Міністерство освіти і науки, молоді та спорту

Дніпропетровський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти

***Реферат***

**Стратегія управління конфліктом**

*Виконав*

***Гончар Надія Олександрівна,***

***вчитель російської мови***

***та світової літератури***

*Місце роботи*

***Іларіонівська середня загальноосвітня школа***

***Синельниківського району***

*Дата проходження курсів*

***10 – 20 травня 2011 року***

*Форма навчання* ***індивідуальна***

Дніпропетровськ – 2011

**ЩО ТАКЕ КОНФЛІКТ**

Конфлікт — суперечність, яка виникає між людьми у зв'язку з розв'язанням питань виробничого, громадського або особистого характе­ру. Конфлікти виникають під час зіткнення поглядів, інтересів, прагнень різних осіб чи груп людей. Отже, саме поняття конфлікту ширше, ніж просто незгода між людьми, сварка чи погіршення стосунків. Адже кон­флікти бувають різні. Є конструктивні конфлікти, які позитивно вплива­ють на життя людей і суспільства — служать джерелом самовдоскона­лення й саморозвитку особистості, здружують членів групи, стимулюють ефективний вихід з проблемних ситуацій. І деструктивні, що призводять до воєн, насильства, розриву стосунків, до самотності та згуби. Якщо конструктивні конфлікти виявляються у принципових зіткненнях думок, у дискусіях, то деструктивні — у дрібних і великих сварках і непорозу­міннях. Тому деструктивні конфлікти потрібно швидко залагоджувати і ліквідовувати. У колективі це буде сприяти оздоровленню морально-психологічного клімату, підвищить активність і працездатність людей. В особистому житті призведе до покращання стосунків, до взаємної любові і поваги.

**Конфлікт є деструктивним, коли він...**

* Відвертає енергію від більш важливої діяльності та проблем,
* Руйнує мораль або підсилює негативну самооцінку.
* Поляризує групи таким чином, що вони втрачають внутрішній  
  зв'язок та послаблюють взаємну співпрацю.
* Поглиблює різницю у ставленні до цінностей.
* Стимулює безвідповідальну і непривабливу поведінку, скажімо: об­  
  разливі прізвиська та бійки.

**Конфлікт є конструктивним, коли він...**

* Розкриває важливі проблеми, які в результаті стають зрозумілішими.
* Спричинює розв'язання проблем.
* Стимулює виникнення правдивої комунікації.
* Сприяє виходу стримуваних емоцій, напруги і стресу.
* Допомагає створенню тіснішого контакту між людьми, які, беручи
* участь у спільному розв'язанні конфлікту та позитивно його полаго-
* джуючи, краще пізнають одне одного.
* Допомагає розвиватися персонально та використовувати в майбутніх
* ситуаціях отриманий досвід.

***Причини конфлікту***

**Гіперактивність**

***Гіперактивність* проявляється як надлишкова рухова активність, занепокоєння, метушливість; численні рухи, яких дитина часто не помічає; балакучість; нетривалий сон. У руховій сфері зазвичай виявляються порушення координації, несформованість функцій дрібної моторики.**

*Організація корекційно-педагогічного процесу з гіперактивними дітьми повинна відповідати двом обов'язковим умовам*:

1. Розвиток та тренування слабких функцій слід проводити в емоційно привабливій формі, що істотно підвищує ефективність занять, які проводяться, і мотивує зусилля з самоконтролю. Цій вимозі відповідає ігрова форма занять.
2. Підбір таких ігор, які, забезпечуючи тренування однієї функціональної здатності, не покладали б одночасного навантаження на інші дефіцитні здібності, бо відомо, що паралельне дотримання двох, а тим більше трьох умов діяльності викликає у дитини істотні ускладнення, які часом просто неможливо виконати.

*Гіперактивна поведінка дітей відрізняється наступними ознаками:*

* Часто спостерігаються неспокійні рухи в кистях і стопах; сидячи на стільці, крутитися, вертиться.
* Встає зі свого місця в класі під час уроків або в інших ситуаціях, коли потрібно залишатися на місці.
* Виявляє безцільну рухову активність: бігає, крутиться, намагається кудись залізти, причому в таких ситуаціях, коли це не прийнято.
* Часто відповідає на запитання, не замислюючись, не вислухавши їх до кінця.
* Зазвичай не може тихо, спокійно гратися або займатися чим-небудь на дозвіллі.
* Знаходиться в постійному русі і веде себе так, "ніби до неї прикріпили мотор".
* Часто буває балакучою.
* Зазвичай, не може дочекатися своєї черги в різних ситуаціях.
* Часто заважає іншим, «пристає» до оточуючих (наприклад, втручається в розмови або ігри).

**Агресія**

*Агресія -* (від лат .- aggredi - нападати) індивідуальна або колективна поведінка, дія, спрямована на нанесення фізичної чи психологічної шкоди, збитку, або на знищення іншої людини чи групи людей. У значній частині випадків агресія виникає як реакція суб'єкта на фрустрацію і супроводжується емоційними станами гніву, ворожості, ненависті і т.д.

Підвищена агресивність дітей є однією з найбільших проблем у дитячому колективі. Ті чи інші форми агресії характерні для більшості дошкільнят, але із засвоєнням правил і норм поведінки у школі, ці безпосередні вияви дитячої агресивності поступаються місцем просоціальним формам поведінки. Але в певної категорії дітей агресія не тільки зберігається, а й розвивається, трансформується в стійки риси особистості. В результаті знижується продуктивний потенціал дитини, деформується її особистий розвиток.

Корекція агресії у дитини повинна починатися з пояснення її причини. Якщо агресія не являється сигналом порушення в емоційно-мотиваційній сфері, то корекційні дії можуть бути направлені не на її усунення, а на пом'якшення та недопускання негативних наслідків агресивної поведінки дитини. Крім того, в цьому випадку необхідно підготувати батьків до адекватного сприйняття агресивних реакцій дитини.

В іншому випадку, коли агресія є проявом порушення емоційно-мотиваційної сфери особистості, дії психолога або вихователя повинні бути спрямовані на подолання закріплення агресивних дій дитини.

Застосування корекційних методів цілком залежить від характеру тих причин, котрі обумовили агресивну поведінку. Вибір методики корекції відбувається з урахуванням конкретного випадку та конкретної дитини. Це необхідно враховувати при огляді нижче перечислених корекційних методів:

* Ігнорування агресивної тенденції, не фіксування на неї уваги оточуючих.
* Включення агресивної дії у контекст гри та придання йому нового соціально прийнятного, емоційно наповненого змісту. Цим забезпечується можливість дитини розрядки агресивних тенденцій без збитків для відносин з оточуючими (наприклад, в грі «козаки» - розбійники агресивній дитині дати роль розбійника).
* Установлення заборони на агресивні дії дитини (не дозволяти дитині проявляти агресію).
* Активне підключення психолога в ігровій ситуації до розгортання або “розтягування ” агресивних дій, в основі яких частіше з усього лежить страх.

**Страх**

***Страхи* - емоційні порушення або неприємні переживання. Найперше місце серед усіх страхів, посідає страх смерті батьків.**

*Об`єкт страху**–* це власне загроза.

*Зовнішні чинники,* що сприяють розвитку страху у дітей:

* урбанізація;
* недостатня рухова та ігрова активність, а також втрата навичок колективної гри, постійні нервово-психічні перенавантаження матері внаслідок підміни сімейних ролей, спілкування зі схвильованою, позбавленою опори матір`ю;
* відсутність можливості для рольової ідентифікації з дорослим тієї ж статі;
* незадоволення батьків статтю, темпераментом, характером дитини;
* збільшення кількості дорослих у сім`ї;
* вік батьків;
* наявність аналогічних страхів у самих батьків.

Спостереження за дітьми показало, що дошкільнята уникають використання негативних персонажів у своїй ігровій діяльності й малюванні, замінюючи їх на менш страхітливі. Було відмічене явище «пережитого страху», наприклад, у досліджуваних дошкільнят молодшої групи, де діти рішуче заявляли про те, що вони не бояться ні вовка, ні ведмедя, бо можуть захиститись зброєю (кулемет, сокира тощо) або батьки їх захистять. В той же час було зафіксовано високий рівень соціального страху в міру наближення цих дітей до шкільного віку. При порівнянні дитячих і підліткових страхів встановлено, що кількість страхів у підлітків переважала кількість страхів у дошкільнят, а також форми страху були іншими, адекватними підлітковому віку. Характер страхів змінювався несуттєво, але з домінантою соціального. Головна характеристика соціального страху у дітей та підлітків – це залежність. Відсутність уміння самому приймати рішення, постійний страх зробити помилку, страх відповідальності, перешкоджають особистості розвиватися повноцінно, багатосторонньо, звужують перспективу діяльності та бачення майбутнього і призводять до соціальної дезадаптації, неможливості діяти самостійно у відповідальних ситуаціях та в суспільстві. Страх притаманний дитячому віку, але якщо він своєчасно не віджитий в ранньому віці, страх залишається, змінюється лише його форма.

Дослідження формування страху має динаміку, так як страх виникає не в дорослому чи підлітковому віці, а значно раніше, зокрема в 2 – 3- річному віці. Простежуючи динаміку формування соціального страху, ми бачимо, що ті символічні образи страху, які в дитячому віці позначали певні явища, в дорослому віці позначають їх же, лише в інших символічних образах. Головні чинники, які впливають на виникнення страхів - це близьке оточення особистості, мікросередовище та особистісна чутливість до виникнення страхів та тривоги. Необхідно попереджати виникнення страхів у дітей та підлітків, а при їх виникненні важливим є їх своєчасне подолання та зниження негативного впливу.

**Замкнутість**

*Замкнутість* - особливість особистості, яка спостерігається як у нормі (у акцентуйованих особистостей), так і у психопатичних особистостей (шизоїдна психопатія) і при деяких психозах (у структурі аутизму).

*Техніка поведінки з замкнутою дитиною -* це організація такої послідовної взаємодії з замкнутою дитиною, яка дозволяє сформувати у неї комунікативні вміння і бажання спілкуватися з іншими.

*Причини замкнутості:* емоційна нестійкість, плаксивість, загальний знижений фон настрою, погіршення сну і апетиту, надмірна прихильність до когось із близьких, що згодом призводить до страху перед чужими людьми, почуття неспокою та скутості при попаданні в нову ситуацію.

*Кілька порад батькам замкнутих дітей.*

* Розширюйте коло спілкування вашої дитини, приводьте її в нові місця і знайомте з новими людьми.
* Підкреслюйте переваги і корисність спілкування, розповідайте дитині, що нового й цікавого ви дізналися, а також, яке задоволення отримали, спілкуючись з тією або іншою людиною.
* Прагніть самі стати для дитини прикладом ефективного спілкування людини.
* Якщо ви помітите, що, незважаючи на ваші зусилля, дитина стає все більш замкнутою і відстороненою, зверніться за консультацією до психолога, який професійно допоможе вам вирішити цю проблему.

