Зарубин Александр Леонидович

МБОУ "Кадетская школа г.Южно-Сахалинска"

Социальный педагог

**СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ УЧАЩИМИСЯ ШКОЛЫ**

Конфликты являются неотъемлемой частью нашей жизни. Поэтому, работая в школе, необходимо уметь разрешать конфликтные ситуации между учащимися. Для того, чтобы успешно решать возникающие проблемы, необходимо быть знакомым с основами конфликтологии: понимать, что такое конфликт, каковы его причины, возможные последствия и что можно предпринять для разрешения конфликтных ситуаций, а также для их предупреждения. В нашей статье мы рассмотрим различные способы разрешения конфликтов.

Конфликт – это «противоречие, столкновение противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов» [2, с.215].

***Устранение причин***

Один из способов разрешения конфликта – это устранение его причин. Таким образом, один из первых этапов на пути разрешения ситуации противостояния – это умение определять причины ссор, что позволяет не только сформировать объективное представление о случившемся, но и определить направление дальнейшей работы.

Причины раздоров между детьми могут быть различны. Приведём лишь некоторые из них.

1. На возможную причину конфликта указывает само содержание понятия «конфликт» - наличие у оппонентов несовпадающих интересов, целей, потребностей, мотивов, стремлений, ценностей и т.д.
2. Предпочитаемая стратегия поведения в конфликтной ситуации. Выделяют пять поведенческих стратегий поведения в ситуациях противостояния: бездействие, уступка, компромисс, сотрудничество, конкуренция.

Бездействие (избегание) - участник находится в ситуации конфликта, осознаёт возникшую проблему, но не предпринимает никаких активных действий, то есть, стремится не вступать в противоборство.

Уступка (приспособление). В этом случае одна из сторон предпочитает придерживаться позиции оппонента, следовать его мнению, удовлетворять его потребности, порою, в ущерб своим собственным интересам.

При использовании стратегии конкуренции (соперничества), оппонент, наоборот, стремиться реализовать только лишь свои собственные интересы и потребности, навязывая, таким образом, другой стороне свою позицию.

Компромисс называют также стратегией взаимных уступок. В это случае находится решение, устраивающее всех оппонентов, но удовлетворяющее их интересы и потребности лишь частично, потому что ради нахождения взаимовыгодного решения, каждая из сторон частично жертвует своими интересами.

Сотрудничество – стороны находят решение, целиком и полностью удовлетворяющее интересы и потребности друг друга.

Так, одни люди чаще склонны в конфликтных ситуациях ориентироваться на сотрудничество, другие стараются избежать конфликта, третьи предпочитают использовать стратегию конкуренции. Последние обладают наибольшей степенью конфликтогенности, потому что склонны не договариваться, уступать или искать компромиссы, а добиваться своей цели любой ценой.

1. Конфликтогенность личности. Конфликтогенными называют людей, которые создают вокруг себя проблемные ситуации, причём в любых обстоятельствах и при любых условиях. В сознании такого человека часто присутствует мнение о враждебности, опасности мира и окружающих его людей. Если окружающий мир опасен и враждебен, значит, его нужно победить, побороть, проучить и т.д. Установка на конфликт у таких людей, как правило, неосознаваемая. Кроме того, имеет место быть негативное самоотношение, характерна завышенная либо заниженная самооценка, самоуверенность либо, наоборот, неуверенность в себе, излишняя критичность, категоричность, принципиальность, прямолинейность, правдивость, настойчивость, упрямство, невоспитанность, несдержанность, агрессивность. Для их межличностных отношений и взаимодействий свойственны неприятие других людей, стремление изменить окружающих, стремлением победить, доминировать, низкая степень коммуникативной компетенции, агрессивные и насильственные тенденции в поведении, черты интолерантной личности, слабые самоконтроль поведения и регуляция эмоциональной сферы. Они, часто, не обладают достаточными способностями для осуществления сотрудничества; им не хватает умения слышать и слушать собеседников, эмпатии, умения понимать человека и его позицию.

