

**ОБУЧЕНИЕ
ЭФФЕКТИВНОМУ
ПОВЕДЕНИЮ В
КОНФЛИКТАХ
И ИХ РАЗРЕШЕНИЮ**

Практика разрешения конфликтов: дети — взрослые

Способы воздействия детей друг на друга при
возникновении игрового конфликта:

«физическое
воздействие»

«угрозы и санкции»

«опосредованное
воздействие»

«словесное
воздействие»

«психологическое
воздействие»

«аргументы»

Если поведение в конфликте может рассматриваться как результат научения, то особое значение приобретают модели, образцы взаимодействия в конфликте, предлагаемые человеку его окружением.

Типы реагирования педагогов на предлагаемые им конфликты:

«репрессивные меры»

«игнорирование
конфликта»

«ролевое воздействие»

«рефлексия»

«стимул к собственному
изменению»

«выяснение мотивов»

Существующая практика поведения по отношению к конфликтам значимых для ребенка взрослых (например, учителей) нередко ориентирует его скорее на неконструктивные формы разрешения конфликтов — их игнорирование и подавление, а также на поиск «правого» и «виноватого» и, следовательно, на стремление защитить себя и обвинить другого.

Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах в детском возрасте

Традиционные программы обучения «миролюбивому» поведению в конфликтах, в зависимости от возраста детей, могут включать в себя обсуждение деструктивных и конструктивных стратегий взаимодействия в конфликтах, негативных последствий использования силы и преимуществ переговорных моделей, а также практические формы активного обучения.

Начинать формирование отношений в группе следует с достаточно раннего возраста. Уже у годовалых детей фактически возникают противоречия между потребностями собственного «Я» и потребностями другого, вызывающие конфликтные ситуации. В этот период «конфликты», возникающие между детьми, довольно типичны: дети не могут поделить понравившуюся им игрушку, даже если в руках у них одинаковые предметы, они стремятся к обладанию «чужой вещью»; дети бьют или толкают друг друга, часто просто с целью привлечения внимания партнера, и т. д.

Обучающие программы для школьников

Считается важным развитие как навыков понимания конфликтов, так и эффективных средств разрешения или управления конфликтами, Дж. Леви считает необходимым отражать в учебной программе обучения разрешению конфликтов вопросы, связанные, с одной стороны, с возникновением и причинной обусловленностью конфликтов, с другой — с предупреждением, разрешением конфликтов и управлением ими. Начинается учебный курс обычно с определения понятий конфликта и обсуждения несовместимости интересов людей и их поведения.

Далее вводятся основные представления об источниках конфликтов и их типах — внутриличностном и интерперсональном (между двумя и более людьми, группами, представителями разных культур и т. д.). К изложению основного материала могут привлекаться сведения из области теории игр, коммуникации, ценностного анализа, группового взаимодействия, коллективных переговоров и кросскультурного взаимодействия, а также анализ конфликтных теорий из биологии, истории, психологии, социологии, политических наук, экономики, образования и других областей.

В качестве примера Леви приводит следующие варианты занятий.

**Для начального образования
(дети от 5 до 12 лет)**

А. Кооперативные навыки:

Групповая кооперация в процессе коллективного рисования.

Б. Кооперативные навыки:

Групповые кооперативные игры.

В. Коммуникация:

Формирование навыков слушания.

Г. Творческое разрешение конфликтов.

Д. Разделение чувств.

Для среднего образования (возраст от 12 до 18 лет)

А. Дневник

Конфликтов.

Б. Стили

разрешения

конфликтов.

В. Навыки

коммуникации.

Ориентация взрослых на конструктивное взаимодействие

Научение людей навыкам конструктивного межличностного общения имеет давние традиции, идущие еще от Т-групп.

Т-группа помогает ее участникам развивать такие коммуникативные умения, как описание поведения другого (с акцентом на его безоценочном характере), коммуникация чувств (способность к адекватной передаче сообщений о своих внутренних состояниях), активное слушание, конфронтация, позволяющая людям глубже исследовать свое поведение и эффективно изменять его.

Группы тренинга направлены, как правило, не на разрешение конкретных конфликтов человека, а на помощь в совершенствовании навыков межличностного общения.