Робота з подолання замкнутості досить складна і довготривала.

**Неприйнятий у класі**

*Дитина-ізгой у класі (поради вчителям і батькам).*

Найголовніше - пам'ятати: становище дитини в класі аж до підліткового віку на 90% залежить від того, як до нього ставиться вчитель. А у першокласників - на всі 100%. Тому, якщо у дитини не складаються стосунки з однокласниками, вирішити проблему може вчитель, подавши іншим дітям знак, що ця дитина йому подобається, що у неї щось (неважливо що) виходить краще за всіх, що вона важлива і потрібна у класі. У цьому віці авторитет вчителя незрівнянно вище авторитету однолітків і навіть авторитету батьків, і саме зараз важливо вловити момент і не допустити формування в дитячому колективі ролі "гидкого каченяти". Класі у шостому це буде зробити набагато важче, адже для підлітків голос вчителя - дорадчий. А поки діти, як маленькі локатори, зчитують реакцію педагога і автоматично переймають його ставлення до однокласників. Ваше завдання - просто подати правильний сигнал.

Якщо в класі є дитина, поруч з якою дійсно небезпечно перебувати іншим дітям, рішення про її долю слід приймати разом з колегами і адміністрацією школи, не залучаючи до цього "громадськість". Не перетворюйте важке, але необхідне адміністративне рішення в акт колективного осуду і вигнання "паршивої вівці". Відторгненість і озлобленість зчеплені один з одним, одне неодмінно викликає інше. Сподіваюся, ні ви, ні обурені батьки не хочете, щоб згодом доросла і доведена до крайнього ступеня озлоблення дитина зустріла їх власних "нормальних" дітей де-небудь у темному кутку.

Багато педагогів, зупиняючи бійку дітей, кажуть: "Мені не важливо, хто перший почав, від зміни місць доданків сума не змінюється, обидва винні". Це здоровий підхід, коли мова йде про сутичку на рівних. Але якщо в класі систематично ображають когось, а він змушений оборонятися, не можна прирівнювати вину переслідувача і жертви - це ще більше ранить дитину-жертву, яка відчуває себе абсолютно незахищеною навіть у присутності дорослих. Такий підхід розбещує дитину-переслідувача, і вона дуже скоро навчиться поводитися нишком, так, щоб самому залишатися в очах педагога "білим і пухнастим". Якщо при цьому у жертви сильний характер, вона зробить свої висновки, і наступного разу буде битися вже не на життя, а на смерть - адже зрозуміє, що розраховувати може тільки на себе.

Якщо цькування в класі вже почалася, прямо оголосіть дітям, як ви до цього ставитеся. Не бийте на жалість. Кажіть не про жертву, а про кривдника, фокусуйтеся на його якостях. Скажіть, що ви будете дуже засмучені, якщо дізнаєтеся, що у вашому класі є діти, яким приємно когось ображати і мучити. Твердо оголосіть, що така поведінка неприпустима, і ви в своєму класі цього терпіти не маєте наміру. Зазвичай цього буває достатньо, щоб кривдники притихли (вони завжди боязкуваті). На тлі затишшя можна вживати заходів щодо підвищення статусу дитини-жертви і знайти для неї комфортне місце у класному колективі.

Поговоріть з дитиною, виступаючою у ролі жертви. По-перше, поясніть їй, що ви не зможете захищати її, якщо не будете твердо впевнені, що сама вона ніколи бійку не починає. Скажіть, що вам дуже важливо бути справедливим вчителем і нікого не карати невинного, візьміть з неї слово, що вона не буде переходити до рукоприкладства, навіть якщо її дражнять. По-друге, підкажіть, як краще поводитися, щоб швидше відстали. Кривдники отримують задоволення не від самого процесу виголошення образливих слів, а від ефекту, якого досягають. Коли жертва плаче, злиться, намагається заперечувати, тікає, вони відчувають свою владу над нею. Якщо ж не звертати на них уваги, все задоволення від повторення одних і тих же слів пропадає, це скоро стає нудним.

Підкажіть дитині кілька "чарівних фраз", які остудять запал кривдників. Якщо вони з реготом скачуть навколо, показуючи пальцем, можна спокійно сказати: "Я радий, що вам так весело". Якщо говорять образливі речі, можна відповісти: "Ти можеш так думати, якщо тобі це подобається" або "Я вже помітив, що тобі подобається говорити щось погане про інших людей". Принцип той же: не треба обговорювати тему, яка подобається кривднику (свою зовнішність, якості і т.д.), сперечатися, виправдовуватися, сердитися. Треба коротко і спокійно охарактеризувати його поведінку, мотиви, переклавши відповідальність за те, що відбувається на нього: це не я такий, це ти такий, що тобі подобається мене дратувати. Звичайно, сказати це належним тоном і вчасно непросто, але допомагає практично завжди.

**Наслідки конфліктів у класі / групі**

Конфлікт небезпечний своїми наслідками для особи і для групи. Педагогам і лідерам груп важливо знати і розуміти небезпеку наслідків конфліктів для групи:

1. Конфлікти створюють напругу, яку переживає весь колектив. Од­  
   ним із стихійних виходів з цієї напруги є утворення підгруп. Зокрема це  
   спостерігається в тих випадках, коли конфлікт виникає між учите­лем / учителькою і лідерами класу. Фактично йде боротьба за лідерство.  
   Розподіл на дві підгрупи може зняти бодай на короткий час напругу в  
   групі. Кожна / кожен створює свою сферу впливу, і так досягається май­  
   же повна рівновага.
2. Внаслідок конфлікту можливе вимушене чи стихійне усунення  
   одного або декількох членів, що також може послабити напругу в групі.  
   Група прагне виключити того із своїх членів, чий вплив помітно слабне.  
   Іноді в групі постає вибір «крайнього» — коли агресія групи спрямована  
   на одну людину або на меншість, яких вважають винними у труднощах,  
   що виникли (згадаймо фільм «Чучело»). Агресія, яка виливається на  
   «крайнього», звільняє групу від напруги.

3. Конфлікт може змінити групову мету; змінити стиль управління групою (від авторитарного до демократичного і навпаки); можлива поява нового лідера або зміна керівника.

4. Конфлікт може спричинити розпад колективу.

**ПОЗИТИВНА САМООЦІНКА**

Конфлікти спричиняються людьми. Саме від людини залежить, який це буде конфлікт, наскільки руйнівними для особи і суспільства бу­дуть його наслідки. Тому, перш ніж говорити про правила уникання і ви­ходу з конфліктної ситуації, варто з'ясувати погляди людини на її місце і роль у своїй групі, у цьому світі. 1 почати потрібно не з «позиції» групи, а з погляду людини на саму себе, тобто з ЇЇ самооцінки.

Самооцінка — це те, як людина себе бачить. Якщо людина відчуває себе невдахою, думає, що в неї/ нього нічого не вийде, що не варто щось змінювати в житті, що така його чи її гірка доля, то ми можемо вважати самооцінку людини низькою. Отже самооцінка — це віра в себе.

На Землі живуть мільярди людей, що мають різні характери, різну зовнішність, різне виховання. Але як часто ми чуємо про самотність лю­дини. «Розкоші людського спілкування» (за висловом Екзюпері) заважає уявлення про власні недоліки, невіра в себе і недостатня любов до себе. Як можна очікувати любові і розуміння від інших, якщо ми самі себе не любимо і не розуміємо?

Любов до себе — це не те саме, що себелюбство, самозакоханість чи зарозумілість.

Любов до себе стає передумовою і мірою нашого ставлення до бли­жніх. Досвідчені психологи твердять: якщо людина не має достатньої любові до себе, то вона не спроможна любити інших. «Полюби ближньо­го свого як самого себе». Якою мірою ми можемо любити ближніх, коли не любимо себе? Відсутність любові до себе породжує відсутність любові до інших. Ми не любимо, бо нас не люблять, а нас не люблять, бо ми не любимо. Тому коли ми самі себе не любимо, не любимо свої певні риси, то й Іншим не подобаються в нас ці риси. Народна мудрість говорить: «Шануй сам себе, шануватимуть і люди тебе».

Люди здатні розв'язати всі свої проблеми, якщо навчаться з розу­мінням та любов'ю ставитися до себе та до своїх ближніх. Утверджуючи власну гідність, навчившись любити і цінувати себе, набагато легше по­бачити і полюбити добро в інших. Бо самоповага і позитивна самооцінка не егоїстичні. Ми достойні любові до себе.

Повага до себе виробляється з раннього дитинства. Батьки, які показують дітям, що вони їх безмежно люблять просто так, лише за те, що вони є такі на світі, закладають фундамент здорової самоповаги, що буде підтримувати людину впродовж цілого життя. На цьому фундаменті любові дитина далі будує свій характер, будує своє життя. Коли фунда­мент будови життя закладено на піску — на відсутності любові в дитинс­тві та бракові усвідомлення власної унікальності — тоді людині важче поважати себе та добитися поваги інших.

Позитивна самооцінка притаманна людям, які усвідомлюють і з го­товністю беруть на себе соціальну відповідальність. Тому підвищення самооцінки допомагає людині з готовністю взяти на себе соціальну від­повідальність, вдихає в неї мужність, допомагає звільнитись від почуття неповноцінності, спрямовує її чи його дії в соціально корисне русло.

**Позитивне ставлення до життя**

Важливе позитивне ставлення до життя, а не тільки позитивна са­мооцінка. Людина є такою, якою себе вважає. Якщо ми вважаємо, що ніколи не будемо щасливими, то так і буде. Якщо думаємо, що нічого в житті не доб'ємося, то так і залишимося ні з чим. Гарненько обдумайте відповіді на запитання:

• Які найсвітліші спогади вашого життя?

• Що в житті найголовніше?

Ці відповіді і є наші життєві пріоритети. Для успішного, позитив­ного життя потрібно визначити його пріоритети — чи це тихі сімейні ра­дощі, чи гроші, чи досягнення у навчанні, праці... Якщо ми будемо три­матися своїх пріоритетів, життя наше буде повне змісту.

Щоб жити позитивно, потрібно жити ТУТ і ЗАРАЗ. Пусті мрії про щасливе завтра десь «там, за горизонтом, за облаками, там-там-тарам...», чи постійне занурення у день вчорашній («як же тоді було класно!») не принесуть щастя сьогоденню. Адже живемо ми сьогодні і щасливі може­мо бути тільки сьогодні. Краще кожного дня, підводячи підсумки, зга­даймо, шо було гарного за день, і подякуємо цьому подарункові долі.