Перечисленные особенности являются обобщением. В ком-то перечисленные качества присутствуют в полной степени, а в ком-то частично и набор наличествующих черт у каждого разный.

1. Использование в общении конфликтогенов. «Это факторы, способствующие возникновению и развитию конфликтов» [7, с.82]. Таковыми могут являться слова, речь, выражения, интонации, невербальные проявления (гримасы, агрессивные позы, жесты), действия (или бездействия), которые могут провоцировать на возникновение и развитие конфликта. Считается, что конфликтогены являются главной причиной возникновения конфликтов.

Приведём примеры в следующей таблицы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип конфликтогена** | **Примеры проявления** |
| Прямое негативное отношение | Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издёвка, сарказм, оскорбление. |
| Снисходительное отношение | Унизительное утешение или похвала; упрек; подшучивание. |
| Хвастовство | Восторженный рассказ о своих реальных и/или мнимых успехах. |
| Менторское отношение | Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения и поучения. |
| Нечестность и неискренность | Обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека; сокрытие информации. Здесь особо отмечают роль реплик-ловушек, дающих эмоциональную оценку, но не содержащих конкретных информативных характеристик и того, что с ними связано («Вам этот проект придется по душе», «Тебе это понравится»). |
| Нарушения этики | Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т. п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека. |
| Регрессивное поведение | Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания. |
| Невербальные проявления | Оскорбительные позы, жесты. |
| Действия | Какие-либо манипуляции с чужими предметами. |
| Слова-должники | «Вы должны вести себя ответственно», «Жена должна любить своего мужа», «Вы не должны так сердиться», «Дети должны уважать родителей» и т.д. |
| Допрос с пристрастием | «Почему так поздно? И что ты там делал? Кто еще был там?» |
| Диагноз мотивов поведения | «Конечно, этого следовало ожидать, потому что ты не в состоянии понять другого человека» |
| Несвоевременные советы | «Я всегда знала, что такой «друг» тебя  рано или поздно подведет» |
| Убеждение логикой | «Ну ты сам подумай, это же глупо влюбляться в таких» и т.д. |
| Категоричность, безапелляционность | «Вам русским языком говорят», «Неужели не ясно, что это следует сделать так» |
| Обобщения и стереотипы | Глобализация там, где в этом нет ни-  какой необходимости («Все мужчины – подлецы», «Все женщины — обманщицы», «Не стоит жертвовать жизнью ради детей»,  «В стране все воруют» и т.д.) |

1. Перечисленные конфликтогены указывают на отсутствие или недостаток толерантности. Это и есть следующая причина возникновения конфликтов.
2. Особенности субъективного восприятия и эмоционального реагирования на явления окружающей действительности.
3. Психологическая несовместимость.
4. Неподтверждение ролевых ожиданий. Социальная роль - это совокупность действий, которые должен выполнить человек, занимающий определённый статус. В обществе имеются представления о том, как должны вести педагоги, мужья, врачи, руководители и т.д. Если же поведение человека не соответствует его статусу, с точки зрения общепринятых представлений, то это может стать причиной конфликта.
5. Цвет кожи, иная национальность или раса.
6. Стереотипы.
7. Социокультурные и образовательные отличия, в частности, разные представления о явлениях и объектах окружающей действительности, различный тезаурус т.д.
8. Разное материальное и /или социальное положение.
9. Наличие психических и психологических проблем. Например, присутствие внутриличностных конфликтов, тревожности.
10. Каузальная атрибуция, при которой поведение другого человека толкуется неверно или не корректно.
11. Эмоциональное состояние конфликтующего.
12. Неблагоприятная текущая жизненная ситуация.
13. Осознанное или неосознанное посягательство на безопасность другого человека, на его имущество, нарушение закона.
14. Стечение обстоятельств. Например, не полученные вовремя документы, в силу опоздания из-за аварии на дороге.
15. Недостаток знаний, умений и навыков в области разрешения конфликтов.

