленных на манипулирование, унижение, достижение неявных целей.

Если вы чувствуете, что оппонент нарушает ваши границы, скажите: «Простите, что перебиваю, но мне трудно вас слушать, поскольку меня злят подобные нападки. Я была бы очень признательна за ваше мнение не обо мне лично, а о проблеме или о том, что я сделала».

# Рекомендации для предотвращения или эффективного разрешения конфликтов

---

- ❖ **Попробуйте отгадать потребности**, которые мотивируют поведение **оппонента** в данной конкретной (возможно конфликтной) ситуации. Психология человека настолько сложна, что в каждый момент времени активны не менее трёх потребностей, а значит сегодняшняя стычка с родителем может быть направлена не только на защиту им интересов своего ребёнка («не уделили достаточно внимания»), но и на самоутверждение или даже поиск информации. Причиной конфликтной ситуации может стать также предшествующий конфликт на работе, выплеск раздражения голодного человека, неосознанное желание продлить общение, пусть и конфликтное, потому что не хочется забирать ребёнка (дома его контролировать сложнее) и т.д. Потребности и мотивы могут быть самыми разными: от простых и понятных до скрытых и замысловатых.



# Рекомендации для предотвращения или эффективного разрешения конфликтов

---

В отношении себя необходимо сделать то же самое и ответить на следующие вопросы: «Почему я продолжаю спорить и отстаивать какую-то точку зрения?», «Почему очень эмоционально реагирую на конкретного человека?», «Почему стремлюсь доказать свою правоту?», «Какие мотивы (не менее трёх) стоят за моим поведением?».

❖ **Не пытайтесь буквально учить родителей** (даже молодых), давать им указания, что правильно или неправильно.

По законам межличностных отношений, тот, кто занимает позицию «родителя» (т.е. поучает, указывает и пр.), **всегда** получает в партнёры «ребёнка», а ребёнок может быть непослушным. **Важно строить общение на равных**, признавая право родителей принимать решения, даже ошибочные, и при этом **верить** в его позитивную направленность и стремление заботиться о своём ребёнке.

# Рекомендации для предотвращения или эффективного разрешения конфликтов

---

- ❖ Помните, что **существует феномен «самоисполняющегося пророчества»**, когда уверенность в позитивном разрешении событий ведёт к ожидаемому результату. Дело в том, что **наша психика откликается на установки, которые мы ей задаём.**

*Установка «Я найду точки соприкосновения с этим родителем» активизирует заинтересованность, позитивные невербальные сигналы и стремление понять своего оппонента.*

*Установка «С этим родителем невозможно общаться» даст сигнал психике обнаруживать всё больше негативных качеств, выделять только отрицательные характеристики и посылать невербальные сигналы отвержения, которые сразу распознаёт партнёр по общению.*



# Рекомендации для предотвращения или эффективного разрешения конфликтов

---

- ❖ Вместо того, чтобы избегать общения с «неудобными» родителями, наоборот, старайтесь общаться с ними как можно больше.
- ❖ Подходите к решению конфликта творчески. Воспринимайте любое противоречие как интересную сложную задачу. Альберт Эйнштейн говорил, что проблемы нельзя разрешить тем же способом, каким они были созданы.
- ❖ Откажитесь от попыток установить справедливость и определить, кто прав, а кто виноват. В межличностных отношениях, особенно эмоционально насыщенных, каковыми и являются отношения с родителями, у каждого своя правда. Универсальных законов справедливости пока не изобрели. Важнее попытаться преодолеть эгоцентризм и встать на позицию партнёра по общению, понять, что стоит за его «правдой».



# Рекомендации для предотвращения или эффективного разрешения конфликтов

---

- ❖ Важным в общении с родителями является формирование системы «МЫ» как ориентации на совместные цели в развитии и воспитании детей («Как мы можем сделать детство полноценным?»)

# Как вести себя во время «психологической» атаки скандального родителя

---

- **Вежливая речь и отсутствие движений** – залог вашей безопасности. Сохраняйте спокойствие.
- Если оппонент повысил голос, **примените психологический приём «заземление»**: выпрямите спину и ноги так, чтобы почувствовать соприкосновение обеих стоп с полом. Не переминайтесь с ноги на ногу, не сжимайте руки в кулаки и не теребите предметы в руках. Дышите ровно и глубоко.
- Сильнее всего обижают и раздражают слова, поэтому **СОЗНАТЕЛЬНО фокусируйтесь не на слуховых, а на зрительных ощущениях**. Смотрите в глаза или на переносицу оппонента.