Позитивне ставлення до життя формує у людини рівний, життєраді­сний характер. Такі люди приємні у спілкуванні, оточуючі просто гор­нуться до них. Особливо такого типу людей потребують діти. Адже вели­кою мірою від вчительки / вчителя залежить психологічний клімат у кла­сі. Якщо ви знервовані, засмикані, галасливі і завжди готові на скандал, то й клас так само відгукнеться на ваш негативний настрій. Коли ви спо­кійні, миролюбні, сповнені терпіння і поваги до дітей, до молоді, то ви надихаєте і їх бути терплячими, благородними, уважними до вас, одне до одного, до предмету, який ви викладаєте. Якщо ви не такі — починайте змінюватись прямо зараз. Формуйте у себе позитивне ставлення до жит­тя, до оточення, до себе. Вперед! Дорогу здолає той, хто йде!

**Повага до інших**

• Чи мали ви труднощі у пошуку рівнодії між власним щастям та інтересами інших?

Спочатку спробуємо відповісти на запитання, чому людина робить вчинки, які завдають шкоди їй і довколишнім? Відповідь проста — бо та­ка людина живе тільки для себе, нехтуючи почуттями та проблемами ін­ших людей. Внутрішній конфлікт виникає коли людина використовує ближніх задля своєї мети, що призводить до збільшення кількості внут­рішніх і зовнішніх конфліктів у її житті. Тоді вона починає страждати від браку любові.

*Більше ніж: їжа та дах над головою людям потрібне розуміння того, що вони комусь потрібні, кимсь любимі.*

*Мати Тереза*

Звільнити від конфлікту із собою й з іншими людьми може тільки безкорисливість та турбота на благо всіх. Ми народжуємося, щоб жити в ім'я одне одного, щоб жити на радість іншим. Коли ми більше зважаємо на інших, розуміємо їхні потреби і турбуємося про те, щоб вони були ща­сливими, в нас самих проявляються кращі якості, і ми зміцнюємо все найкраще в душах оточуючих. Тоді зникає незадоволення собою. А коли ми подобаємося собі, то стає легше турбуватися про оточуючих і любити їх. Тоді приходить відчуття, що наше життя є цінністю і має сенс.

*Ми можемо навчитися поважати, цінувати і любити інших людей так само, як і себе.*

Оце і є шлях поваги до інших. Стався до них так, як хочеш, щоб ставилися до тебе.

А тим, хто працює з дітьми, потрібно дати собі відповідь на запи­тання:

* Які найкращі спогади мого дитинства?
* Чому мені приємні ці спогади?
* Чого в дитинстві я хотіла / хотів від оточуючих?

Згадайте своє дитинство і себе в ньому. Це допоможе вам краще зрозуміти і поважати дітей. Бо дитину / дорослу людину потрібно любити не тому, що вона розумна, гарна чи талановита, а просто в силу її власної, неповторної цінності. Коли людина відчуває свою цінність, вона може цінувати і любити інших.

Порозумінню між людьми часто заважають певні стереотипи на­шої свідомості. Саме слово стереотип походить від поєднання двох гре­цьких слів: твердий та відбиток і означає спрощену, схематичну, часто викривлену уяву про щось чи когось. Адже кожен і кожна з нас, сприймаючи іншу людину, річ чи явище, часом спрощує ка­ртину, узагальнює. Наприклад: «Всі жінки — емоційні; всі справжні чо­ловіки мають стримувати свої почуття; всі цигани злодії, всі українці лю­блять сало...» і таке інше. Тобто, стереотипи — спрощені, занадто умовні уявлення, штампи, які люди використовують для того, щоб просто зрозу­міти речі, які вимагають складніших, інтелектуальніших дій. Людей ми також відносимо до різних категорій, групуємо їх, приписуючи узагаль­нені ознаки. Часом це допомагає нам зрозуміти їх, і ми отримуємо корис­ну інформацію при мінімумі зусиль. Ми занадто втомилися чи занадто зайняті, нам буває важко зрозуміти багатогранність і різноманітність життя чи не хочеться прикладати зусилля на більш детальне розуміння іншої людини, І стереотип приходить до нас на допомогу. Але часто сте­реотипи обмежують нас у розуміння окремої особистості. Адже коли лю­дина налаштована щось побачити в іншій, вона обов'язково запримітить характерні риси, які підтверджують ці очікування, хоча в інших випадках вони залишились би непоміченими. **Ми бачимо в людях те, що хочемо або очікуємо побачити.** Так через стереотипи ми попадаємо у пастку ви­значених наперед суджень і дій, які непомітно обкрадають нас у самих різних життєвих випадках і штовхають шукати зміст там, де його нема. Приблизно по цій же схемі відбувається шлях виникнення і підкріплення стереотипів. Наприклад: по телевізору ми бачимо, що люди певної націо­нальності входять у мафіозну структуру, а потім ще один такий подібний сюжет, де знову робиться акцент на те, що це людина саме такоїнаціо­нальності. «Ага, — робимо ми висновок, — всі вони такі». Хоча нерозу­мно на основі цих двох прикладів судити про цілий народ. Ми знайшли зв'язок там. де в'н насправді відсутні", коли якісь незвичайні, невизначальнівипадки призвели до утворення ілюзорного зв'язку.

А насправді варто іноді просто ліпше пізнати іншу групу, і наше ставлення до неї поліпшиться. Задля цього треба познайомитися з людь­ми тісніше і ближче, детальніше вивчити іншу культуру, інший спосіб мислення і бачення дійсності. Бо коли іде ділення світу на МИ і ВОНИ, то тоді і з'являються небезпечні стереотипи мислення. Як це відбуваєть­ся?

Кожен і кожна з нас відносить себе до тої чи іншої групи, будь то ціла нація чи учениці/учні певного класу. Ми прихильно ставимося до своєї групи і недооцінюємо, а іноді І використовуємо негативні стереоти­пи у ставленні до іншої групи, тобто іде протиставлення МИ і ВОНИ.

Отже, МИ завжди хороші, а ВОНИ? Чи означає позитивне ставлен­ня до своєї групи, а також почуття єдності, схожості і гордості за нас упереджене ставлення до них? Тількипозитивне ставлення до своїх при­зводить якщо не до негативних почуттів, то, скажімо, до недооцінки ін­ших. Возвеличення себе призводить до пониження інших, і, навпаки, применшення їх призводить до возвеличення нас.

**Поняття людської гідності**

Людина, яка не вірить в себе — не вміє подбати про себе, облаштувати свою долю, неспроможна захиститися від наруги над своєю людсь­кою гідністю. Отже, гідність людини тісно пов'язана із самооцінкою. Підвищення самооцінки виховує і підтримує людську гідність дитини чи молодої людини і, навпаки, зниження самоповаги призводить до асоціа­льної, руйнівної поведінки.

*Поки ти когось принижуєш, частина тебе також повинна при­нижуватись, і це не дає тобі піднятися, реалізувати себе.*

*Маріан Андерсон, співачка*

Молоді люди повинні навчитися жити власним життям і взяти відповідальність за життя у свої руки. Людина в змозі сама змінити своє життя, якщо здатна нести відповідальність за все, що з нею відбувається. Відповідальність означає здатність відповідати на обставини і владувати власною долею. Людина повинна мати свободу робити вибір і приймати рішення. Коли ми стаємо старшими, зростає наша свобода у прийнятті рішень, але зростає І відповідальність за вчинки. Тому одне з чільних за­вдань будь-якого вчителя чи вчительки — підвести дитину / молоду лю­дину до відповідальності за свої вчинки і врешті-решт — за своє життя. Отже — нічого не робити за дитину чи молоду людину, готувати їх до самостійного прийняття рішення.

Як допомогти дітям пізнати своє справжнє «Я» і знайти в собі муж­ність стати цим «Я»? Для вчителів і батьків важливо зберігати цю людсь­ку неповторність. Інакше далі в житті молода людина починає грати не свою роль, що викликає життєві ускладнення. Звідси виникають внутрі­шні страхи, які спонукають молоду людину до недобрих слів і вчинків, сексуальної розпущеності (від страху чи невміння бути собою), п'янства (теж намагання втекти від себе). Варто підтримати, заохотити дитину, і вона звільниться від почуття неповноцінності та від нахилу боротися з оточуючими. Навпаки, страх породжує хаос в людських стосунках. Такі діти завжди шукають, на кого б перекласти вину за власні складнощі — на батьків, нещасне дитинство, на друзів: «Тільки б я не був винен...», «Тільки б я не була винна!» Пояснюється це просто: варто такій людині взяти відповідальність на себе, як їй / йому доведеться змінюватись: по­міняти свої звички, уподобання, спосіб життя.

Людина самостійна, з нормальною самооцінкою цілком спроможна сама вірно розв'язати свої проблеми. Особливо ті, що торкаються голо­вного запитання: «Як потрібно жити?». Тому вельми важливо педагогам та батькам спонукати дітей до самостійного вироблення стійких мораль­них принципів. Бо мало що дасть накинута згори мораль, нудні «нотації». Позитивний ідеал не повинен бути привнесений наказово, в готовому вигляді. Ні, він мусить бути виношений самотужки. Лише в цьому разі він буде шляхом, обумовленим унікальністю і неповторністю особи.

Іноді своє право на незалежність молодь виявляє у вигляді бунту проти вся і всіх. Різноманітні способи самовираження у процесі бунту потрібно не забороняти (це не дасть бажаного результату), а за можливіс­тю спрямовувати у творче русло. Розуміння того, що молода людина просто невміло заявляє про себе як про незалежну особу, допоможе бать­кам і педагогам терпляче ставитись до «вибриків». Краще допомогти йо­му чи їй щось радикально змінити у житті, реалізувати себе; допомогти дітям / молоді позбутися нездорових звичок чи спокуси, відволіктися від нав'язливих думок, скерувати енергію на здорові захоплення, аби нездо­рові бажання були витіснені. Аніж «читати мораль», краще стати гідним прикладом для наслідування.

Як виховувати самостійні погляди у школі?

Підсумовуючи погляди вчителів і дітей, можна запропонувати деякі ідеї:

* Урок має передбачати вільну діяльність учня чи учениці, враховувати швидкість засвоєння матеріалу різними дітьми. Дитину потрібно  
  поважати, розуміти її унікальність та особливість. Тоді навчання не  
  буде йти конвеєром, де немає місця особистості, її правам. Тоді ви­  
  никне **процес співпраці педагогів з дітьми.** Ітільки у співпраці й  
  співтворчості особистість не буде пригнічуватися.
* «...щоб навчаючі поменше б навчали, щоб ті, що навчаються, побі­льше б вчили... щоб можна було довести їх до вершин наук без скла­днощів, нудьги, покрикувань та побиття, а як би граючи та жартую­чи», щоб школи стали «воістину місцями ігор, будинками насолоди та задоволення».