Как нами уже было сказано, выявление причин помогает определить дальнейшее направление работы с конфликтующими.

Наример, если учащийся чаще всего использует стратегию соперничества, следует разъяснить, что существуют различные способы поведения в ситуациях противостояния и что, с целью успешного их разрешения, следует уметь использовать и иные стратегии поведения, соответствующую особенностям ситуации. То есть, процесс разрешения проблемы непременно должен быть сопряжён не только с разъяснительной, но и с профилактической работой.

Если конфликт(-ы) связан(-ы) с наличием у человека психологических проблем, то следует рекомендовать обратиться к школьному педагогу-психологу.

Если проблема случилась между учениками и/или группами учеников на почве нетерпимости, обусловленной различным материальным, социальным положением, разными национальности и т.д., имеет смысл провести работу, направленную на формирование качеств толерантной личности.

Если инцидент произошёл из-за чрезмерного использования конфликтогенов, целесообразно провести беседу на предмет коммуникативной компетентности.

Если конфликт произошёл ввиду негативного эмоционального состояния человека, можно довести до сведения человека информацию о способах эмоциональной саморегуляции и объяснить, что окружающие нас люди не обязаны нести ответственность за то, что нам плохо.

Аналогичным образом рекомендуется рассуждать и при иных выявленных причинах конфликтов.

Из вышесказанного следует, что работа с конфликтами, зачастую, сопряжена с разъяснительной и профилактической работой, когда до каждой из сторон доводится информация о том, как должно себя вести в той или иной ситуации, как правильно разрешать конфликты, каковы истоки того или иного рода противостояния и т.д. Такой подход, в частности, направлен на формирование приемлемых социальных установок и представлений. То есть, при осуществлении воспитательной работы необходимо делать акцент на профилактику, которая может и должна существовать как самостоятельное направление, так и включаться в иные направления работы с учащимися.

Разумеется, выявления и устранения причин далеко не всегда бывает достаточно, но элементы этого метода обязательно должны присутствовать и при использовании других способов разрешения конфликтов – арбитража и медиации.

***Арбитраж***

Практика показывает, что учащиеся, в силу возрастных личностных особенностей, не всегда могут разрешать конфликты самостоятельно, поэтому часто используется метод арбитража, при котором инцидент разрешается с помощью третьей стороны. В школах эту роль выполняют классный руководитель, учитель-предметник, социальный педагог, заместитель директора по воспитательной и/или учебно-воспитательной работе, директор. В ряде случаев для осуществления арбитражного процесса приходится собираться нескольким педагогам одновременно. Например, на педагогическом консилиуме, Совете профилактики, педагогическом Совете, во время осуществления совместной работы по преодолению проблемной ситуации и т.д.

Педагогам при такой работе следует выступать не силой, поддерживающую одну из сторон, а быть независимыми и беспристрастными. При арбитраже, «происходит квалификация, оценка конкретного случая, конкретной конфликтной ситуации с точки зрения общего правила или нормы (нескольких правил или нескольких норм) и выносится решение» [11, с.162], которое «предваряется изучением инцидента или даже цепочки инцидентов» [11, с.162], что позволяет арбитру вынести взвешенную оценку (осуществить квалификацию) случившегося. То есть, данный процесс может быть сопряжён с форматом служебного расследования с целью выяснения фактических обстоятельств, приведших к спору.

Нередко учащиеся по своей инициативе прибегают к роли арбитра, обращаясь с жалобами или проблемами к педагогу. Чаще всего, это происходит в тех случаях, когда учитель пользуется авторитетом и доверием. Иногда педагоги выступают в роли арбитра по своей инициативе, заметив, что между ребятами происходит то, с чем они не в силах совладать самостоятельно. Таким образом, учитель выступает в роли третейского судьи (от слова «третий»), становясь центром принятия решения, и предлагает решение, которое с его точки зрения, является наиболее оптимальным в данной ситуации и конфликтующие стороны, де-факто, обязуются ему подчиниться.

