|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Тема | «Формула решения школьных конфликтов» |
| 2 | Временные  рамки | 4 академических часа |
| 3 | Цели | Формирование навыков принятия эффективного решения выхода из конфликтной ситуации:  - ознакомить со способами разрешения конфликтов без насилия;  - развивать умение предвидеть последствия своих действий;  - научить адекватному поведению при разрешении конфликтов. |
| 4 | Эпиграф | Послушай – и ты узнаешь,  посмотри – и ты поймешь,  сделай – и ты научишься.  Умеешь сам – расскажи другому  Один в поле воин, если он – энтузиаст |
| 5 | Участники | * Конфликтующие стороны:   - учитель;  - учащиеся класса.  &   * Школьный психолог. * Социальный педагог. * Классный руководитель-посредник. |
| 6 | Этапы проведения | 1.Сигналы конфликта или процесс пошел.  2. Анализ причин возникновения конфликта.  2.1. Получение информации о конфликте.  2.2. Осознание конфликтной ситуации, её природы классным руководителем. Обращение за помощью к психологу.  3. Разговор на чистоту или первое общение с классом.  3.1.Прелюдия.  3.2. «Спускание пара»  3.3. «Почему?» и «Зачем?» или конструктивная часть разговора.  3.4. Нравственный поиск.  4. «Эта трепетная встреча…» или диалог с Л.В.  4.1. «Л.В., мне кажется, что у детей моего класса проблемы…».  4.2. «Педагог – профессия разговорчивая» или выплескивание эмоций.  4.3. Конструктивное решение.  5 .Проверка наличия конфликтной ситуации. Обращение за помощью к социальному педагогу.  6. Подведение итогов или как выиграть обоим участникам конфликта.  7. Беседа с детьми «Зажги звезду» **с использованием** сказки,  **методики приёма «свитка», микса из популярных в школьной среде мелодий, видеоряда «Наш дружный класс».**  **8. Что было потом.** |
| 9 |  | **По окончании мастер-класса предлагаются рекомендации-памятки** |

**Сценарий мастер-класса**

**«Я объясняю новый материал, а они не слушают…»**

1. **Сигналы конфликта или процесс пошел**.

**Классный руководитель заподозрил конфликтную ситуацию:**

- учитель математики делает записи в классном дневнике о плохом поведении учащихся на уроке;

- снизилась успеваемость по предмету.

1. **Анализ причин возникновения конфликта**

**2.1.Получение информации о конфликте.**

Классный руководитель был приглашен на урок для наведения порядка и стал свидетелем конфликта: между учителем и двумя учащимися шел разговор с высоким эмоциональным накалом, в молчании класса чувствовалась поддержка товарищей. Учитель обратился с просьбой помочь решить проблему, возникшую в процессе педагогического взаимодействия: ученики плохо себя ведут: отвлекаются, разговаривают, заняты своими делами, не обращают внимания на педагога, многократные его замечания игнорируют.

Учащиеся подтвердили наличие данной ситуации, но не стали объяснять своего поведения.

Классный руководитель предлагает разобраться в сути происходящего на проблемном «круге».

**2.2.Осознание конфликтной ситуации, её природы классным руководителем**.

Обращение за помощью к психологу.

**А). Что такое конфликт?**

Для школы характерны разного рода конфликты, но наиболее часто возникают к**онфликты деятельности (**между учителем и учеником, проявляются в отказе ученика выполнить учебное задание или в плохом его выполнении) и **конфликты отношений (**возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, длительный характер). Эти конфликты приобретают личностный смысл, порождают неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие.

Изучения основ конфликтологии в школьном расписании нет, хотя учащимся всех возрастных групп необходимы знания о смысле вербальной агрессии, о приемах конструктивного разрешения конфликтов. Особенно необходимы такие знания для детей подросткового возраста. Факультативно в некоторых школах России есть опыт проведения подобных практикумов, составлены программы, ориентированные на учащихся «группы риска», подростков. В большинстве же случаев подобные проблемы решает классный руководитель, прибегая к помощи психолога, социального педагога, родителей.