## Как вести себя во время «психологической» атаки скандального родителя

---

- **Проясните до конца, в чём состоит конфликтная ситуация.** Выслушайте родителя, уточните, чем именно он недоволен, почему это важно для него и каким образом ваше решение или поведение притесняет его интересы.
- **Выбирайте фразы, на которые нужно ответить.** Старайтесь не реагировать на всё сразу – скандалист неистощим. Если вы не поняли суть претензий, задайте уточняющие вопросы.
- **Не спешите высказываться.** Думайте над каждым словом. Помните, что всё может быть использовано против вас. Говорите только то, что сказали бы в спокойном состоянии. Не оценивайте слова и действия оппонента. Смените тон на подчеркнуто профессиональный – холодный и строгий.



## Как вести себя во время «психологической» атаки скандального родителя

---

- **Если агрессия нарастает в присутствии детей, сразу обозначьте границу:** «Я не хочу, чтобы дети слышали нецензурную речь», «Вы думаете, детям полезно слушать беседу в такой форме?», «Как вы считаете, какие выводы сделают дети, став свидетелями нашей беседы?».
- **Открыто высказывайте свою точку зрения, но не выносите суждений, не ставьте диагноз, не поучайте и не подсказывайте решения.** Нельзя навязывать собеседнику свою собственную точку зрения и «учить жизни» родителей. Найдите веский аргумент (он должен относиться к делу, вашим обязанностям и ситуации) и спокойно его повторяйте. Стойте на своём, но не спорьте. Используйте универсальные фразы: «Я вас услышала», «Я вас поняла», «Я подумаю над вашими словами».

## Как вести себя во время «психологической» атаки скандального родителя

---

- **Не произносите длинные речи.** Нам кажется, что если мы заставим другого выслушать нашу точку зрения, то добьёмся от него согласия. Однако мы вкладываем в одни и те же слова разный смысл – у каждого есть личный контекст для восприятия информации. Он зависит от пола, возраста, жизненного опыта и многих других факторов.
- **Толкуйте слова оппонента в позитивном ключе.** Представьте, что он критикует не вас, а просит помощи в решении проблемы. Ваша реакция должна быть соответствующей: «Чем я могу помочь?». Реагировать на нападки подобным образом трудно, зато вы уйдёте от открытого конфликта.

# Как вести себя во время «психологической» атаки скандального родителя

---

- Отделите в конфликте главное от второстепенного, свои интересы от интересов оппонента, прошлые обиды от будущих целей. Это позволит отчётливо увидеть возможные пути преодоления разногласий.
- Если произошла конфликтная ситуация, как можно скорее сообщите заведующему о произошедшем инциденте, сохранив копию докладной у себя. Иначе слухи вас опередят, и вам придётся опровергать несправедливые суждения.
- Даже если вы были безупречны во время конфликта, ваша профессиональная деятельность может стать предметом проверки. Следите за своевременным и правильным оформлением документации и не пренебрегайте должностными обязанностями.
- Не извиняйтесь, если вы не виноваты. Страх перед проверками – не повод подчиняться людям с неадекватным поведением. Чем больше уступать агрессору, тем больше будет от него претензий.



При подготовке материала были использованы следующие источники:

- А. Фокина, доцент кафедры возрастной психологии Московского государственного психолого-педагогического университета. Как утихомирить скандальных родителей. - Справочник руководителя образовательного учреждения, № 11, 2017 г.
- Г.В. Ложкин Практическая психология конфликта. – К., 2000 г
- Е.М. Семёнова Тренинг эмоциональной устойчивости. – М., 2005 г.

Интернет-источники:

- Родитель и учитель. Конфликт или сотрудничество. Д.п.н. Курганский С.М.  
<https://medium.com/direktoria-onlaine/pedagogical-conflict-690961ec0c88>
- [http://sch2083.mskobr.ru/elektronnye\\_servisy/blog/majmulina\\_tat\\_yana\\_vladimirovna/kak\\_pedagogu\\_obvat\\_syu\\_s\\_konfliktnymi\\_roditelyami/](http://sch2083.mskobr.ru/elektronnye_servisy/blog/majmulina_tat_yana_vladimirovna/kak_pedagogu_obvat_syu_s_konfliktnymi_roditelyami/)
- <http://www.kakprosto.ru/kak-875720-kak-reshat-konflikty-roditelyami#ixzz59Q1NDAF5>

Материал подготовлен педагогом-психологом Красюк И.А.