Если при анализе ситуации становится понятным, что конструктивное взаимодействие учащихся не представляется возможным в силу того, что любой их контакт приводит к конфронтации или по каким-либо иным причинам, может быть принято решение о разъединении учащихся, которое заключается в прекращении взаимодействия конфликтантов сторон либо его минимизация. При использовании такого способа требуется дополнительный контроль и внимание с целью соблюдения достигнутых договорённостей. Крайним вариантом такого решения является переход в другой класс или школу.

Приоритетной же целью всегда должно являться примирение сторон, которое достигается путём переговоров и принятия решения о дальнейшем взаимодействии.

Принимая решение, нужно иметь в виду, что оно должно соответствовать здравому смыслу, принципам педагогики, этике педагогической работы, этике в целом и т.д.

***Медиация***

При разрешении противоборства с помощью третьей стороны может быть использован и метод медиации.

Этот способ достаточно сложен, по сравнению с другими. Он требует, в идеале, более высокой степени подготовки, в том числе специальных курсов по проведению медиативного процесса. Отличительной особенностью рассматриваемого метода является то, что медиатор создаёт условия для того, чтобы конфликтующие стороны могли сами договориться и разрешить, тем самым, ситуацию. То есть, речь идёт о разновидности переговорного процесса, в ходе которого решение принимается самими оппонентами, и они добровольно обязуются подчиниться принятому соглашению. Добровольность принятие итогового решения даёт основание полагать, что принятым договорённостям будут следовать в большей степени, нежели волеизъявлению третьей стороны, так как решение, принятое самостоятельно человек принимает охотнее.

Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда нужно восстановить отношения между людьми, но эффект возможен только тогда, когда разрешить конфликт желают обе стороны, потому что медиативный процесс направлен не на то, чтобы выяснить, кто прав, а кто виноват, а на достижение согласия с опорой на переговоры в русле сотрудничества.

При осуществлении работы необходимо соблюдать следующие принципы: добровольность, равноправие сторон, нейтральность медиатора, конфиденциальность.

*Функции медиатора*

Медиатор должен чётко понимать, в чём заключается возлагаемые на него функции. Их выделяют семь.

Реализуя аналитическую функцию, медиатор «старается, чтобы стороны высказали имеющуюся информацию и все имеющиеся точки зрения на предмет спора, определили наиболее существенные моменты в этом споре для каждой стороны, степень подробности информации, чтобы она была полезной для принятия решения сторонами» [6, с.517]. Для успешного проведения такого анализа медиатор должен быть умелым слушателем и должен уметь задавать конфликтующим сторонам вопросы, отвечая на которые они смогут предоставить о произошедшем недостающую информацию, рассказать о причинах произошедшего, а также прояснит отношение сторон к друг другу и случившемуся.

Из первой функции следует и вторая – активное слушание. Это необходимо для того, чтобы смочь усвоить содержательную и эмоциональную составляющую происходящего, а затем продемонстрировать конфликтующим, что он их понял и услышал. Активное слушание позволит также отделить события (факты), по поводу которых произошёл конфликт, от оценки этих событий и тех чувств, которые переживают участники по поводу происходящего.

Третья функция – организационная. «В этой роли он [медиатор] помогает сторонам договориться о процедуре ведения переговоров, а далее поддерживает как выполнение достигнутых процедурных соглашений, так и корректные отношения между сторонами в процессе переговоров. Медиатор своими вопросами и высказываниями все время управляет процессом переговоров и задает тон всему процессу. Он следит за регламентом и делает замечания сторонам, если они нарушают правила ведения переговоров» [6, с.520].

Четвёртая – генератор идей. В рамках данной функции предлагаются различные пути решения проблемы, которые конфликтующие стороны пока ещё не рассматривали. Но делать он это должен не директивно, а подталкивая переговорщиков к альтернативным вариантам решения вопросами («А что, как вы думаете, могло бы послужить альтернативой этому?» «А как вы отнесетесь к такой идее...?»), избегая оказывать на них всякого рода давление.