Воспоминание о конфликте вызывает неприятные ассоциации, оказывая негативное влияние на человека, деформируя его личность и жизнь. Но часто бывает, что преодоление конфликтной ситуации становится источником личностного роста.

**Конфликт** (от латинского) – это столкновение несовместимых взглядов, позиций, интересов двух или более людей, отсутствие согласия между ними.

**Конфликт** – столкновение, серьезное разногласие, спор. (С.И.Ожегов).

Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены** – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта: упреки, ирония, сарказм.

**Причины возникновения** конфликта бывают:

- **субъективные**: особенности воспитания, характер, уровень образования, возраст, пол;

-**объективные**: менталитет, социальная среда, уровень благосостояния общества, финансовые ресурсы.

Для школьного коллектива, в котором в процессе деятельности сталкиваются дети и взрослые, существенными являются такие причины, как **возраст, пол** и **менталитет** конфликтующих.

Для подростков характерен максимализм в отношениях, нетерпимость к недостаткам других, недостаточность знания самих себя.

Средний возраст учителей, работающих в нашей школе, примерно 48 лет. Люди этого возраста отличаются мудростью в отношениях, спокойствием, снижением значимости мелочей во взаимодействии. Но встречаются педагоги, которых искренне возмущает отношение к учебе, жизни современного поколения. В разрешении таких конфликтных ситуаций надо проявлять максимальную корректность и такт.

Так как учительский коллектив школы состоит, в основном, из женщин (из 47 учителей только двое мужчин), то необходимо учитывать, что женщины более чувствительны к атмосфере, которая складывается в процессе работы. Они болезненно переживают переутомления, часто во время конфликта выплескивают свои отрицательные эмоции, но при этом быстрее отходят и успокаиваются.

В нашей школе 809 учащихся, 47 педагогов. Из них только 82 человека – обладатели другого менталитета. Для представителей же нашей культуры характерно сбрасывать собственную неудовлетворенность на окружающих, что также играет определенную роль в появлении конфликта.

В зависимости от зон разногласий можно классифицировать следующие **виды конфликтов**:

- внутриличностный конфликт;

- межличностный конфликт.

- конфликт между личностью и группой;

- межгрупповой конфликт;

- семейные конфликты;

- деловые конфликты.

**Внутриличностный** конфликт выражается в форме борьбы мотивов внутри человека, сопровождаемой эмоциональной напряженностью, когда человек не может определить для себя приоритеты поведения;

**Межличностный** конфликт, самый распространенный, возникает там, где сталкиваются разные манеры поведения, различные точки зрения в решениях проблем, различные приоритеты;

**Межгрупповой** конфликт - это конфликт, возникающий между членами определенных социальных групп;

Конфликт между **личностью и группой** может возникнуть, если личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы.

**Семейные** конфликты – это попытки решить проблемы средством выплеска эмоций, запретами и взаимными обвинениями;

**Деловые** конфликты – столкновения противоположных интересов, отсутствие между конфликтующими сторонами делового контакта.

По **значению** конфликты бывают конструктивные и деструктивные.

**Конструктивный** конфликт возникает, когда члены коллектива не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов. Причинами являются обычно недостатки в организации деятельности. Разрешение такого конфликта приводит к развитию отношений между людьми, повышению эффективности деятельности.

**Деструктивный** конфликт возникает, когда одна из сторон жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны. Последствия такого конфликта дисфункциональны и приводят к снижению личной удовлетворенности, эффективности работы.

По **направлению** конфликты делятся на:

- **горизонтальные** (конфликтующие находятся в подчинении);

- **вертикальные** (участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого);

- **смешанные**.

**Последствия** конфликта могут быть позитивными и негативными.

**Позитивные** последствия конфликта.

1. Проблема решена так, что это устраивает все стороны.
2. Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
3. Приобретается опыт сотрудничества, который может использоваться в будущем.
4. Отношения между людьми улучшаются.
5. Разногласия рассматриваются как зло, приводящее к плохим последствиям.

**Негативные** последствия конфликта.

1. Обостряются конкурентные отношения между людьми.
2. Отсутствует стремление к добрым отношениям.
3. Представление о противоположной стороне как о враге.
4. Убеждение, что проблема важнее, чем её решение.
5. Чувство обиды, плохое настроение.

