

доклад:

«ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПЕДАГОГА-ПСИХОЛОГА ПО РАЗРЕШЕНИЮ И ПРОФИЛАКТИКЕ КОНФЛИКТОВ КАК СРЕДСТВО СОХРАНЕНИЯ И УКРЕПЛЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА»

Педагог-психолог высшей категории: Бурсагова Т.Х.

Пророк (мир ему и благословение) сказал: « СИЛЕН ЛИШЬ ТОТ, КТО СПОСОБЕН ВЛАДЕТЬ СОБОЙ В ГНЕВЕ»

Конфликт определяется в психологии как отсутствие согласия между двумя или более сторонами. Конфликты в школе- явление неизбежное. Работа в школе связана с быстро меняющимися ситуациями, что, в свою очередь, может привести к возникновению конфликтов. Как только возникает конфликт, сразу "срабатывают" эмоции, люди испытываем напряжение, дискомфорт, что может нанести вред здоровью всех участников конфликта. Поэтому классному руководителю, психологу и социальному педагогу важно иметь элементарные представления о конфликтах, о том, как предотвратить конфликт, грозящий погубить добрые отношения между детьми, как вести себя в ходе конфликта, чтобы снизить его накал, как завершить конфликт с наименьшими потерями или разрешить его на пользу обеим сторонам. **Одной из важнейших задач педагога-психолога является формирование у детей умения строить взаимоотношения в процессе взаимодействия с окружающими на основе сотрудничества и взаимопонимания, готовности принять других людей, их взгляды, привычки такими, какие они есть.** Важно обучать детей навыкам общения и в случае необходимости корректировать их поведение, иначе у ребенка могут закрепиться такие формы поведения, которые станут помехой в его отношениях с окружающими и окажутся деструктивными для его собственного развития. **ГРАМОТНЫЙ ПЕДАГОГ СПОСОБЕН РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ В КЛАССЕ НА НАЧАЛЬНОЙ СТАДИИ, ЕСЛИ ОН ИМЕЕТ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ СВОИХ ВОСПИТАННИКОВ.** Чаще всего причина конфликта – в неумении педагога оценить правильно сложившуюся ситуацию и правильно проанализировать поведение обучающихся.

Почему возникают конфликты?

Для современной психологии характерно признание двойственной природы конфликта, в том числе и его позитивной роли. **Самая главная позитивная функция конфликта состоит в том, что он может являться сигналом к изменению, возможностью сближения, разрядки напряжения, "оздоровления" отношений и источником развития, то есть конфликты - при правильном к ним подходе - могут стать эффективным фактором педагогического процесса, воспитательного воздействия на детей, но при этом необходимо обязательно создать доброжелательную атмосферу.**

I. Предконфликтная ситуация.

В школе появляются сложности, связанные с обострением межличностных отношений: постоянные жалобы детей на то, что их не понимают, не слышат и не слушают одноклассники, дразнят, обзывают, на них кричат, появляются взаимные обиды, претензии друг к другу, прослеживаются отдельные случаи драк, также на почве недопонимания. Все эти действия представляют собой цепочку (эскалацию) недоразумений, психотравмирующих ситуаций, которые играют главную роль в возникновении конфликта. Обычно это происходит следующим образом: стремление к превосходству (кто-то из статуса "крутых"), проявление агрессии (в некоторых случаях происходят драки) и проявление эгоизма (каждый считает, что не слушают именно его, хотя сам и не пытается прислушиваться к мнению окружающих). В классе возникает **конфликтная ситуация**. Да, конфликту предшествуют объективные жизненные ситуации, в которых находятся дети. **Источниками возникновения** конфликтных отношений являются **потребности** детей в безопасности, общении, контактах, взаимодействии, уважении, самовыражении и самоутверждении.