Следующая функция ресурсная. Она заключается в снабжении участников информацией либо в оказании помощи найти им необходимую информацию. Это может быть формулировка закона, цитирование юридического документа. При этом медиатор воздерживается от интерпретаций и оценок, а в случае необходимости предлагает обратиться за разъяснениями к компетентному специалисту.

Шестая функция – оценка реалистичности рассматриваемых идей и соглашений. Чаще всего, оценка реалистичности связана с ответами участников переговоров на вопросы, призывающие конкретизировать имеющиеся соображения («Что именно нужно сделать?», «Что именно вы сможете использовать для достижения желаемого?» «Как конкретно это реализовать?») и/или призывающие увидеть причинно-следственные связи («Если всё сделать так, как вы предлагаете, то что мы получим в итоге?» «Если вы сейчас не сможете договориться, то что будет тогда?» и т.д.)

Последняя функция – обучающая. Посредник учит стороны действовать и думать с опорой на установки сотрудничества. Участие в переговорах, организованных таким образом, учит тому, как можно себя вести в конфликтных ситуациях, помогает испробовать новый способ разрешения конфликтов.

*Процедура процесса медиации*

1. Нередко, перед процессом медиации требуются встречи медиатору с каждой из сторон с глазу на глаз, так называемые кокусы, что позволяет прояснить детали случившегося, ознакомиться с различными точками зрения на события, составить предварительную картину произошедшего и т.д.
2. Вступительное слово. Медиатор, вкратце, рассказывает о процессе медиации, о том, что он из себя представляет, на каких принципах он построен, объясняет свои функции и роль в этом процессе, создаётся необходимая психологическая атмосфера, устанавливаются правила поведения, в частности, принцип конфиденциальности, закладывается необходимый фундамент дальнейшей работы. Крайне желательно, чтобы вступительное слово было чётко структурировано, логично и отработано. Необходимо также следить за тем, чтобы вступительное слово не было затянуто, потому что в этом случае можно потерять внимание присутствующих.
3. Представление сторон***.*** На этом этапе каждой стороне предоставляется возможность рассказать, в чём, на её взгляд, заключается спорная ситуация. В то время, пока стороны озвучивают свои версии происходящего, медиатору будет полезно делать пометки в блокноте, чтобы не упустить из вида важные моменты. Необходимо также следить за тем, чтобы стороны соблюдали установленные медиатором правила.
4. Вентиляция эмоций***.*** После представления сторон предлагается обменяться мнениями по поводу услышанного, озвучить свои замечания. Здесь медиатору нужно позволить участникам сбросить накопившиеся эмоции, выразить свои чувства, но, в то же время, не упустить ситуацию из-под контроля. В процессе «вентилирования» медиатору нужно обратить внимание на спорные моменты, по которым сторонам нужно придти к согласию. Если во время такой дискуссии страсти накаляются настолько, что происходящее начинает переходить в перепалку, постепенно выходя из-под, грозясь выйти из-под контроля, имеет смысл провести кокусы – беседы медиатора с каждым из участников один на один.
5. Кокус. Как следует из сказанного выше, данный этап может быть, а может и не быть. Каждой стороне рекомендуется уделять одинаковое количество времени и проводить одинаковое количество кокусов. В процессе кокуса, нередко, выявляются новые обстоятельства, которые стороны не хотят озвучивать в присутствии друг друга, новые возможные точки соприкосновения сторон. Диалоги один на один, позволят конфликтующим по-другому взглянуть на происходящее и, при накале страстей, перевести настрой конфликтующих в конструктивное русло.
6. Формирование повестки дня. На данном этапе медиатор благодарит стороны за проделанную работу, озвучивает найденные точки сближения, формулируя вопросы, требующие медиационной сессии. Далее, зачитываются вопросы, предлагаемые к обсуждению, которые должны быть сформулированы так, чтобы они понимались однозначно, затем у сторон уточняется, нужно ли что-то добавить ещё.
7. Выработка предложений. Стороны обмениваются предложениями по решению каждого вопроса, внесённого в повестку дня. При этом медиатору не нужно забывать о том, что на него возложена функция генерации идей. Выработанные предложения рекомендуется медиатору фиксировать на бумаге.
8. Подготовка соглашения. На этом этапе осуществляется тестирование предложенных идей на реальность, обсуждаются меры, которые могут быть приняты в случае нарушения сторонами принятых договорённостей. Если какое-либо из предложений не выдержало теста на реальность, оно возвращается на доработку. Соглашение может быть подготовлено как в устной форме, так и в письменной форме.
9. Выход из медиации. На данном этапе медиатор получает обратную связь от участников переговоров, выражает благодарность за сотрудничество, уточняет, насколько стороны удовлетворены полученным результатом, процедурой переговоров, стало ли им эмоционально легче после сеанса медиации и т.п.
10. Этап постконфликта. На этом этапе оценивается фактическая результативность осуществлённого процесса медиации и необходимость оказания дальнейшей помощи (психологическое либо юридическое консультирование, направление в Центр социального обслуживания и т.д.).

