**Общение в конфликте**

Общение – это связь между людьми, в результате которой происходит влияние одного человека на другого. В общении реализуется потребность в другом человеке. Посредством общения люди организуют различные виды практической и теоретической деятельности, обмениваются информацией, добиваются взаимопонимания, вырабатывают целесообразную программу действий, взаимно влияют друг на друга. В процессе общения формируются, проявляются и реализуются межличностные взаимоотношения.

Конфликт – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами. В случае межличностного конфликта под сторонами понимаются лица или группы, а в случае внутриличностного — установки, ценности, идеи одного субъекта.

**Особенности конфликтов, возникающих в учебной обстановке**

Именно в учреждениях образования закладываются основы поведения человека в будущем в предконфликтных и конфликтных ситуациях и именно поэтому, в школе необходимо создать благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям (законным представителям).

Можно выделить несколько видов конфликтов, происходящих в школьной среде:

1. Конфликт «Ученик − ученик» (борьба за авторитет, соперничество, обман, сплетни, оскорбления, обиды, враждебность к любимым ученикам учителя, личная неприязнь к человеку, симпатия без взаимности, борьба за девочку (мальчика).

2. Конфликт «Учитель − родитель ученика» (подобные конфликтные действия могут быть спровоцированы как учителем, так и родителем, недовольство может быть и обоюдным, разные представления сторон о средствах воспитания, недовольство родителя методами обучения педагога, личная неприязнь, мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку).

3. Конфликт «Учитель − ученик» (отсутствие единства в требованиях учителей, чрезмерное количество требований к ученику, непостоянство требований учителя, невыполнение требований самим учителем, ученик считает себя недооцененным, учитель не может примириться с недостатками ученика, личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость)).

**Единый алгоритм решения любого школьного конфликта:**

* Первое, что окажет пользу, когда проблема назрела, это спокойствие.
* Второй момент − анализ ситуации без превратности.
* Третьим важным пунктом является открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.
* Четвертое, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу − выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели придти.
* Последним, пятым пунктом станут выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

**Возможности конструктивного и успешного решения конфликта**

1. Определить причину конфликта.
2. Применить соответствующую технику решения конфликтных проблем:

* метод творческой визуализации может быть использован для анализа причин конфликта;
* метод мозгового штурма − при поиске альтернатив;
* метод автоматической записи − для выяснения собственных реакций на те или иные возможности;
* метод мысленного представления может помочь спросить самого себя и получить от внутреннего голоса совет в отношении выбора;
* метод мысленного контроля или техника волевого мышления − для выработки достаточной внутренней мотивации или контроля с целью реализации новых решений.

В конструктивном разрешении конфликтов играют следующие факторы:

* адекватность отражения конфликта;
* открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;
* создание климата взаимного доверия и сотрудничества;
* определение существа конфликта.

1. **Адекватное восприятие конфликта**

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

«Иллюзии собственного благородства». В конфликтной ситуации мы нередко полагаем, что являемся жертвой нападок злобного противника, моральные принципы которого весьма сомнительны. Нам кажется, что истина и справедливость целиком на нашей стороне и свидетельствует в нашу пользу. В большинстве конфликтов каждый из оппонентов уверен в своей правоте и стремлении к справедливому разрешению конфликта, убежден, что только противник этого не хочет. В результате подозрительность часто естественным образом проистекает из существующей предубежденности.

«Поиск соломинки в глазу другого». Каждый из противников видит недостатки и погрешности другого, но не осознает таких же недостатков у себя самого. Как правило, каждая из конфликтующих сторон, склонна не замечать смысла собственных действий по отношению к оппоненту, но зато с негодованием реагирует на его действия.

«Двойная этика». 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, причем так, чтобы это подтверждало общее представление о том, что его достоинства хороши и правильны, а действия партнера - наоборот, плохи и неадекватны.

Эти и подобные заблуждения, присущие каждому из нас в конфликтной ситуации, как правило, 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 само подтверждающемуся допущению: допуская, что партнер настроен исключительно враждебно, начинаешь обороняться от него, переходя в наступление. Видя это, партнер переживает враждебность к нам, и наше предварительное допущение, хотя оно было неверным, немедленно подтверждается, Зная о подобных представлениях в ситуации конфликта, постарайтесь внимательнее проанализировать свои ощущения в конкретных случаях.