*Я. -А. Коменський. Велика дидактика (1, 243)*

* Педагоги не повинні приймати рішення за дитину чи підлітка і примушувати їх до чогось, не поцікавившись їхніми міркуваннями, дум­ками, бажаннями. **Повага** викладачок та викладачів буде виховувати самоповагу у дітей та **молоді.**
* Для того щоб поважати і захищати права дитини, треба найперше їх  
  знати і дітям, і дорослим. Тому **Карту прав дитини** у школах варто  
  вивчати щонайраніше. Школа повинна стати гарантом прав дитини.  
  Бо **не дитина для школи, а школа для дитини.**
* Для виховання почуття людської гідності передусім необхідно фор­мувати у молодих людей **пріоритет особистості** над колективом. Це усуває можливості морального тиску колективу на учня, створює ко­мфортні умови для навчання.
* Потрібен також новий, неформальний, живий зв'язок між виклада­чами та учнями / студентами. Але для цього викладачам належить мати високий рівень самоповаги і ця професія має користуватись пошаною у суспільстві.

**Пропозиції по реформуванню освіти**

* Школа повинна більше базуватись на самоосвіті, розвитку власного  
  мислення в учнів. Більшу частину уроків діти / молодь можуть успі­шно працювати самостійно під наглядом та керівництвом педагогів. Вчитель / вчителька мало говорить, більше говорять діти. Педагоги не повинні робити зауважень, а скеровувати, підказувати шляхи та методи, хвалити за успіхи. У класі має звучати не монолог, а діалог. Ось тоді не буде проблем із дисципліною, порядком на уроці.
* Потрібне реформування уроків. Система опитування на кожному  
  уроці неефективна і завдає тортур дітям. Подальший шлях реформу­вання уроків — не виставляти оцінок на уроці. Урок — тільки для збагачення учнів знаннями. Контроль за знаннями робити після ви­вчення великих розділів програми шляхом тестування. Потрібно зменшити кількість предметів та уроків та реформувати навчальні програми, що переобтяжені інформацією, фактами та деталями. Вве­сти серед обов'язкових дисциплін предмети на вибір, серед яких учень чи учениця може вибрати цікаві для них, чи потрібні їм для  
  майбутньої професії.
* На уроках значну долю часу дитина сидить не рухаючись, що нега­тивно впливає на стан її здоров'я та розумові сили. Дитина має віль­но рухатись! Тоді не буде такої проблеми з дисципліною на уроках. Цього можна досягти використанням під час уроку різноманітних навчальних методик — тренінгів, навчальних ігор, дебатів, викла­дання нової теми ученицею чи учнем, реферати, інше.

***«Коли вчитель перетворюється в оповідача, тоді він негайно стає непотрібним, тому, що роль оповідача може з величезним задо­воленням грати гарна книга... обов'язки учителя не в тому, щоб роз­повісти учневі ті факти, які учень повинен запам'ятати, а в тому, щоби постійно зміцнювати і розвивати розумові здібності учня та­кими вправами, котрі всякої даної хвилини відповідали б розмірам йо­го наявних сил і які з часом ставали б постійно більш важкими і більш складними».***

*Я.-А.Коменський. Велика дидактика*

**Успішне спілкування**

У спілкуванні важливо враховувати проблеми тих, з ким спілкуєш­ся. Це як під час футбольної гри: якщо кожен гравець буде тільки сам на­магатись забити гол, то ніякої гри не вийде. Отож спілкування — це ко­лективна гра. І вона має певні **правила.**

Головне у спілкуванні — це увага до людини, з якою спілкуєшся. І не просто увага — а **доброзичлива увага.** Увага до людей — це передов­сім слідування правилу: «Чини з іншими так, як хочеш, щоб чинили з то­бою».

Навчитися розуміти людину не зовсім легко, не вельми легко зрозу­міти її почуття і відчуття. Тому спробуйте поставити себе на місце іншої людини, зрозуміти причини її вчинків та слів. І ще — потрібно навчитись **поважати** всіх людей, а не тільки тих, хто, на ваш погляд, вартий поваги. Людина потребує поваги завжди, урізних ситуаціях. Поважайте почуття людей. Ви намагалися поділитись своїми почуттями з кимсь, хто відмовлявся / відмовлялася вас слухати? Образа — зрозуміла реакція на подібне ставлення.

**Називати** людину по **імені** — це і є повага. Адже для кожної люди­ни найкраще звучить її ім'я.

Повага переростає в **емпатію** — таке глибоке почуття, таке духовне єднання особистостей, коли одна людина настільки глибоко проникається почуттями іншої, що тимчасово здатна ототожнити себе з нею. При цьому потрібне чітке розмежування власного досвіду (так, зі мною ко­лись було таке саме...) і сприймання почуттів іншої людини. Бо цю іншу належить сприймати як неповторну особистість.

Емпатія виникає в момент розмови однієї людської істоти з іншою. Не можна зрозуміти співбесідника, якщо не ототожниш себе з ним.

*...Якщо ми спробуємо з'ясувати, звідки виникає ця здатність діяти і відчувати, неначе ви зовсім інша людина, ми виявимо, що така здатність пояснюється існуванням вродженого почуття спільності. Зрозуміло, це* — *космічне почуття, відбиток нашого зв'язку і усією світобудовою, яка втілена в кожному із нас; це*— *невід'ємна риса на­лежності до людського роду.*

*Лльфред Адлер, відомий психолог*

Емпатія допомагає нам у розумінні людей, а отже, у попередженні і розв'язання конфліктів.

Запитання, які варто поставити собі, щоб краще зрозуміти тих, з ким ви у сварці:

1. Що відчуває ця людина?
2. Що я б відчував / відчувала на її місці?
3. Як би я хотіла / хотів, щоб інші чинили зі мною, коли б я був / була на місці цієї людини?

*Добра людина* — *це така людина, яка володіє уявою і розуміє, як воно іншому, вміє відчувати, що інший відчуває.*

*Януиі Корчак. Правила життя*

Емпатія — ключовий момент у роботі вчителів, у всіх, чия професія впливає на людей. Вона важлива, коли ми вислуховуємо людину, яка розраховує на наше взаєморозуміння. Коли розповідь (швидше навіть сповідь) настільки нас поглинає, що почуття людини стають нашими.

Емпатія є важливим вмінням педагога, яке допомагає вислухати як учня / ученицю, так і батьків. На жаль, відсутність уміння слухати прита­манна значній більшості людей. Не виняток тут і педагоги. Як правило, вчителька або вчитель хоче якомога більше і швидше висловитись, про­інформувати про все. Але, щоб зрозуміти і батьків, і дитину чи підлітка, знайти слабкі місця сімейного виховання і виявити моменти, коли потрі­бно прийти на допомогу, дуже важливе вміння вислухати. У такому разі педагоги впливали б не тільки на молодше покоління, а й на старше — допомагали їм переосмислити свій спосіб життя, свої погляди і ставлення до своїх дітей та оточуючих. **Як навчитись правильно слухати людину?** Насамперед слід відкласти вбік свої турботи і проблеми, прийняти людину такою, як вона/він є, дозволяти людині спотикатися в словах, слухати паузи (а не заповнювати їх собою), не претендувати на те, щоб дізнатися всю правду, співчувати людині, розуміти почуття людини та спробувати зрозуміти її чи його ситуацію. Увага! Потрібно **перейматися людиною,** а не проблемою!

Щоб показати, що ми таки слухаємо, потрібно людину **слухати всім тілом.** Що це означає? Коли ми несвідомо приймаємо «позу уваги», то повертаємося до людини обличчям, дивимося уважно в очі, підтакуємо... Але важливо навчитись «слухати всім тілом» свідомо, бо саме це допо­може уникнути конфліктів та залагоджувати конфлікти мирним шляхом. Тобто поза наша повинна бути відкритою і демонструвати увагу — тіло зібране; корпус нахилений до людей, з якими спілкуємося; ноги і руки не перехрещені; міміка, поза, жести виражають прийняття людей, показують симпатію до них. У розмові також бажано вставляти іноді: «так-так», «м-м-м», підтверджуючи повну увагу до співрозмовниці / співрозмовника. Потрібно дивитися в очі людям, з якими ведеться бесіда (спокійно, не «свердлячи» очима). Реагувати мімікою обличчя та кивками голови, не­наче кажучи «я тебе розумію», «я вас підтримую», «я тобі співчуваю»...

Для такого слухання мають бути енергія і бажання. Тому на відміну від звичайного слухання, воно називається **активне** слухання, бо ми слу­хаємо активно, з бажанням почути людину і зрозуміти її. Зупинимося до­кладніше на правилах активного слухання.

**Правила активного слухання**

На думку фахівців, під час спілкування близько 50% інформації пе­редається тілом (жестами тощо), 40% — тоном голосу і тільки близько 10% — словами. Це важливо пам'ятати під час спілкування, і тому особ­ливу увагу звернути на перші два чинники. Нас сприймають зором, тому вельми важливо, як ми вдягнені. Вчителькам радять одягатись неофіцій­но, бажано у м'які, пухнасті речі. Це навіває дітям більш домашню, теп­лішу атмосферу, а не відчужену, «казенну».

За «мову» тіла говорилося вище, тому зупинимося на тому, як ото­чуючі сприймають тон, тембр голосу. Тоном та тембром голосу можна виявляти повагу, заспокоювати, Цьому сприяє стишений, низький, спо­кійний голос.

Якщо ми хочемо показати людині, що ми її активно слухаємо, варто пам'ятати ще декілька правил:

* Людину, котру ми слухаємо, не можна **перебивати.** Не тільки тому,  
  що це нечемно. Але й тому, що ми зіб'ємо людину, і вона забуде, що  
  важливе хотіла нам сказати. Або внаслідок такої нетактовності розі­рветься тоненька ниточка довіри, яка встановилась між вами. Тому наберіться терпіння вислухати думку людини до кінця, цілком мож­ливо, що в самому кінці ви дізнаєтесь щось нове про себе чи про справу або конфлікт.
* Не потрібно змінювати тему розмови. Можливо, вам чужі пробле­ми здаються надуманими і дрібними. Але для людини, особливо ди­тини, насправді її ситуація і проблема іноді заслоняють все інше. Якщо вам не байдужа людина, то краще сконцентруйтесь на бажанні зрозуміти точку зору людини, намагайтеся проникнутись її пережи­ванням.
* Негарно перейматись своїми думками в момент розмови. Краще  
  стежити за тим, щоб між вами відбувався діалог, в якому двоє **спіль­но** обговорюють одну тему, а не звучали б два паралельних моноло­ги, в яких кожна чи кожен чекає паузи, щоб розпочати говорити про своє.
* Не вислухавши до кінця людину, не варто розповідати свій / чужий  
  аналогічний випадок чи про свій власний досвід.
* Не критикуйте людину. Ніхто не дав нам право судити людину,  
  ставити їй клеймо: «Ти такий, ти така...» Не забудьмо про дуже важ­ливий момент — деякі люди через почуття неповноцінності від ро­зуміння власної недосконалості просто не в змозі утриматись від осуду оточуючих. Варто з'ясувати для себе природу такого відчуття. Особливо важко втриматися від критики дитини. На це звертав увагу Януш Корчак: «Дорослі люди люблять виносити свій вердикт тоді, коли діти сваряться (а ті роблять це частенько). Дорослим іноді зда­ється, що сварка трапилася через дрібницю чи нісенітницю. Не зав­жди у дорослих є час ітерпіння точно дізнатись, як все відбувалося, Тоді вони швидко виносять свій вирок і заставляють дитину робити вимушений вчинок. А ця несправедливість дратує дітей. Краще зо­всім не втручатись, ніж судити, не розібравшись у причині чвар. Бо перш ніж щось розпочати, треба вивчити, дізнатись, розпитати, бо ж як можна, не знаючи, радити і повчати? Можливо, не завжди потріб­но поспішати на допомогу. Краще зачекати, поки діти заспокояться. Врешті діти самі часто добровільно поступаються і пробачають одне одному».