Ни один процесс разрешения конфликтов, конечно же, нельзя алгоритмизировать. Специалисты отмечают, что подходить к процессу нужно творчески, особенно к процессу медиации (это искусство!), многие случаи требуют индивидуального подхода. Это искусство! Как именно будет осуществляться работа зависит от специфики самой проблемы, от того, к какой профессиональной и/или социальной среде относятся конфликтанты, насколько они готовы договариваться самостоятельно и т.д. Этапы медиации могут меняться между собой, дополняться такими, которые в описанном нами алгоритме не предусмотрены вовсе; медиация может содержать в себе элементы арбитража и наоборот; медиатор может позволить себе «взять бразды правления» на себя, позволив быть себе директивным и авторитарным, а в некоторых случаях отступить от принципов, соответствующих тому или иному методу разрешения конфликтов и т.д.

***Особенности ведения переговоров***

Какой бы метод не использовался при решении конфликтов, необходимо владеть знаниями, умениями и навыками в области ведения переговоров.

Специалисты говорят о следующих правилах и принципах, которые необходимо соблюдать, чтобы быть успешным в переговорных процессах.

* Тщательная подготовка.
* Определение целей и задач, которые нужно достичь.
* Определение пределов, в рамках которых можно действовать.
* Корректность принятия и передачи информации (без наличия каких-либо искажений).
* Изложение мыслей четко, ясно, логично, структурировано, с правильным расставлением акцентов.
* Способность отделять действительные факты от интерпретаций, оценок и умозаключений.
* Умение ясно излагать свои мысли.
* Нужно научиться контролировать свои эмоции и поведение.
* Для достижения максимальной объективности в видении ситуации, необходима определенная доля «отстранения» от рассматриваемой проблемы, выход «на балкон».
* Следует придерживаться сдержанности и осторожности – это одно из главных достоинств дипламатов и переговорщиков.
* В ходе переговоров не рекомендуется показывать свои истинные чувства.
* Необходимо овладеть искусством воздействия на чувства собеседника.
* Во время переговоров арбитру (медиатору) необходимо отслеживать и регулировать психологическую атмосферу, царящую за столом переговоров.

Ухудшить обстановку могут импульсивность, несдержанность, использование конфликтогенов, попытки оказать давление, действия, направленные на выведение партнёров из равновесия.

Положительную атмосферу могут создать умение слушать, способность пойти на уступки, умение приободрить, сделать комплимент собеседнику («Вы молодец!», «Вы правильно поступили!», «Если вы и дальше будете прилагать усилия, то совсем скоро проблему решите вовсе!»), использование словесных предикатов, несущих положительную смысловую нагрузку, добродушный юмор. Руководителю переговоров необходимо тщательно следит за этим, «корректируя» происходящее.

Успешное налаживание контакта в начале переговоров позволяет лучше провести их центральную стадию - обсуждение предмета переговоров, которое предполагает прием и передачу информации. Для установления контакта полезно сделать следующее.