Дети резко реагируют на малейшие укоры, обвинения в свой адрес. По моим наблюдениям, примерно 50% ребят находятся на грани "психологического срыва", они не могут спокойно разговаривать друг с другом, кричат, у них болезненное восприятие событий, а когда я начинаешь с ними беседовать с целью разобраться в ситуации (это происходит часто), то большинство из них "срывались", начинали плакать, а обиды друг на друга не проходили, а только усиливались. На данном этапе задача психолога состоит в том, чтоб **предупредить надвигающийся конфликт**. С этой целью психолог совместно с классным руководителем и соцпедагогом каждый день должны проводить необходимо индивидуальные, групповые беседы, в которых используется метод убеждения. Я, например, стараюсь проявлять внимание и уважительное отношение к каждому ребенку, понять его ситуацию, мысленно ставила себя на его место, давала каждому выговориться, упор делала на его положительные качества. Но было время, когда я использовала авторитарные методы во время "разборок" с детьми с позиции «страх-это сила». («оштрафуют ваших родителей» и т.д.)

II. Непосредственно конфликт.

При конфликте происходит столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом позиций в межличностных отношениях детей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

По типу это межличностный конфликт, так как он возникает между учащимися класса из-за несовместимости взглядов, интересов, целей, потребностей.

Причинами конфликта : являются обычно недостаточное понимание в процессе общения, индивидуально-личностные особенности детей класса (некоторые дети класса имеют способности и стремление быть лидерами, эта группа ребят стремится доминировать, быть первыми, сказать свое последнее слово; например, девочка, настолько принципиальна, что иногда это подталкивает других ребят к "враждебным" действиям, многим детям присуща излишняя прямолинейность в высказываниях, суждениях, стремление сказать правду в глаза, настойчивость (кстати, мне эти качества импонируют в ребятах), но это нравится далеко не всем, повышенная эмоциональность, недостаточно развитое качество личности - толерантность, неумение контролировать свое эмоциональное состояние, бестактность отдельной группы ребят).

Например, пятый класс - это период адаптации к новым условиям обучения. Дети включаются в новую систему отношений и общения со взрослыми и товарищами. Кроме того, это ранний подростковый период. Дают о себе знать физиологические факторы в развитии, начинается перестройка гормональной системы, что приводит к перепадам самочувствия, настроения. Становясь подростком, ребенок часто теряет психологическое равновесие. Эти факторы способствуют обострению межличностных отношений в коллективе. Доминирующим становится потребность в самоутверждении, которая может проявляться в увеличении требовательности к другим, чувствительности к несправедливости других, в повышенной потребности в признании, внимании, уважении со стороны сверстников и взрослых. Более того, у подростка появляется неадекватная самооценка, комплексы неполноценности, связанные с переживанием своих недостатков, в отношении которых они болезненно ранимы. Завышенная самооценка ведет к проявлению нахальства, болезненного самолюбия, обидчивости, а заниженная - рождает тревожность, неуверенность, страхи.

Поэтому в 5-х классах наряду с психологическим сопровождением адаптационного периода необходимо вести работу по профилактике и разрешению конфликтов. Это могут быть и классный час, на котором важно:

- подвести детей к осознанию конфликта в классе,
- обсуждению разных стратегий взаимодействия в конфликте;
- привести их к пониманию негативных последствий использования деструктивной стратегии, которая преобладала в

их взаимоотношениях и важности использования конструктивной стратегии;

- необходимо, чтоб дети сами выявили причины такого положения в классе; проигрывание ситуаций, игры;
- вместе с ними определить пути разрешения конфликта,
- то есть задача состоит в том, чтоб данный конфликт **послужил способом выявления и разрешения противоречий.**

Предварительная подготовка к классному часу

Состоит в более глубоком изучении межличностных отношений в классе. Кроме наблюдения за детьми, беседы с каждым в отдельности, я провела социометрическое исследование, которое дополнило ваше представление об эмоциональной структуре класса. Провести анкетирование, которое включает в себя такие вопросы, как "Всегда ли тебя устраивает то, как с тобой общаются одноклассники? Что тебя не устраивает в общении с одноклассниками? Что тебе нравится в общении с одноклассниками? О каком общении ты мечтаешь? Были ли такие моменты, когда тебя не поняли?"

Для проведения классного часа классный руководитель совместно с психологом может создать презентацию, в которую войдет небольшой сюжет видеозаписи из жизни класса.

Правильная стратегия поведения в конфликте.

По способу разрешения конфликта необходимо выбирать **конструктивный способ**, отдав предпочтение двум стилям разрешения данного конфликта: сотрудничеству и компромиссу.

Поскольку, **сотрудничество** предполагает поиск решения, удовлетворяющего интересы всех детей класса. Оно предполагает умение сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания.