Чтобы прогнозировать и направлять деятельность класса в процессе общения, классному руководителю необходимо иметь информацию о степени конфликтности учащихся. В этих целях можно провести диагностику конфликтности, используя **тест В. Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности».**

**Инструкция.** Выполните тест, который поможет определить степень вашей конфликтности. Вам необходимо оценить по 7-ми бальной шкале, насколько в Вас представлено каждое из перечисленных свойств.

**7 баллов** означает, что в вашем поведении всегда проявляется свойство, описанное в левой части таблицы, **1 балл** – для вас характерно поведение, описанное в правой части.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Рветесь в спор | 7 6 5 4 3 2 1 | Уклоняетесь от спора |
| 2 | Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений | 7 6 5 4 3 2 1 | Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном |
| 3 | Считаете, что добьетесь своего, если будете возражать | 7 6 5 4 3 2 1 | Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего |
| 4 | Не обращаете внимания на то, что другие не принимают ваших доводов | 7 6 5 4 3 2 1 | Сожалеете, если видите, что другие не принимают ваших доводов |
| 5 | Спорные вопросы решаете в присутствии оппонента | 7 6 5 4 3 2 1 | Рассуждаете о спорных вопросах в отсутствии оппонента |
| 6 | Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку | 7 6 5 4 3 2 1 | В напряженной обстановке чувствуете себя неловко |
| 7 | Считаете, что в споре надо проявлять свой характер | 7 6 5 4 3 2 1 | Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции |
| 8 | Не уступаете в спорах | 7 6 5 4 3 2 1 | Уступаете в спорах |
| 9 | Считаете, что люди легко выходят из конфликтов | 7 6 5 4 3 2 1 | Считаете, что все люди с трудом выходят из конфликта |
| 10 | Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя | 7 6 5 4 3 2 1 | Если взрываетесь, то скоро ощущаете чувство вины |

Обработка и интерпретация результатов.

Подсчитывается суммарное количество баллов:

Менее 15 баллов. Для вас свойственно избегать конфликтных ситуаций. Вы предпочитаете отказаться от своих интересов, лишь бы избежать какой-либо напряженности в отношениях. Так можно потерять уважение окружающих.

15 – 30 баллов. Конфликтность не выражена. Вы тактичны, не любите конфликтов. Если вам приходится вступать в спор, вы всегда учитываете, как это может отразиться на ваших взаимоотношениях с окружающими.

31 – 50 баллов. Конфликтность выражена слабо. Вы умеете сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости готовы решительно отстаивать свои интересы.

51 – 60 баллов. Выраженная конфликтность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, даже если это может отрицательно повлиять на ваши взаимоотношения с окружающими. За что вас не всегда любят, но уважают.

Свыше 60 баллов. Высокая степень конфликтности. Зачастую вы сами ищите повод для споров. Задумайтесь о своем поведении.

**Б). Стили поведения в конфликте.**

Определить **стиль** поведения конфликтующих сторон поможет **тест К.Томаса «Стили разрешения конфликтов»**, предназначенный для определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях, **адаптированный Н. В.Гришиной.**

Существует пять стилей поведения в конфликте.

**Стиль соперничества** направлен на достижение собственных интересов без учета интересов другого, что может привести к разрушению отношений, появлению недоброжелателей.

**Стиль избегания** предпочтителен, когда участник стремится выйти из конфликта, трезво оценивает ситуацию и не желает отстаивать свои интересы.

**Стиль приспособления** ориентирован на интересы соперника, выражает стремление сгладить конфликт, поступаясь своими интересами ради примирения.

**Стиль сотрудничества** ориентирован на совместный поиск участниками конфликта взаимовыгодного решения.

**Стиль компромисса** ориентирован на урегулирование конфликта путем взаимных уступок и частичного удовлетворения своих интересов.