Коли ми не критикуємо людину, то це не значить, що ми не зважає­мо на її негативні вчинки. Звичайно, потрібно висловити своє негативне ставлення до злочинних або негідних вчинків, зробити так, щоб людина відчула / відчув їхню недозволеність. Ми засудити можемо тільки **вчин­ки,** АЛЕ НЕ ЛЮДИНУ, ЯКА ЇХ ВЧИНИЛА. Бо людина повинна мати шанс на виправлення. Тому давайте оцінку проблемі, а не людині; крити­куйте думку, а не особистість людини.

Якщо до вас звернулася дитина в кризі, то, уважно слухаючи, краще взагалі не обговорювати вчинок дитини, а надавати підтримку, розділяти з нею її переживання («Я розумію тебе. Тобі було дуже боляче, неприєм­но, страшно...). **Активне слухання повинне виключати повчальне і моралізаторське ставлення.**

* **Не давайте оцінок** діям чи почуттям людини і **не** будьте **категори­чні** у своїх висловлюваннях. Цим ми виступаємо в ролі людини, яка має право керувати і вирішувати долю і життя інших. Одначе ви не лікар, щоб ставити діагноз. Насправді важливіше створити умови, щоб людина сама брала відповідальність за свої почуття і дії.
* Не **узагальнюйте конкретну** проблему людини (не говоріть люди­ні: у всіх такі проблеми; всім зараз погано; не ти один / одна...). Цим ми мінімізуємо почуття тих, з ким спілкуємося (а це дуже образли­во), знижуємо їх самоповагу, штовхаємо до депресії.
* **Обговорюйте** не дії людини, а його/її почуття. Це дасть можли­вість людині зрозуміти свої почуття і що їх викликає.
* **Не давайте порад,** що повинні робити інші, а чого не повинні. Сто­совно порад краще зупинитись детальніше.

Ми різні, тому вибір і рішення кожної людини також індивідуальні. Дві людини, які зіштовхнулись з однією ітією ж проблемою, будуть розв'язувати її кожна і кожен по-своєму і обоє будуть праві. Теж торкається і порад. Скільки людей, кажуть, стільки й порад. Зі своєї дзвіниці кожна порада гарна, але жити за нею потрібно певній людині, з певними можливостями і бажаннями. Немає підстав вважати, що саме ви є найро­зумніший чи найрозумніша і точно знаєте, що людині потрібно і як їй да­лі жити. Людина сама набагато краще знає, що їй / йому потрібно зроби­ти у певному випадку. Але часто «ховається» від відповіді. Адже для цього можливо доведеться змінити своє життя чи кардинально змінити характер. І те і те складно. Тому прохаючи пораду, людина фактично пе­рекладає на наші плечі відповідальність за своє життя, за свої вчинки. Вона сама уже не може нести відповідальність за ситуацію, тому просить поради (яку, можливо, і не прийме, але відповідальність уже буде знято і перекладено на інших). А це не потрібно вам і шкідливо для цієї людини. Є гарна думка, що ми приходимо у цей світ, щоб учитися. І якщо урок не буде вивчено (виконано), він ще і ще раз буде повторюватись. Тому даю­чи пораду, ми продукуємо тому чи тій, хто нас послухає, завтрашні про­блеми чи закриваємо шлях до особистого зросту. Призначення поради в тому, щоб розкрити можливості людини, а не «направити на путь істинний».

Краще займатись разом спільним пошуком відповіді. Для цього:

* уважно вислуховуючи людину, ви може у її «сповіді» почути шлях  
  виходу. Запропонуйте його людині;
* розкажіть їй про те, що інші люди чи ви робили у даному випадку.  
  Оцініть всі плюси і мінуси кожного вибору шляху;
* разом, шляхом «мозкового штурму», запропонуйте інші альтернати­вні шляхи виходу із проблеми. Оцініть кожен шлях. Допоможіть роз­робити конкретні кроки по втіленню плану, який врешті складе лю­дина;
* підтримайте людину, допоможіть розібратися в своїх почуттях і висловити їх, допоможіть людині відчути себе хороброю і впевненою  
  для прийняття самостійних рішень.

Правила правилами, але головне у спілкуванні — любов. Любов, величезна психологічна сила, здатна своєю дією преобразити людину. Несерйозно вважати, що можна зрозуміти людину тільки використовую­чи навички «активного слухання». Розуміння як співчуття — ось істин­ний шлях до пізнання.

Активне слухання являє собою акт любові до ближнього чи ближ­ньої, діяльний прояв добра стосовно людини.

**КОНТРОЛЬ ЕМОЦІЙНОЇ СФЕРИ**

Серед звичок, які породжують конфлікти між людьми, особливо близькими, — надмірна емоційність, агресивність, невміння вислухати інших, надмірна вимогливість, неувага до їхніх потреб і інтересів.

Мати деструктивний спосіб мислення — це розв'язувати свої про­блеми і конфлікти через насильство і агресію. Це означає працювати у напрямку самознищення, а не самовдосконалення. Якщо ви прагнете для себе миру і любові — то ваш шлях стелиться до свідомого контроль своїх негативних думок і вчинків.

Щоб створити новий тип стосунків з близькими людьми чи друзя­ми, найперше потрібно забути про старі образи, повністю пробачити їм і почати все з початку. Варто помінятись саме нам! Слід навчитись конт­ролювати власні емоції. Отримані знання допоможуть у різних життєвих ситуаціях і конфліктах приймати чіткі виважені рішення, стати зрілою особистістю.

Контроль над власними емоціями — шлях до виховання сильного характеру. Ми знайшли в собі сили боротись з негативними чи супереч­ливими емоціями — і наші вчинки та майбутнє будуть нам підвладні.

Хто навчиться володіти собою — вже стає особистістю, яка зможе стати лідером, взяти відповідальність за свої вчинки та поведінку оточу­ючих.

Як керувати своїми почуттями під час спілкування.

Коли необхідно погамувати своє роздратування

* Роздратування «підгодовує» роздратування іншої людини.
* Емоційна напруга збільшується, не даючи результату.
* Твій гнів частково уже знайшов вихід.
* Необхідно разом подумати над рішенням для майбутнього, а не перемелювати минуле.

Як погамувати своє роздратування

* Наказати собі зупинитись.
* Використовувати свій вироблений індивідуальний спосіб самозаспокоєння.
* Запропонувати погасити роздратування обом для того, щоби можна було розв'язати конфлікт.

**Коли необхідно мовчки вислухати людину, що охоплена гнівом чи страхом**

* Пов'язані з чимось емоції людини такі сильні, що їм потрібно дати вихід.
* Людина не хоче тебе слухати.
* Ворожість і підозрілість людини породжують роздратування, яке за­важає спілкуванню.

**Як триматися себе з людиною, охопленою гнівом чи страхом**

* Спокійно вислухати все, що ця людина хоче сказати. Відповісти на всі її запитання.
* Навіть якщо негативні емоції опонента зростають, зберігати спокій і відповідати нейтральним тоном.
* Проявляти самовитримку, показати свою готовність вислухати і вті­шити.

Для вчителів є істотною ще одна можливість знизити напругу в класі: ГОВОРИТИ ТИХО! Вчителька чи вчитель, які розмов­ляють тихо, діють заспокійливо на дітей і благотворно на позицію групи. Тон голосу також важливий. Звичайно, важко змінити свій стиль розмо­ви, свій темперамент. Але варто спробувати! Бодай під час конфліктної

ситуації. Фахівці твердять, що діти тоді слухають більш уважно і з біль­шою повагою до педагогів. А щоб слухачки чи слухачі не заснули — до­речні необразливі жарти, «смішні» слова.

***Досвід ораторіє:*** *слухати тебе будуть* ***тільки тоді,*** *коли* ***говориш тихіше.***

**Спілкування з «важкими» підлітками**

Конфлікт — це завжди хвороба спілкування? Чи конфліктна ситуа­ція складається в душах людей, а зовнішні проблеми — лише привід для її виникнення (тобто, існують конфліктні люди)?

Таких людей називають «важкими», бо спілкування з ними дійсно обтяжливе. У школі проблеми у освітян найчастіше бувають з «важкими» підлітками. Як з ними спілкуватись?

Ущербна людина намагається принизити інших, щоб вивищитись самій. Це може дати нам ключ до **розуміння** складних («важких») підліт­ків. Тут більше допоможуть місточки **довіри** і дружніх стосунків між підлітками і дорослими. І **допомога** молодій істоті знайти себе і утверди­ти у цьому світі ненасильницьким шляхом. Тобто, насамперед допомогти йому чи їй **підвищити** свою **самооцінку** та **навчитись** «нормально» **спі­лкуватися** з людьми.

На фізіологічному рівні діти до 13 років (звичайно, існують винят­ки, пов'язані з особливостями життя дитини) ще прив'язані до старших людей, ще потребують їхньої уваги і опіки. А пізніше, коли цей зв'язок поколінь втрачено, то відновити його дуже важко.

Педагоги мають певні види проблем з підлітками. Окрім стадного рефлексу (однаково вдягатись, говорити своїм сленгом і т.п.), у підлітків відбувається зміна цінностей. Увага і думка однолітків їм стає важливі­шою, ніж думка і погляди рідних і старших. І це нормально. Дитина до-родлішає. Але тут потрібно бути уважними. Часом, якщо дівчина зло­вживає косметикою, то для неї це лише спосіб показати, що вона потре­бує нашої уваги. Якщо хлопець вистриг особливим чином волосся, то, можливо, він не має взаєморозуміння в сім'ї. Часто своєю чудернацькою зовнішністю чи зухвалою поведінкою діти просто «кричать» нам про по­требу допомоги, намагаються пояснити, що вони заблукали у світі. Довірлива бесіда і реальна допомога у розв'язанні внутрішнього чи зовніш­нього конфлікту тут більш доречна, аніж нудні нотації і повчання (які ще, здається, нікого не виправили).