А. МИНДЕЛЛ:


1. Работайте с конфликтами в момент их возникновения.
2. Если вы избегаете конфликта потому, что считаете себя бессильным или опасаетесь его, избавьтесь от этого, упражняясь в работе с конфликтами.
3. Используйте свое знание для того, чтобы определить, в какой позиции вы находитесь: на своей стороне, на стороне противника или в нейтральной позиции.
4. Если вы увязли в своей собственной позиции, то не сможете до конца выразить истинные ваши чувства или будете обижены другим человеком и не сможете выразить собственную обиду и гнев.
5. Если вы чувствуете себя нейтральным, не используйте эту позицию лишь для того, чтобы избежать конфликта или действовать покровительственно и отстраненно.
6. То, в чем обвиняет вас ваш противник, даже в малой степени, — это ваши собственные двойные сигналы, чувства и эмоции, которые вы имеете или имели.
7. Ни одна из сторон не победит в конфликте, пока обе не поймут и не прольют свет на характер и природу другой из сторон.

Школьное посредничество

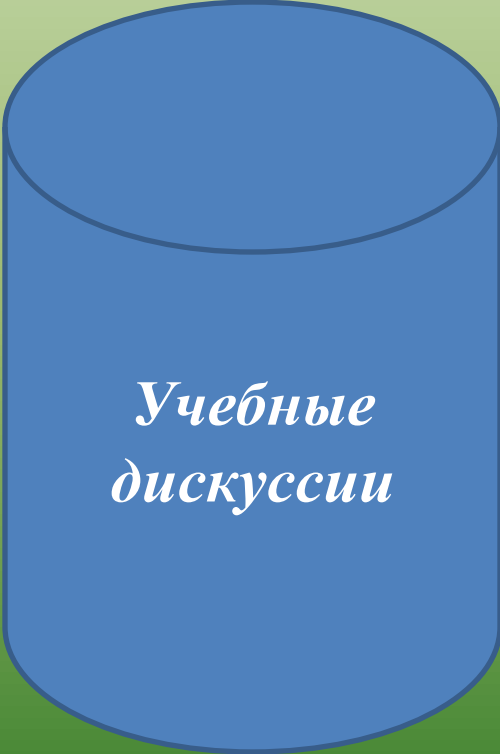
Д. Шапиро указывает на следующие позитивные функции школьного посредничества:

- 1. Создается альтернативный путь разрешения конфликтов.*
- 2. Конфликт превращается в положительный, созидательный процесс.*
- 3. Улучшаются взаимоотношения.*
- 4. Дисциплина становится менее обременительной.*
- 5. Ученики учатся не только разрешать конфликты.*
- 6. Поощряется приверженность демократическим идеалам.*

Для обеспечения обучения посредничеству, по мнению Джонсонов, необходимы три условия:



*Кооперативное
обучение*



*Учебные
дискуссии*



*Программы
медиации*

1. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению признается принципиально возможным. Его необходимость определяется невозможностью полагаться на естественный прогресс в области навыков челове-ческого поведения в конфликтах и целесообразностью сознательного управления процессами усвоения конструктивных стратегий взаимодействия в конфликтах.
2. Программы обучения «миролюбивому» поведению могут внедряться в практику работы с детьми любого возраста. Накопленный опыт формирования у детей конструктивных навыков поведения в конфликтах убеждает в перспективности такого рода программ.
3. Школьный возраст расширяет диапазон возможных форм обучения. Учебные курсы, обсуждающие основные понятия, связанные с конфликтами и способами их регулирования, сочетаются с практическими занятиями, построенными с учетом возрастных особенностей детей.

4. Психология имеет давние традиции обучения навыкам конструктивного межличностного общения, идущие еще от Т-групп. Накоплен значительный опыт и разработан большой инструментарий обучения, прежде всего тренингового типа.

5. Увеличивается число работ, посвященных обучению посреднической деятельности. В западной практике «школьное посредничество» становится важным явлением школьной жизни.

6. Любой психолог, занимающийся практической деятельностью, неизбежно, хотя бы периодически, оказывается в ситуации потенциальной необходимости посредничества. Навыки посредничества необходимы всем тем, кто в силу своей профессиональной деятельности или должностной позиции вынужден в той или иной форме брать на себя функции регулирования отношений между людьми.