**Инструкция.** Вам необходимо в каждом пункте выбрать один из вариантов ответов (А или Б), который боле точно описывает, как вы обычно поступаете или действуете.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **А** | Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса |
| **Б** | Вместо того, чтобы обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны |
| **2** | **А**  **Б** | Я стараюсь найти компромиссное решение  Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных |
| **3** | **А** | Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего |
| **Б** | Я стараюсь успокоить другого, и, главным образом, сохранить наши отношения |
| **4** | **А** | Я стараюсь найти компромиссное решение |
| **Б** | Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека. |
| **5** | **А** | Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого |
| **Б** | Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности |
| **6** | **А** | Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя |
| **Б** | Я стараюсь добиться своего |
| **7** | **А** | Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно |
| **Б** | Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего. |
| **8** | **А** | Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. |
| **Б** | Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы |
| **9** | **А** | Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. |
| **Б** | Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего |
| **10** | **А** | Я твердо стремлюсь достичь своего |
| **Б** | Я пытаюсь найти компромиссное решение |
| **11** | **А** | Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы |
| **Б** | Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения |
| **12** | **А** | Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры |
| **Б** | Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне на встречу |
| **13** | **А** | Я предлагаю среднюю позицию |
| **Б** | Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему |
| **14** | **А** | Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах |
| **Б** | Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов |
| **15** | **А** | Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения |
| **Б** | Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности |
| **16** | **А** | Я стараюсь не задеть чувств другого |
| **Б** | Я пытаюсь убедить другого в преимуществе моей позиции |
| **17** | **А** | Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего |
| **Б** | Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности |
| **18** | **А** | Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем |
| **Б** | Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне на встречу |
| **19** | **А** | Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы |
| **Б** | Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы |
| **20** | **А** | Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия |
| **Б** | Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих |
| **21** | **А** | Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого |
| **Б** | Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы |
| **22** | **А** | Я пытаюсь найти позицию, которая находится посредине между моей позицией и точкой зрения другого человека |
| **Б** | Я отстаиваю свои желания |
| **23** | **А** | Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас |
| **Б** | Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса |
| **24** | **А** | Если позиция другого кажется ему самому очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям |
| **Б** | Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу |
| **25** | **А** | Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов |
| **Б** | Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого |
| **26** | **А** | Я предлагаю среднюю позицию |
| **Б** | Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас |
| **27** | **А** | Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры |
| **Б** | Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем |
| **28** | **А** | Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего |
| **Б** | Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого |
| **29** | **А** | Я предлагаю среднюю позицию |
| **Б** | Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий |
| **30** | **А** | Я стараюсь не задеть чувств другого |
| **Б** | Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным лицом могли добиться успеха |

Каждому ответу на вопрос присваивается 1 балл. Подсчитывается суммарное количество отдельно в каждом столбце.

**Ключ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № вопроса |  | 1 | 2 | 3 | | 4 | 5 | |  |  | | №  вопроса | |  | | 1 | 2 |  | 3 |  | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
| **1** |  |  |  |  | А | | Б |  | | **16** | |  | | Б | |  |  |  |  |  | А |
| **2** |  |  | Б | А |  | |  |  | |  | **17** | |  | | А | |  |  |  |  | Б |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  | А |  |  |  | | Б |  | | **18** | |  | |  | |  |  | Б |  |  | А |
| **4** |  |  |  | А |  | | Б |  | |  | **19** | |  | |  | | А |  |  |  | Б |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  | А |  | Б | |  |  | | **20** | |  | |  | | А |  | Б |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
| **6** |  | Б |  |  | А | |  |  | | **21** | |  | |  | | Б |  |  |  |  | А |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
| **7** |  |  |  | Б | А | |  |  | | **22** | |  | | Б | |  |  | А |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
| **8** |  | А | Б |  |  | |  |  | | **23** | |  | |  | | А |  |  |  | Б |  |
| **9** |  | Б |  |  | А | |  |  | |  | **24** | |  | |  | |  |  | Б |  |  | А |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
| **10** |  | А |  | Б |  | |  |  | | **25** | |  | | А | |  |  |  |  |  | Б |
| **11** |  |  | А |  |  | | Б |  | |  | **26** | |  | |  | | Б |  | А |  |  |  |
| **12** |  |  |  | Б | А | |  |  | |  | **27** | |  | |  | |  |  |  |  | А | Б |
| **13** |  | Б |  |  |  | | А |  | |  | **28** | |  | | А | | Б |  |  |  |  |  |
| **14** |  | Б | А |  |  | |  |  | |  | **29** | |  | |  | |  |  | А |  | Б |  |
| **15** |  |  |  |  | Б | | А |  | |  | **30** | |  | |  | | Б |  |  |  |  |  |

**Интерпретация результатов**

Столбцы ключа соответствуют пяти основным стилям поведения в конфликте.