Коли ми спілкуємося, то переймаємо одне в одного жести, інтона­цію і загальний психічний настрій. Якщо вчителька / вчитель починає у класі збуджено голосно говорити, нервова напруга миттєво передається дітям і класу стає некерованим. Якщо вчитель / вчителька на гамір у класізбереже спокій і витримку, діти теж поступово заспокояться. Ми **впли­ваємо** одне на одного як негативно, так і позитивно. Члени групи не усвідомлено, навіть не помічаючи цього, повторюють лідера в манері вдяга­тись, розмовляти, засвоюють навіть специфічні жести. Особливо схильні ототожнювати себе з обраним ідеалом і починають його копіювати особливо підлі­тки. На жаль, вони рідко обирають позитивний ідеал. Щодо хлопчиків, то цьому сприяє і брак у школах чоловіків серед викладацького складу. Хлопчикам, особливо старшого віку, важко ототожнити себе з учителькою, бо ж інша стать. Звісно, важливу роль грає наявність у ідеалу престижу і влади. Залежне становище вчителів, непрестижність цієї професії через її низьку зарплату та низький суспільний статус, на жаль, теж не сприяють тому, щоб учні бачили в них свій **позитивний ідеал.**

Коли у групі домінує негативний лідер, то загальний руйнівний вплив цієї особистості буде постійно провокувати конфлікти, ускладнен­ня стосунків з керівництвом і т. п. Розвінчати цю людину важко. Не до­сить сказати людям правду. Люди радше готові повірити будь-якій дур­ниці, якщо вона збігається з бажанням їхнього «Я». А окрема людина за­любки дозволяє впевнити себе в очевидній неправді, якщо віра в неї під­німає її у власних очах.

Якщо михочемо захистити дітей і молодь від тлінних впливів осіб і поглядів на життя, то перш за все потрібно усвідомити, що **ми не в силі заховати** їх від цих впливів. Можна, звичайно, сором'язливо промовчати, «заховати голову в пісок», недочути незручного і складного запитання. Можна просто сказати Ніззяяя... і вмити руки — ми все зробили.

А можна і **потрібно розповідати** молоді про безпечний секс; про те, як вберегтися від СНІДу; про те, як розпізнавати прояви самогубства і як допомогти людині в цю хвилину; вчити, як сказати «НІ!» насильству, зґвалтуванню, п'янству і наркотикам. Цей шлях тяжкий, але іншого не­має.

**Ті, хто закликає захистити молодь від згубних впливів, мають знати, що насправді потрібно забезпечити молодь нормальними жит­тєвими потребами і дати їй впевненість у майбутньому. Тільки тоді молоді люди не підпадуть під вплив сил, шо грають на їхній негатив­них особливостях.**

З погляду психології не існує поганої людини, існують тільки погані моделі поведінки. Тому краще формувати в дітях позитивні риси характеру і позитивні моделі поведінки і виполювати разом з ними усіля­кі вади. Дітям потрібно пояснювати не щопотрібно робити, а як це зро­бити. Тоді наша допомога буде вартісна.

**Деякі шляхи з виховання позитивної поведінки**

Запропонуйте і допоможіть дитині побудувати усвідомлену рольо­ву модель поведінки. Знайдіть літературного героя / героїню чи реальну героїню / героя, які значимі для дитини, котрі досягли успіху у її чи його проблемі. Разом проаналізуйте героїчний характер і обговоріть, як дитині можна покращити свій власний характер, які риси потрібно розвивати, від яких конкретних недоліків звільнятися. Окрім всього, це допоможе дітям звільнитися від заздрості, яка непродуктивна, веде не до успіху, а до озлоблення і відчаю. Потрібно пояснити: «Аніж заздрити, краще на­слідувати успішну людину,уважно проаналізувавши складові її успіш­них дій і визнавши її успіхи. Не обов'язково вибрати конкретного персо­нажа. Можна спробувати створити уявний власний позитивний образ, якому надати всі ті риси, які вам сподобалися в оточуючих і які ви б хоті­ли бачити в собі. А потім цілеспрямовано виховувати у собі ці якості. Це теж допоможе стати цікавою людиною, повною гідності і самозначимості та добитися поваги і уваги оточуючих».

**Як саме дитині виховувати у собі позитивні риси**

* Запропонуйте дитині найперше **принцип поступовості** — спочатку  
  звільнитися чи надбати одну рису, потім, **враховуючи пріоритети,**іншу.
* Переконайтеся, що дитина дійсно дуже хоче змінитися — тобто має  
  високий рівень мотивації. Бо якщо вона/він не твердо вирішили зві­льнитися від шкідливої звички — то не варто і починати.
* Попрохайте дитину давати собі вранці позитивну установку, тобто  
  добре нагадати про виконання задуманого, а щовечора підводити  
  підсумки: як вдалося виконати свій намір. Разом з дитиною розробіть  
  і напишіть вранішню установку і запитання вечірнього звіту. Дослі­дження психологів показали, що для зміни (закріплення нової) моде­лі поведінки потрібно в середньому 21 день. Тому попрохайте дити­ну рівно **тільки** 21 день виконувати свій план із самовиховання.
* Попрохайте дитину на календарі відмічати кольоровими кружечками  
  той день, коли вона виконає те, що планувала.
* Якщо підряд у календарі не буде 21 кружечка, то привітайте дитину з  
  частковою перемогою і попрохайте розпочати рахувати 21 день з по­чатку. Надайте дитині дружню підтримку в цьому випадку і висловіть тверду впевненість, що вона / він досягне успіху.
* Поясніть дитині, що така наполегливість допоможе не тільки позбу­тися шкідливої звички чи здобути нову необхідну якість, а й при­вчить до самодисципліни.

Вироблення позитивних рис характеру, за порівнянням фі­лософа Наполеона Хілла, подібна підкоренню висоти в альпінізмі; ми ви­значаємо для себе вершину і детально розробляємо маршрут до неї. На це може піти і декілька місяців — але цей час витрачено не намарне. Ми привчаємо себе до самодисципліни, яка завжди і всюди стане нам у наго­ді.

**Практичні кроки, щоб самим не бути** / **стати важкими людьми:**

• Ми впливаємо на людей, хочемо того чи ні. Тому викладачі, батьки, всі, хто працюють з дітьми та молоддю, повинні чітко усвідомити — МИ НЕСЕМО ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ. Із цієї моральної відповідаль­ності випливає наступне правило Вчительства: **Бути такою** **люди­ною, через яку ти хотів би / хотіла б впливати на інших.**

* Нас підсвідомо тягне до **позитивних** людей, нам подобаються щедрі  
  і щирі. І навпаки, коли ми будемо намагатись бути такими, то люди  
  потягнуться до нас.
* Дуже важливо **вчитись на практиці.** Як показує досвід, опанувати  
  сучасний рівень викладання лише закінчивши інститут чи курси,  
  важко. І найменше там можна навчитись конкретних практичних ме­тодів керівництва класом, методів успішного спілкування з діть­ми/молоддю. Потрібно постійно вчитись на практиці, що означає здатність відмовитися керуватись у своїй діяльності більш чи менш стійкими стереотипами. Як уникнути впливу особистих упере­джень? Повністю звільнитись від них неможливо, але їх потрібно ус­відомити і бути застереженими. Адже коли бачиш дитину через при­зму власних забобонів, то виховний процес рідко буває вдалим.
* **Не принижуйте** людей. Краще підвищуйте власну самооцінку, бо сильна людина — толерантна. І позбувайтесь власних комплексів, ін­акше ви будете підсвідомо виходити із своїх комплексів при вихо­ванні дітей.

**Порада видатного американського психотерапевта Ролло Мейя:**

Коли ми з кимсь спілкуємося, і у нас підсвідомо виникає думка: «Що в ній/ньому знайти поганого?» ...Поставте собі інше запитання: «Чому я хочу принизити цю людину? Яке ущербне почуття в мені змушує мене намагатись принизити іншу людину, щоб вивищитись самій / самому?»

* Варто бути дуже **обережними у своїх висновках.** Іне поспішати з  
  ними. Діти і підлітки особливо чутливі до несправедливих І поверхо­вих оцінок їх слів і вчинків. Тому ставити свій вердикт, присуд — «він невиправний», «вона розпусниця», «клас жахливий»... і т.п. — не варто. Людині завжди повинна мати свій шанс на довіру, на ви­правлення своєї поведінки. Потрібен не поспіх у висновках, а мудра спостережливість.
* Дітям, особливо підліткам, потрібна довіра. Підлітки втрачають віру в себе, опускають руки. Особливо, коли їм не довіряють, їх недооці­нюють. Незалежно від того, як себе веде дитина чи підліток, ми по­винні їм виказувати свою довіру. Тоді у них з'являється стимул, вони тягнуться до кращого.

***МОДЕЛІ ПОВЕДІНКИ***

**Стилі поведінки у конфліктній ситуації**

Коли людина перебуває у конфліктній ситуації, то для розв'язання проблеми їй потрібно визначити свій стиль поведінки. Фактично це стра­тегія розв'язання конфлікту.

Стратегії, тобто різні способи розв'язання конфліктної ситуації, мо­жна поділити на п'ять груп. Графічно їх можна представити у сітці Томаса— Кілменна (визначення п'яти основних стилів розв'язання конфлік­тів розробили Кеннет У. Томас та Ральф X. Кілменн у 1972 р.).

**Сітка Томаса – Кілмена**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Конкуренція | |  |  | Співробітництво | |
|  |  | Компроміс | |  |  |
|  |
| Ухиляння | |  |  | Пристосування | |

Активна реакція

Пасивна реакція

**Розглянемо докладніше ці стилі поведінки в конфліктній ситуації.**

**Суперництво (конкуренція)** — коли людина прагне поставити власні цілі вище від інтересів людей і взаємин з ними. При такій моделі поведінки людина діє за принципом «мета виправдовує засоби» та «силь­ний завжди правий». Така людина агресивна, всіх критикує, прагне конт­ролювати інших. Така модель поведінки ще більше поглиблює конфлікт чи спричиняє нові конфлікти. Але бувають випадки, коли потрібно відстояти справу, коли стосунки важать менше, бо рішення приймається в екстремальних ситуаціях. Тоді така модель розв'язання конфлікту буде доцільною.

**Компроміс** -— коли частково задовольняються домагання і праг­нення обох сторін. Але оскільки повністю їх інтереси не задовольняють­ся, то невдоволення з обох боків може призвести до нових конфліктів. .Компроміс — не найкраший варіант виходу з проблем. Він занадто затя­гується, супроводжуючись своєрідним торгом — кроками / поступками. Щоправда, така модель доцільна, коли вирішується не зовсім важлива справа і коли немає часу; коли потрібна тимчасова домовленість.