А **компромисс** - это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Партнеры по общению сходятся на "золотой середине", то есть на частичном удовлетворении интересов каждого ребенка; такая стратегия также будет эффективной, т.к. было ясно, что все дети желают одного и того же - улучшения отношений. Как правило, компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять, и дает возможность выработать временное решение, если на выработку другого нет времени.

Во время проведения классного часа нужно использовать **приемы конструктивного взаимодействия**: убеждение, аргументация, попытка договориться.

Использовать **метод аргументативной дискуссии**, цель которой содействовать разрешению конфликта во мнениях; все положительные стороны такого известного **приема взаимодействия**, как **конструктивный спор** по С. Кратохвилу (есть такая методика «Конструктивная ссора», когда проигрывают разные конфликтные ситуации. Во время обсуждения нашей проблемы речь шла о конкретной ситуации и обсуждалось конкретное поведение ребят (**конкретность**). Все дети должны быть вовлечены в беседу (**вовлеченность**).

III. Стадия разрешения конфликта

Последствия конфликта.

Возможно, что конфликт оказался единственным выходом из напряженной ситуации.

Говоря о позитивных сторонах конфликта, следует отметить, что, частным последствием конфликта явилось усиление группового взаимодействия.

Таким образом, налицо интегративные последствия, которые определили выход из сложной ситуации, конфликт привел к разрешению проблем, усилил групповую сплоченность, привел к взаимопониманию.

Результаты **конструктивного спора** (по С. Кратохвилу) были также положительными.

Каждый ребенок что-то узнает новое, чему-то научится новому (**информативность**), исчезнет напряженность, уменьшится озлобление, выяснили претензии (**отреагирование**), обсуждение ситуации привело к взаимопониманию, некоторому сближению. Есть ощущение, что обсуждаемая проблема их волнует, должно сохраняться чувство собственного достоинства каждого участника беседы (**сближение**). Ситуация будет разрешена, если проблема будет понята и практически разрешена, возможны и извинения. (нужно говорить о том, если конфликтующая сторона признала свою вину извиниться-это не стыдно, а скорей наоборот, свидетельствует о порядочности и достоинстве человека).

Меры по предотвращению конфликтов в будущем

Для профилактики конфликтов дети в шуточной форме могут "проигрывать" разные "конфликтные ситуации из их жизни", чтобы научиться сдерживать свои эмоции во время конфликта; "донести" до

них идею о том, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия, сказать о том, что конфликта не будет, если конфликтующие стороны будут внутренне настроены на погашение психотравмирующей ситуации. «ВСЕ ЛЮДИ НА ЗЕМЛЕ НУЖДАЮТСЯ В ЧЕМ? В ПОНИМАНИИ!»

Специалисты в области конфликтологии разработали кодекс поведения в конфликте. (Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления. - Ростов - на Дону, 1997. - с.468-472).

Данные правила поведения в конфликте вы можете проигрывать на классных часах, возможно, в юмористической форме. Дети будут обучаться очень важным навыкам взаимодействия.

Вот эти правила:

1. Дайте партнеру "выпустить пар". Если партнер раздражен и агрессивен, договориться с ним зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его "взрыва" рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.
2. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.
3. Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: "Вы меня обманываете", а лучше звучит: "Я чувствую себя обманутым".
4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема - это то, что надо решать, а отношение к человеку - это фон, условия, в которых приходится принимать решение. Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней: отделите проблему от личности.
5. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Вариантов должно быть много, чтобы выбрать лучший, который сможет удовлетворить интересы обоих партнеров по общению.
6. В любом случае дайте партнеру "сохранить свое лицо". Не следует отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера. Давайте оценку поступкам, а не личности.
7. Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий. Употребление фраз типа "Правильно ли я Вас понял?", "Вы

хотели сказать:" устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.

8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает партнера по общению и вызывает у него уважение и доверие.
9. Ничего не надо доказывать. В конфликте никто никогда и никому ничего не смог доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.
10. Замолчите первым. Не от собеседника - "противника" требуйте: "Замолчи", "Прекрати", а от себя. Но молчание не должно быть окрашено злорадством и вызовом.
11. Не характеризуйте состояние оппонента. Такие фразы отрицательного эмоционального состояния партнера, как "Что ты элишься/ нервничаешь/ бесишься", только укрепляют и усиливают конфликт.
12. Независимо от результата разрешения противоречий старайтесь не разрушать отношения.