**1. Соперничество** – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

**2. Со**т**рудни**ч**ес**т**во** - выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон.

**3. Компромисс** - выбор, при котором каждая сторона что-то приобретает, но и что-то теряет.

**4. Избегание** - уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей.

**5. П**р**испособление** - принесение в жертву собственных интересов ради другого.

**Стиль приспособления** - стиль, ориентированный на интересы соперника, выражающий стремление сгладить конфликт, поступаясь своими интересами ради примирения.

Стиль приспособления предпочтителен, когда:

- важнее сохранить партнерские отношения, дружбу и т.д.;

- проблема не является существенной для участника;

- разрешение конфликта зашло в тупик, при этом есть желание избежать прямой конфронтации.

Данный стиль направлен на совместные действия.

**Стиль сотрудничества** - стиль поведения, ориентированный на совместный поиск участниками конфликта конструктивного взаимовыгодного решения. Также как и соперничество, этот стиль направлен на достижение собственных целей участниками конфликта. Но, в отличие от соперничества, он предполагает совместный поиск решений, удовлетворяющих интересы обеих сторон, без нанесения ущерба самим участникам и их взаимоотношениям, и даже позволяющих укрепить партнерское взаимодействие.

Стиль сотрудничества предпочтителен, когда:

- проблема является важной для обоих участников конфликта, и их желание разрешить конфликт обоюдно;

- разница в служебном, социальном положении для участников не имеет значения или они равны по статусу;

- участники доверяют друг другу, каждый из них уважает интересы, желания оппонента/

Использование данного стиля позволяет решить проблему с максимальной пользой

для обеих сторон и с минимальными потерями. Но, с другой стороны, сотрудничество требует больших затрат времени, а также умения участников конфликта слушать своего соперника, четко и обоснованно излагать свою точку зрения, понимать свои и чужие цели и интересы.

**С**т**иль компромисса** - стиль поведения, ориентированный на урегулирование конфликта путем взаимных уступок и частичного удовлетворения своих интересов.

При помощи компромисса появляется возможность частично удовлетворить интересы каждой из конфликтующих сторон.

Умение идти на компромисс - очень ценное качество. В каких-то ситуациях готовность пойти на уступки необходима, а в каких-то, наоборот, нежелательна, поскольку может сказатьсяна авторитете человека

Стиль компромисса предпочтителен, когда:

- участники не хотят портить отношения и пытаются выиграть время, чтобы собраться с силами;

- использование других стилей поведения в данном конфликте не эффективно;

- в процессе развития конфликта участники корректируют свои цели под сложившуюся ситуацию.

**Стиль соперничества** - стиль поведения, направленный на достижение собственных интересов без учета интересов другого человека или в ущерб им. Он основан на стремлении победить во что бы то ни стало. Для соперничества характерны активные самостоятельные действия, отказ от совместного поиска решений. Этот стиль нацелен на выигрыш при полном поражении другой стороны

Соперничество проявляется в применении силы, открытом противостоянии, навязывании своей точки зрения, шантаже, угрозе и т.д.

Стиль соперничества предпочтителен в следующих случаях:

- участники находятся в критической ситуации, когда решение нужно принять немедленно;

- участник ничем особым не рискует («а мне нечего терять»);

- нет другого выбора.

Использование данного стиля поведения может привести к негативным последствиям, разрушению дружеских и партнерских отношений, появлению недоброжелателей, поэтому необходимо крайне осторожно пользоваться данной стратегией, особенно в межличностных конфликтах. Прежде чем настаивать, на своем, задайте себе вопрос: «Я хочу быть правым или счастливым?»