* Поговорить об ожиданиях и опасениях партнера.
* Признать нормальность владеющих им чувств и выразить наше понимание партнера (что вовсе не обязательно означает согласие с его претензиями), успокоить его, если он слишком взвинчен для разумного обсуждения его проблемы.
* Проинформировать, чего ему стоит ожидать от процесса нашего взаимодействия.
* Сказать, что мы собираемся делать, и чего мы ожидаем от него в ходе нынешней или до вашей следующей встречи.
* Одобрить усилия, уже предпринятые партнером, и его желание разрешить проблему, сделать некоторые высказывания побудительного характера.

Приведенная ниже таблица демонстрирует, что способствует, а что препятствует налаживанию контакта.

|  |  |
| --- | --- |
| **Способствует** | **Препятствует** |
| Приветствие | Отсутствие приветствия |
| Улыбка | Мрачность, суровость |
| Рукопожатие или наклон головы | Отсутствие реакции |
| Обращение по имени или отчеству | Избегание имени, упоминание о клиенте «он», «его» в разговоре с другими при нем |
| Сокращение физической и психической дистанции: вставание при приветствии, выход из-за стола, провожание до места | Игнорирование партнера |
| Наклон в сторону собеседника | Наклон от собеседника |
| Оптимальное для него расстояние, расположение под углом | Слишком большое или слишком близкое расстояние |
| Отсутствие преграды между партнерами | Наличие стола или другой преграды |
| Нейтральные или положительные первые фразы | Разговор об острых, проблемных моментах, по которым могут быть разногласия, в самом начале |
| Открытость позы и жестов | Закрытые позы и жесты |
| Расстегнутый пиджак | Полная «застегнутость» |
| Контакт глаз (около 40% времени, но каждый взгляд не дольше 10 секунд) | Избегание контакта глаз или долгий взгляд в упор |
| Равенство позиции (оба сидя или стоя) | Неравенство позиций |
| Подстройка к партнеру (достижение сходства позы состояния, стиля речи, ритма дыхания) | Рассогласование по позе, стилю, состоянию |
| Доброжелательный тон голоса | Резкий или равнодушный тон |
| Сосредоточенность внимания на партнере, отсутствие внешних помех | Отвлечение на других людей, звонки, дела |
| Готовность к его приходу | Неподготовленность нужных бумаг |
| Положительная обратная связь | Неодобрение, критика |
| Выражение понимания, сопереживания | Непонимание, равнодушие |
| Готовность честно признать свои промахи | Сваливание вины на партнера и других |
| Умеренная мимика и жестикуляция | «Маска» на лице или обилие реакций |
| Индивидуальный подход | Стереотипность, предубежденность |
| Уверенность | Суетливость, навязчивые движения |
| Неторопливость | Разговор впопыхах, между делом |

Эти перечни могут быть продлены и конкретизированы в зависимости от реальной ситуации, профессиональных и личных задач.

Кроме того, необходимо всегда помнить о важности осознания последствий тех или иных форм поведения, поскольку без этого невозможно эффективное управление ситуацией. Разумеется, можно использовать и тактики, препятствующие взаимодействию (см. таблицу), но нужно следить за тем, чтобы это не стало причиной начала или усугубления конфликта. Нужно понимать, видеть и чувствовать грань, которую нельзя переступать.

Большое значение имеет умение слушать и слышать конфликтантов, что подразумевает под собой владение различными техниками слушания: нерефлексивным, эмпатическим, активным.

Под нерефлексивным слушанием понимается способ сосредоточенного внимательного слушания, почти без собственных речевых реакций. Такой вид слушания предполагает наше невмешательство в ход мысли собеседника и минимизацию наших ответов. Допустимы лишь простейшие фразы, позволяющие выразить одобрение, интерес и понимание («Да?», «Это интересно…», «Понимаю...», «Будьте добры, поподробнее…» и т.д.)