Необходимо выработать правила толерантного общения, которые можно выработать и поместить их на стенд. На этом же стенде в конце каждой недели, можно подводить итоги, каждый ученик "оценивает" свое поведение, учитывая то, как он выполнял "Список добрых дел" или в классе сделать стенд, где идет обсуждение в "звездочках", если возникают разногласия, тогда "подключается" коллектив всего класса. Думаю, что это хороший опыт, т.к. такой прием "работает" на развитие толерантности, и, в результате, на предотвращение конфликтов.

Ни одно противоречие, недовольство, спор не должны оставаться незамеченным. По мере возможностей надо "разбираться" на месте, анализировать ситуацию, обсуждать вместе с детьми, чтоб они реагировали менее эмоционально на внешние раздражители, избавиться от чувства обиды и жалости к себе-это важно!

Обучать детей навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения. Сейчас накоплен большой опыт по работе с детьми в данном направлении. (Так, например, книга под названием "Как научить детей сотрудничать?" (1998, автор - К. Фопель) содержит большое количество интерактивных игр, направленных на развитие "эмоционального" интеллекта детей.

Кроме того, в настоящее время существуют восстановительные технологии, которые включает в себя обучение школьников навыкам

медиаторской деятельности. В каждой школе имеется сборник методических материалов "Организация работы школьной службы примирения", который содержит материалы по организации служб примирения в образовательном учреждении. Одной из целей работы школьной службы примирения является социальная реабилитация участников конфликтных ситуаций.

Как известно, одной из основных причин конфликтов может быть недостаточно развитое качество личности - толерантность. Авторы книги "Воспитание толерантности у школьников" предлагают программы работы с детьми разного возраста, методические разработки различных форм воспитания толерантности у детей.

Проводить диагностическую и коррекционно-развивающую работу в классах, где по мнению классных руководителей между обучающимися не складывается психологический климат, а также беседы на тему толерантного отношения к детям с ОВЗ, к животным. МНЕ БЫ ХОТЕЛОСЬ ОСТАНОВИТЬСЯ НА ЭТОЙ ТЕМЕ:

«ЗООАГРЕССИЯ ДЕТЕЙ». В свое время Пифагор изрек «Строго наказывайте свое дитя, виновное в убийстве насекомого, с этого начинается человекоубийство». К сожалению, современные дети жестоко обращаются с животными, издеваются над ними. А ведь научно доказано, что 60 % серийных убийц сначала издевались над животными. ХОЧУ ОБРАТИТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ на то, ЧТО 80% ПОДРОСТКОВ, СОВЕРШАЮЩИЕ ТЯЖКИЕ ПРЕСТУПЛЕНИЯ, В ДЕТСТВЕ ЖЕСТОКО ОБРАЩАЛИСЬ С ЖИВОТНЫМИ. ПСИХИАТРЫ И ПСИХОЛОГИ ПРЕДУПРЕЖДАЮТ: РОДИТЕЛИ ДОЛЖНЫ СЛЕДИТЬ ЗА ТЕМ, КАК ДЕТИ ОБРАЩАЮТСЯ С СОБАКАМИ, КОШКАМИ, ПТИЦАМИ. ОНИ ДОЛЖНЫ ПОНИМАТЬ ГДЕ ЗАКАНЧИВАЕТСЯ ДЕТСКОЕ ЛЮБОПЫТСТВО И НАЧИНАЕТСЯ ЗООАГРЕССИЯ. Психологи должны работать с такими детьми. А учителя обязаны напомнить родителям Статью 245 УКРФ «Жестокое обращение к животным» наказывается штрафом до 80 тыс. рублей или исправительными работами до 2 лет, а также лишением свободы на срок до трех лет.

Таким образом, необходимо усвоить золотое правило: «Умей прощать себя и других-прощение действует исцеляюще!»

КОНФУЦИЙ (древний мыслитель и философ Китая), ЖИВШИЙ В 551-479 ГГ. ДО Н.Э., ПИСАЛ: « Не делай людям того, чего не желаешь себе и тогда в государстве и в семье к тебе не будут чувствовать вражды».