**Уникнення** — коли людина відмовляється і від власних інтересів, і від підтримки позитивних стосунків з протилежною стороною Напруга від цього не знижується. З'являється незадоволення, що призводить до нових проблем. Не втручатись у конфлікт буває корисно, коли відбува­ються дрібні сварки між дітьми. Діти занадто часто конфліктують між собою, але часто і миряться. Відмовившись від участі у дрібних конфлік­тах, ігноруючи їх, можна знизити напругу цих конфліктних ситуацій.

**Поступка (пристосування)** — коли людина відмовляється від вла­сних інтересів заради інтересів іншої людини, підтримки з нею добрих взаємин. Постійне використання такої моделі призводить до того, що та­ка людина постійно буде програвати. А це не завжди впливає на оточую­чих позитивно, навпаки, збільшує їх агресивність, натиск, бажання нових поступок. Таку поведінку можна використовувати тільки як тимчасову, вона доцільна у стосунках з близькими людьми, слабкими і хворими.

**Співпраця(співробітництво)** — коли людина прагне реалізації як високих власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони. Конфлікт розв'язується під час досягнення спільної перемоги в результаті співпра­ці, а не окремих перемог кожної сторони. Співпраця сприяє подальшому зближенню людей, встановленню довготривалих взаємин між людьми. Ця модель потребує значних затрат часу, але дає дійсний результат — добрі взаємини, нові ідеї, задоволення інтересів обох сторін, діловитість.

**Вибір стилю поведінки**

Сітка Томаса — Кілменна допомагає визначити власний стиль розв'язання конфлікту чи звичний стиль іншої людини. Для того, щоб ви­значити власну звичну модель виходу із конфліктів, уважно заповніть тест.

**Як я ставлюся до конфлікту**

рідко завжди

1. Я наполегливо обстоюю свою позицію. 12 3 4 5
2. Я формулюю свою позицію лише як одну з точок зору. 12 3 4 5
3. Я намагаюся ставити проблеми інших вище від моїх. 12 3 4 5
4. Я прагну досягнути до компромісу сприйнятого для

всіх сторін. 12 3 4 5

1. Я уникаю втягування у конфлікт / суперечку. 12 3 4 5
2. Я намагаюся докладно, спільними зусиллями дізнатися

про причини конфлікту і суть справи. 12 3 4 5

7. Я намагаюся звинуватити іншу особу. 12 3 4 5

1. Я намагаюся сприяти злагоді. 12 3 4 5
2. Я вступаю в переговори і дискусію, щоб здобути хоча б

частину того, що я пропоную. 12 3 4 5

1. Я уникаю відвертих дискусій та обговорення конфлікт­

них питань. 12 3 4 5

1. Я відверто ділюся інформацією з іншими для

розв'язання непорозумінь. 12 3 4 5

1. Мені приємно, коли я перемагаю в дискусії. 12 3 4 5
2. Я поділяю думки інших. 12 3 4 5
3. Я шукаю компроміс для розв'язання суперечок. 12 3 4 5
4. Я приховую свої почуття, щоб не загострювати ситуа­цію. 12345
5. Я заохочую відвертий обмін думками щодо ключових

справ і проблем. 12 3 4 5

1. Я неохоче припускаю, що помилилася / помилився. 12 3 4 5
2. Я намагаюся допомогти всім зберегти свою гідність під

час суперечки чи конфлікту. 12 3 4 5

1. Я наголошую на перевагах взаємних поступок. 12 3 4 5
2. Я заохочую інших брати участь у розв'язанні конфлік­тів. 12345

Зверніть увагу, що, як правило, людина вибирає одну (зрідка дві) стратегії. Спробуйте проаналізувати ваші минулі конфлікти — яку стра­тегію ви вибирали. Чітко визначивши свій вибір при розв'язанні конфлік­тів, не змінюйте його, а спробуйте додати до нього ще один. Адже життя різне і ми повинні реагувати на нього по-різному. Чим більше стратегій реагування ви маєте, тим краще ви зможете розв'язувати свої проблеми.

**Який метод у яких випадках варто застосовувати**

1. **УХИЛЯННЯ АБО ВІДМОВА**

**Потрібно застосовувати, коли:**

* потрібно послабити напругу, заспокоїтись;
* результат для вас не дуже важливий або не час розв'язувати цю про­блему;
* заощаджується час, який витрачається на довгі дискусії про неважли­ві деталі;
* конфлікт потрібно розв'язати на короткий термін або необхідно ви­грати час (можна заручитись чиєюсь підтримкою чи отримати додат­кову інформацію);
* у вас обмаль влади для розв'язання проблеми чи розв'язання бажа­ним способом;
* ситуація дуже складна і розв'язання вимагає надто багато від вас;
* конфлікт може розв'язатись сам собою, якщо його облишити;
* терміново розв'язати проблему небезпечно, бо відкрите обговорення погіршить ситуацію;
* хтось має більше шансів розв'язати проблему і необхідно перекласти відповідальність на цю людину;
* ви знаєте, що проблему розв'язати неможливо чи не маєте бажання її розв'язувати.

**Можливі наслідки**

* замість того, щоб зникнути, проблема зросте;
* залишаються нерозв'язаними важливі спірні запитання;
* групова співпраця над ефективним рішенням утруднена через те, що не з'ясовується різниця шодо чіткого визначення проблеми;
* керівник може виглядати байдужим, бо ігнорує проблеми, важливі для інших учасників чи учасниць;
* люди не відчувають себе зобов'язаними шодо остаточного рішення, оскільки не враховуються їхні потреби, не цінується їхня думка.

**2. ПРИСТОСУВАННЯ АБО ЗГЛАДЖУВАННЯ**

**Потрібно застосовувати, коли:**

* ви цінуєте приємну атмосферу спілкування і збереження добрих сто­сунків є більш важливим, ніж спроба розв'язання проблеми;
* можна поступитись позицією, бо якість рішення не постраждає, а справа просто не вартує сварки;
* у вас обмаль влади чи мало шансів перемогти; висновок набагато важливіший для іншої людини, ніж для вас.

**Можливі наслідки**

* запитання виникнення конфлікту залишається не розв'язаним;
* разом з принципами людина втрачає відчуття відповідальності за проблему;
* заради спокою втрачається досконале розв'язання проблеми, бо через почуття нерівності, страху чи пристосування до інших людина від­мовляється від важливих позицій або замовчує важливу інформацію.

**3.КОМПРОМІС**

**Потрібно застосовувати, коли:**

* обидві сторони мають однакову владу і мають інтереси зовсім проти­лежні й виключні;
* ви хочете розв'язати все швидко, а це ефективний і вигідний шлях;
* вас влаштовує тимчасове рішення або ви можете скористатись короткочасною вигодою;
* інші підходи до розв'язання проблеми виявилися неефективними;
* мета не має для вас надто важливого значення і ви можете її дещо змінити;
* краще хоч шось отримати, ніж усе втратити.

**Можливі наслідки**

* якщо особи ідуть на компроміс з важливої для них проблеми, вони будуть значно менше підтримувати остаточне рішення;
* якщо поступаються раціональною позицією, то якість рішення погіршується ( що може призвести до програшу обох сторін);
* кожна з сторін перебільшує свої вимоги, перекручує факти, відстоює нереальну позицію і переваги своєї альтернативи замість прямої дис­кусії навколо проблеми.

**4. КОНКУРЕНЦІЯ АБО ВЛАДА**

**Потрібно застосовувати, коли:**

* результат є дуже важливим для вас і ви вважаєте, що перемогти має тільки одна думка; — ви маєте достатній авторитет для прийняття рішення і вважаєте своє рішення найкращим:
* рішення необхідно прийняти швидко, і ви маєте достатньо влади для цього;
* немає іншого вибору, і вам немає чого втрачати;
* критична ситуація вимагає миттєвого рішення;
* як керівник, ви повинні прийняти нестандартне рішення і повести групу за собою.

**Можливі наслідки**

* переможені не мають змоги виявити свої потреби, що може спричи­нитися до майбутнього розриву;
* намагаючись відстояти свою альтернативу, кожна сторона не прислухається до фактів або аргументів інших;
* люди свідомо можуть приховати інформацію або перебільшити важливість їхніх позицій;
* віднайти найкраще рішення часто неможливо;
* переможені будуть невдоволені і не будуть підтримувати остаточне рішення.

**5. СПІВРОБІТНИЦТВО АБО СПІВПРАЦЯ**

**Потрібно застосовувати, коли:**

* розв'язання проблеми важливе для обох сторін і ви хочете вислухати одне одного та пояснити свої інтереси;
* з іншою стороною у вас тісні, довготривалі і взаємозалежні стосунки; ви маєте досить часу на перспективні плани;
* ви та інша сторона проінформовані про проблему і маєте бажання її розв'язати, винести на обговорення конструктивні ідеї і працювати над їх здійсненням;
* обидві втягнуті в конфлікт сторони наділені рівною владою, або бу­дуть на рівні шукати розв'язання проблеми.

**Можливі наслідки**

* конструктивне розв'язання проблеми забирає багато часу як на ство­рення атмосфери довіри і співробітництва, так і на детальне доопра­цювання рішення та узгодження можливих розбіжностей;
* недостатня ефективність, коли бракує часу, низька відповідальність за остаточне рішення або коли обидві сторони не мають спільної ме­ти.

***КУТОЧОК ПСИХОЛОГА.* Завдання групі для обдумування:**

* Пригадайте свої конфлікти. Яким шляхом ви їх розв'язували?
* Що в результаті вийшло? Розглянемо результати кожної ситуації.
* Чи був ефективним ваш метод розв'язання конфлікту?
* Ви досягли бажаного? А інша сторона?
* Чи вважаєте зи, що використаний вами метод сприяв досягненню потрібного результату?
* Чи цей метод не виправдав себе?
* Якщо це так, то який метод, на вашу думку, потрібно було викорис­тати?

**Засідання в фокус-групі з використанням елементів тренінгових технологій**

Тема: ***Шляхи уникнення та подолання конфліктів***

Мета: дати поняття про конфлікт, як правильно розв’язати певні конфліктні ситуації, приймати продуктивні рішення, «конфліктувати» без переможених і переможців.

Обладнання: картки, таблиця, малюнки, епіграф

*Жити – значить мати проблеми.*

*Вирішувати їх – значить рости інтелектуально*.

*Дж.Гільфорд,психолог.*

Відомий французький письменник Антуан де Сент-Екзюпері назвав людське спілкування найбільшою розкішшю у світі. Спілкування людей – досить складний і тонкий процес. Кожен із нас вчиться цьому все життя, нерідко здобуваючи досвід за рахунок помилок і розчарувань.

У спілкуванні завжди потрібно керуватися правилами любові до ближнього, які зводяться до формули, виведеної Дейлом Карнегі: «Поводься з людьми так, як би ти хотів, щоб поводилися із тобою.»