### **Открытое и эффективное общение конфликтующих сторон**

Общение - это основное условие конструктивного разрешения конфликтов.

Однако, к сожалению, в конфликтной ситуации коммуникация, как правило, ухудшается. Противники в основном стараются сделать друг другу больно, а сами занимают оборонительную позицию, скрывая любую информацию о себе. Межу тем коммуникация может помочь только тогда разрешить конфликт, когда обе стороны ищут способа достичь взаимопонимания.

*Контроль эмоциональной сферы*

Когда человек «обуреваем» эмоциями и захвачен конфликтом, ему трудно выражать свои мысли и внимательно выслушивать противника. Одним из эффективных способов справится с человеческим гневом, состоит в том, чтобы помочь друг другу освободиться от этих чувств. Люди получают психологическое освобождение, если они просто расскажут о своих обидах.

Поэтому, порой, имеет смысл в самом начале конфликта пойти на риск и как можно полнее, пусть даже в резкой форме, высказать друг другу то, что чувствуешь.

Поэтому, если вы чувствуете, что по мере предъявления своих претензий вы раздражаетесь, все больше и больше и при этом обнаруживаете, что ваши жалобы только накаляют отрицательные эмоции оппонента, необходимо сказать себе: «Мне следует остановиться. Я должен подумать о том, что я могу сделать для решения этой проблемы в будущем». Следует объяснить оппоненту, что вы не собираетесь пренебрегать его эмоциями или отрицать их обоснованность, а хотите только сдержать их: «Да, я вижу, мы оба раздражены, но это раздражение никуда нас не приведет. Мне хотелось бы, чтобы вы забыли о нем. Согласимся, что в прошлом случилось нечто неладное, в результате чего мы оба раздражены. Но теперь давайте вместе подумаем над тем, что мы могли бы предпринять в будущем».

Хорошо бы, если бы каждый из оппонентов мог хотя бы частично сообщить другому следующее:

* Что я хотел бы сделать, чтобы разрешить конфликт?
* Каких реакций я жду со стороны другого?
* На какие последствия я надеюсь в случае, если будет достигнуто соглашение?

*Преодоление страха в конфликтной ситуации*

Если вы хотите отделаться от страхов, ставших препятствием на вашем пути, примите метод визуализации, который может помочь вам в этом случае.

Итак, уделите приблизительно одну минуту на то, чтобы видеть, слышать, ощущать этот страх, его источник на экране перед вашим внутренним взором.

Варьируя условия, заметьте, в какой ситуации этот страх возрастает. Теперь спросите себя, что вы можете сделать для того, чтобы избавится от этого страха. Опять же прибегайте к логике, отвечая на этот вопрос. Пусть ответ каким-то образом сам появится для вас на экране. Наконец, закончите визуализацию тем, что ваш страх становится меньше и исчезает совсем.

Используйте с этой целью любые подходящие образы. Можно представить себя стреляющим в образ своего страха, которые при этом взрывается. Когда к вам придет ощущение того, что, страх рассеян, медленно вернитесь в нормальное состояние.

*Преодоление конфликтов посредством общения*

Любое нарушение общения может привести к конфликту. Иногда человек выражается недостаточно определенно и ясно, и тогда слова могут быть поняты неправильно. Иногда кто-то слушает невнимательно. И когда человек видит, что его не слушают, у него могут возникнуть чувства враждебности или осуждения. Часто возникает непонимание в отношении того, что подразумевается. Препятствием могут стать скрытые предположения. А иногда в результате непонимания, враждебности или обиды общение вообще прекращается. Поэтому:

* Старайтесь делать общение открытым. Дипломатично говорите о том, что, думаете или чувствуете.
* Спросите самого себя, соответствует сказанное вашим истинным желаниям, нуждам или чувствам? Если не соответствует, то ваши интересы могут остаться неудовлетворенными.
* Не оставляйте неясностей. Втолковывайте то, что вы имеете в виду. Если вы не уверены, что ваше сообщение понято, попросите конфликтующую сторону повторить то, что вы сказали, чтобы убедиться в точности восприятия. Если же вы не можете что-то понять с первого раза, не отрицайте этого.
* Признавая, что вы чего-то не поняли, вы сохраняете достоинство и доказываете самому себе свою честность и желание все делать правильно с самого начала.
* Научитесь слушать другого. Для этого придерживайтесь следующего: слушать с сочувствием; сосредоточиться на предмете разговора; относится к говорящему уважительно; слушать внимательно, не делая оценок; высказывать мнение об услышанном, чтобы показать человеку, что его действительно слушают; отметьте то, что вы не поняли или в чем не уверены; используйте для поддержания разговора неречевые средства (улыбайтесь, кивайте головой, смотрите в глаза).

### **Создание климата взаимного доверия и сотрудничества**

Этому может способствовать проявление доверия к партнеру путем готовности открыть перед ним таковую свою незащищенную позицию, какой является стремление к согласию и взаимопониманию, нежелание использовать слабые и уязвимые места противника.

Конфликт решается успешнее, если обе стороны заинтересованы в достижении некоторого общего результата, побуждающего их к сотрудничеству.

Опыт совместной деятельности во имя достижения общей цели сближает партнеров, позволяет открывать новые, дополнительные способы преодоления трудностей и неприятностей, связанных с решением конфликта. Успешное решение совместных задач повышает также степень взаимного доверия, что облегчает риск открытости в общении. Это - момент чрезвычайной важности, так как люди часто даже не представляют себе, что можно сотрудничать с человеком, с которым находишься в конфликтных отношениях.

1. **Определение существа конфликта**

Чем точнее определение существенных элементов конфликта, тем легче найти средства для эффективного поведения. Весьма желательно, чтобы партнеры сумели согласовать свои представления о том, как определить ситуацию конфликта. Последовательное поведение, направленное на преодоление конфликта в целом, предполагает несколько этапов.

*Определение основной проблемы*

Очень важно осознать точки соприкосновения конфликтующих сторон и различия между ними, в большинстве случаев различия по-настоящему не осознаются, а сходства оказываются неизвестными. Поэтому желательно выяснить:

Как я понимаю проблему?

Какие мои действия, и какие поступки партнера привели к возникновению и закреплению конфликта?

Как мой партнер видит проблему? Какие, по его мнению, мои и его собственные действия лежат в основе конфликта?

Соответствует ли поведение каждого из нас сложившейся ситуации?

Как можно наиболее лаконично и полно изложить нашу общую проблему?

В каких вопросах мы с партнером расходимся?

В каких вопросах мы солидарны и понимаем друг друга?

Таким образом, предлагаемая общая модель может быть легко приспособлена к ведению переговоров. Вы начинаете с работы над своими эмоциями и берете их под свой контроль. Затем внимательно выслушиваете другую сторону, ее интересы, нужды и желания и даете при этом понять, что слова другого человека и других людей услышаны вами. При этом вы излагаете собственные желания и интересы, описывая их как можно конкретнее (и честнее). Наконец, вы переходите к стадии сбора интуитивно найденных решений, количество которых не следует ограничивать. После этого вы рассматриваете все возможные варианты, выбирая оптимальный, который удовлетворяет обе стороны. Ваш конфликт будет разрешен, и каждый из участников будет в выигрыше.

Несмотря на то, что взаимоотношения с другими людьми должны способствовать мир и гармония, конфликты неизбежны. Каждый здравомыслящий человек должен обладать умением эффективно улаживать споры и разногласия, чтобы ткань общественной жизни не рвалась с каждым конфликтом, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы.

Для разрешения конфликта важно иметь в своем распоряжении различные подходы, уметь гибко пользоваться ими, выходить за пределы привычных схем и чутко реагировать на возможности и поступать и мыслить по-новому. В то же время можно использовать конфликт как источник жизненного опыта, самовоспитания и самообучения.

Конфликты могут быть превращены в прекрасный учебный материал, если в последующем найдете время на то, чтобы вспомнить, что привело к конфликту и что происходило в конфликтной ситуации. Тогда можно будет узнать больше о самом себе, о вовлеченных в конфликт людях или об окружающих обстоятельствах, способствовавших возникновению конфликта. Это знание поможет принять правильное решение в будущем и избежать конфликта.