Цель эмпатического - дать собеседнику ощущение вашего сопереживания, то есть, дать понять, что вы понимаете, что именно он чувствует в данный момент; дать понять, что вы чувствуете по поводу происходящего; уточнить, какие эмоции он испытывает в сложившейся ситуации. Нужно суметь уловить эмоциональную окраску и значение проблем собеседника. Такой вид слушания помогает установить наиболее глубокий контакт и поддерживать его на протяжении беседы. Эмпатическое слушание позволяет решить одну из важнейших задач - пробуждение доверия.

При активном слушании используются особые приёмы участия в беседе (определённым образом поставленные вопросы, ответные фразы), позволяющие лучше понять собеседника (ход его мыслей, эмоциональное состояние и проч.), разговорить его, перехватить и удержать инициативу в беседе, перевести разговор от монолога к диалогу и т.д. («Если я вас правильно понял, вы говорите, что...», «Так вы сказали, что...», «Если я вас правильно понял, вас не устраивает стоимость квартиры?», «Если исходить из того, что вы сказали, то...», «Вы так полагаете, видимо, потому, что...», «Вашими основными трудностями, как я понял, являются...», «Итак, вы бы хотели...», «Мне жаль, что все так сложилось», «Мне очень обидно это слышать…», «Я очень рад, что наши переговоры продвинулись…» и др.).

Это лишь некоторые рекомендации, позволяющие сделать переговоры более эффективными.

***Резюме***

Итак, конфликты можно решать через установление причин произошедшего, посредством арбитража и медиации. Перечисленные способы предполагают участие педагогов в разрешении ситуации противостояния.

В случае арбитража решение принимается педагогом (либо их группой), который выступает в роли властьимущего человека. Принятому решению конфликтанты обязуются подчиняться.

При медиативном процессе участники противоборства договариваются самостоятельно. Задача же третьей стороны заключается в организации, проведении и катализации процесса.

Ни один из методов нельзя алгоритмизировать, так как стратегия, которая будет использоваться в разрешении конфликта, зависит от особенностей конкретной ситуации и от набора социально-психологических характеристик конфликтующих. Следовательно, арбитраж может содержать в себе элементы медиации, элементы арбитража могут присутствовать в медиативном процессе; арбитр (либо медиатор) может отойти от принципов и правил, относящихся к арбитражу (медиации), если того требует ситуация и это будет способствовать достижению поставленной цели (целей). То есть, к разрешению конфликтов следует подходить творчески.

Чтобы быть эффективным при использовании перечисленных методов нужно получать соответствующие знания и развивать способности, необходимые переговорщикам и дипломатам

Напомним, что в последние годы в воспитательной работе преобладает позиция, сторонники которой считают, что при разрешении конфликтов приоритет следует отдавать медиативному процессу.

***Список использованной литературы***

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. - СПб.: Питер, 2009. - 304 с.: ил.
2. Большой психологический словарь / Сост. и общ. ред. Б.Мещеряков, В. Зинченко, - СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 672 с.; - (Проект «Психологическая энциклопедия»)
3. Головин С.Ю. Словарь практического психолога. – 2-е изд., перераб. и доп. – Минск: Харвест, 2001. – 971 стр.
4. Дональдсон М. К., Дональдсон М. Умение вести переговоры для чайников. - Киев Москва, 1998. –
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - 2-е изд., доп. и перераб. - СПб.: Питер, 2004. - 400 с: ил.
6. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина - СПб.: Издательство «Лань», 1999. - 448 с.
7. Мириманова М.С. Конфликтология. Учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений. - 2-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2004. - 320 с.
8. Ниренберг Дж. Маэстро переговоров. - Минск, 1996. -
9. Конфликтология. Хрестоматия. /сост. Леонов Н.И. - МПСИ, МОДЭК, 2002. - 384 с.
10. Прикладная конфликтология. Хрестоматия. / Сост. К.В.Сельченок, 2001. - 624с.
11. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров. Учебное пособие. - Красноярск-Москва, 2001. – 236с.: схем.