Та, на жаль, ми часто забуваємо це правило і потрапляємо в ситуації, які визначаємо, як конфліктні.

Сьогодні ми проводимо наше засідання у формі дослідження у фокус - групах.Такий вид роботи має свої переваги. Перш за все це:

1.Миттєва реакція.

2.Економія часу(група працює 30-40 хв.)

3.Можливість відвертої розмови.

4.Акумуляція ідей.

5.Можливість бачити реакцію на нове .

6.Інформація про прогнозування.

7.Заохочення учасників до активної самореалізації.

8.Навчання учасників уміння ставити проблему.

9.Обмін свіжими ідеями.

10.Навчання у формі «рівний-рівному».

Ми розглянемо питання, з яким вам у житті не раз доведеться зустрітися: «Шляхи уникнення і подолання конфліктів».

* Що ж таке конфлікт ?

**Конфлікт** - це зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів чи суб’єктів взаємодії.

**Конфлік**т –це незадоволення, тривога, розбурхані нерви, небажання і працювати з певними людьми.

**Конфлікт** – це процес різкого зростання протиріч і боротьба двох і більше сторін.

Пропоную розглянути стратегії розв’язання конфліктів, які визначаються за допомогою методики американського психолога Джонсона. В залежності від того, як людина поводить себе в критичній ситуації, він виділяє такі типи людей:

Черепаха (втеча),

Акула(примус),

Плюшевий ведмедик (загладжуння),

Лисиця (компроміс),

Сова(конфронтація).

На столі лежать визначення,ваше завдання назвати до якого типу людей ви себе відносите. *(2 хв).*

Вони відмовляються від власних цілей та стосунків, тримаються якнайдалі як від спірних питань, через які виникає конфлікт, так і від людей, до яких він причетний, почувають себе безпомічними, вважають, що намагатися вирішити конфлікт –справа повністю безнадійна.

Вони намагаються перемагати опонентів тим, що силоміць примушують їх приймати потрібний їм шлях вирішення конфлікту. Для них найважливішими є власні цілі, а стосунки з людиною мають дуже мале значення.

Для них найважливішим є стосунки, а власні цілі не мають великого значення. Вони хочуть подобатися, хочуть, щоб усі любили та цінували, вважають, що краще уникнути конфлікту заради гармонії, і впевнені, конфлікти не можна обговорювати без шкоди для стосунків.

Вони не вибагливі як у своїх цілях, так і в стосунках з людьми, шукають компромісу, жертвують частиною своїх домагань і переконують іншу особу також поступитися частиною своїх цілей, шукають такого комромісу, коли б обидві сторони мали певну вигоду.

Вони високо цінують власні цілі та стосунки, сприймають конфлікт як засіб поліпшення стосунків шляхом послаблення напруження між двома людьми, намагаються розпочати дискусію, яка б розцінила конфлікт як проблему.

Уважно прослухайте вислови і прислів’я.Користуючись наведеною шкалою, визначте, наскільки кожне прислів’я відповідає вашим діям під час конфліктів.

5.-відповідає у всіх випадках ;

4.-відповідає у більшості випадків;

3.- деколи відповідає;

2.- відповідає, але дуже рідко,

1.- ніколи не відповідає.

1.Від суперечки легше утриматися, аніж потім завершити її.

2.Якщо ви можете примусити людину думати так, як ви робите, то примусьте її робити так, як ви думаєте.

3.Теплі слова розтоплюють холодні серця.

4.Послуга за послугу.

5.Приходь і подумаємо разом.

6.Під час суперечки заслуговує похвали той,хто перший замовкає.

8.Чия сила,того й правда.

9.Краще синиця у жмені, аніж журавель у небі.

10.Істина знаходиться в знаннях.

11.Той, хто б’ється і тікає, доживає до нової битви.

12.Той перемагає, хто примушує своїх ворогів тікати врозтіч.

13.Убий ворога своєю надмірною добротою.

14.Чесний обмін думками не приведе до суперечки.

15.Ніхто не може претендувати на істину в останній інстанції,але кожен може зробити свій внесок у неї.

16.Тримайся подалі від тих, хто не погоджується з тобою.

17.Добре слово мало коштує та дорого цінується.

18.Тільки той, хто вірить у перемогу, перемагає на полі битви.

19.Зуб за зуб - це чесна гра.

20.Тільки той,хто готовий відмовитися від власного права на істину в останній інстанції, збагатиться від істин, які знають інші.

21.Уникайте сварливих людей –вони зроблять ваше життя нещасним.

22.Людина,яка не тікає сама, змушує тікати інших.

23.М’які слова забезпечують гармонію.

24. Хочеш мати хорошого друга - зроби йому щось приємне.

25.Відкрито говори про свої конфлікти і йди їм назустріч –тільки це приведе до їх найкращого вирішення.

26.Найкращий спосіб залагоджування конфліктів - уникати їх зовсім.

27.Займаю тверду, рішучу позицію (на тім стою і не можу інакше).

28.Лагідність перемагає гнів.

29.Краще щось, аніж нічого з того, що ти робиш.

30.Щирість, чесність і довір’я гори звернуть.

31.Немає нічого важливішого, ніж те, що треба боротися.

32.У світі завжди були і будуть переможці і переможені.

33.Вони на тебе з каменем, а ти до них –з прихильністю.

34.Якщо двоє йдуть на компроміс, то справедливе рішення гарантовано.

35.Правди можна досягти,воюючи та воююючи.

*Підведення підсумків анкетування.(6хв)*

Розглянемо ще одне питання. Дисципліна - одна із ключових проблем, які постають перед учителем на початку його педагогічної діяльності, це свого роду тоненький місточок між свободою та обмеженнями, це грунтовна етична база для плідної співпраці.

Проведемо тест на матеріалі практичних педагогічних ситуацій.

**«Як уникнути недисциплінованості?»**

Я зачитую ситуації, ви добираєте до неї відповідь із карток.

Як має поступити вчитель в даній ситуації? *(4хв)*

Розглянемо психолого-педагогічну ситуацію, яка привела до зриву уроку української мови у 7 класі.

*Обговорення вчителями.*

*Прокоментуйте ситуацію.*

- Чи можна залагодити ситуацію, просто проігнорувавши її?

- Як учинити правильно в подальшому із Сергєєвим і з класом?

- Яким чином повернути втрачений авторитет і чи це можливо взагалі?

Сподіваюся, що після нашої розмови ви обов’язково будете аналізувати будь-яку проблему, прийматимете правильне рішення, і якщо конфліктуватимете, то без переможців і переможених*.(10хв)*

І хочу дати вам деякі поради, як уникнути конфлікту.

1.Нетактовність - один із найважливіших проявів професійної непридатності.

2.Учитель повинен уміти організувати колективну навчальну діяльність учнів різного віку.

3.Учитель мусить добре знати учнів класу, їх вікові та індивідуальні психологічні особливості й знаходити різноманітні форми взаємодії з ними.

4.Педагог має добре знати «важких» учнів класу і тих, хто погано навчається з його предмета.

5.Завжди пам’ятайте: урок –це не найкраще місце для з’ясування стосунків.

6.Не можна карати учнів низькими балами - це призведе до зниження інтересу до предмета.

7.Будьте вимогливими, проте навіть за незначних успіхів щедрими на похвалу.

8.У разі виникнення конфліктної ситуації слід своєчасно зупинитися, не вживати різких слів, не підкреслювати негативних якостей учня.

9.Не допускайте конфлікту з учнями, а якщо він усе ж виник, не затягуйте його, а йдіть на розумний компроміс.

10.Не слід називати прізвищ учнів під час аналізу письмових робіт, виставляючи напоказ їхні помилки та прорахунки.

А на останку порада: не ображайтеся і не обурюйтеся на критику, висловлену на вашу адресу, шукайте в ній відправні точки для самовдосконалення*.(2хв)*

ДОДАТКИ

Урок ішов як звичайно.Наталія Кирилівна крейдою накреслила на дошці схеми, дістала картки й розпочала пояснення. Раптом зліва від себе вона почула виразний скрип. За виразом обличчя вона відразу визначила: це Сергєєв і, не замислюючись, суворо промовила: «Сергєєв, припини скрипіти, бо вижену з класу!»

«Чому це Сергєєв? Що я зробив?» - голосно заперечив семикласник. - Ви спочатку розберіться, хто скрипів, а потім кажіть.А то: «Сергєєв!»

Учителька продовжувала пояснення, і скрип одразу ж відновився. Тоді Наталія Кирилівна підійшла до Сергєєва, взяла його щоденник і записала туди зауваження.

Далі сталося щось непередбачуване. Оскільки зауваження було вже записане, Сергєєв став скрипіти ще сильніше, відверто згущаючись з учительки. Наталія Кирилівна гучно сказала: «Негайно вийди за двері!» Проте Сергєєв не вийшов, а вчинив довгу і принизливу суперечку.

Розгнівана вчителька заявила: «Доки ти,Сергєєв, не вийдеш з класу, я продовжувати урок не буду!» Сказавши це, вона закрила журнал і сіла за стіл. Однак це не вплинуло ні на Сергєєва, ні на клас.

Час спливав. Сергєєв з класу не виходив. Пролунав дзвоник.

Вчителька записала на дошці домашнє завдання і швидко вийшла з класу.

Учитель пише на дошці,учні записують у зошити, а деякі учні не структурують матеріал, пасивно відсиджуючи час на уроці.

Учні збуджені після уроку фізичної культури і надзвичайно схвильовані перед контрольною роботою. Дисципліна порушена, атмосфера підвищеної збудженості й тривоги панує в класі.

Учні працюють у мікрогрупах. Однак деякі з них залишаються абсолютно пасивними ,переклавши всі обов’язки на інших членів групи.Самі ж від нудьги починають порушувати дисципліну й заважати іншим.

Учні прийшли з попереднього уроку із запізненням, тому що він проходив у кабінеті хімії. Збудження викликане необ'єктивною, на їхню думку, оцінкою роботи в групах, яку поставив учитель хімії окремим учням.

**Література**

1. Н.М. Амбросьєва. Класна година з психологом. Видавництво «Глобус». М. 2006.
2. Н.М. Амбросьєва. «Як виховати Творця». Фестиваль педагогічних ідей. Відкритий урок.
3. Виховання моральних цінностей у школярів як напрямок діяльності класного керівника в умовах цілісного навчально- виховного процесу.
4. О.В. Корольова. Проблемні ситуації в школі та способи їх вирішення. Видавництво «Аркті». М. 2006.
5. А.Ю. Монахова. «Психолог та сім’я : активні методи взаємодії». Видавництво «Міленіум». К. 2003.
6. Л. Г. Терлецька. Основи психодіагностики. Видавництво «Главник». К. 2006.
7. Ю.А. Філатова. «Формування уявлень про життєві цінності».Т. 2010.