**Стиль избегания** - такое поведение в конфликте, когда участник стремится выйти из конфликта, не желая отстаивать чьи-либо интересы, в том числе и собственные.

Стиль избегания предпочтителен, когда:

- участник не желает усложнять отношения с соперником;

- предмет конфликта не является тем, ради чего стоит бороться (цель не оправдывает средства);

- соперник сильнее по личностным качествам или выше по статусу;

- участнику требуется отложить столкновение, чтобы собраться силами, мыслями и т.д.;

- участник понимает, что его сознательно провоцируют, и стремится оградить себя от общения с конфликтной личностью.

Этот стиль чаще используется эмоционально уравновешенными людьми, которые трезво оценивают ситуацию и не спешат ввязываться в конфликт.

**В). В процессе** своего развития конфликт проходит 4 **стадии**, последовательность которых закономерна.

Ни один конфликт не возникает мгновенно. Эмоциональное напряжение, раздражение и злость обычно накапливаются в течение некоторого времени.

**1. Предконфликтная** стадия - это период, в который конфликтующие стороны оценивают свои ресурсы, прежде чем решиться на агрессивные действия или отступать.

Первоначально каждая из конфликтующих сторон ищет пути достижения целей, избежание фрустрации без воздействия на соперника. Этот момент в предконфликтной стадии называется идентификацией.

Предконфликтная стадия характерна также формированием каждой из конфликтующих сторон стратегии.

**Предконфликтную** стадию можно разбить на две фазы:

- н**ачальная фаза** характеризуется формированием конфликтной ситуации - накоплением и обострением противоречий в системе межличностных и групповых отношений в силу появившегося резкого расхождения интересов, ценностей и установок. На этой стадии можно говорить о скрытой (латентной) фазе развития конфликта.

**- вторая фаза** начинается с инцидента или повода, и конфликт выражается в различных формах конфликтного поведения.

Инцидент (от латинского случайность) – случай, происшествие (обычно неприятного характера), недоразумение, столкновение.

1. **Конфликтное поведение** - характеризует вторую, основную стадию развития

конфликта. В **первой фазе конфликтного** поведения конфликт принимает форму острых разногласий. В эмоциональной сфере эта фаза характеризуется нарастанием агрессивности.

Назревающий перелом в развитии конфликта характерен для **второй фазы** конфликтного поведения. На этой фазе происходит как бы “**переоценка ценностей**”, фазой выбора, когда происходит выработка решения о стратегии и тактике дальнейшего поведения.

Конфликтующие могут выбрать следующие программы поведения:

- 1) доведение конфликта до более высокой степени напряженности;

- 2) снижение уровня напряженности за счет частичных уступок противоположной стороне;

- 3) полное разрешение конфликта.

**3.** Если выбрана программа поведения, наступает **третья стадия в развитии конфликта - стадия разрешения**. **Разрешение конфликта** возможно частичное или полное.

**Полное разрешение** означает прекращение конфликта, борьба сменяется ориентацией на сотрудничество. При **частичном разрешении** конфликта изменяется только внешнее конфликтное поведение, но сохраняются внутренние побудительные установки к продолжению противоборства,

Этапы успешного разрешения конфликтов:

Первый - подготовительный - это диагностика конфликта: описание его видимых проявлений; определение уровня развития конфликта; выявление причин конфликта и его природы; измерение интенсивности; определение сферы распространенности.

Второй - разработка стратегии разрешения и технологии: Здесь возможно использование прямого диалога сторон, переговоров через посредника, переговоров с участием третьего лица.

Основным позитивным методом разрешения конфликтов являются переговоры - совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия.

Это наиболее универсальная и успешная форма урегулирования разногласий.

Применение позитивных методов разрешения конфликта воплощается достижением компромиссов или консенсусов между конфликтующими. Это формы завершения конфликта в основном по типу «выигрыш-выигрыш» или «победа-победа».

**Компромисс** - означает соглашение на основе взаимных уступок.

**Консенсус** - форма выражения согласия с аргументами противника в споре.

Третий - реализация комплекса методов и средств.

Существуют **рекомендации**, следование которым ускоряет процесс разрешения конфликта:

1) во время переговоров приоритет должен отдаваться обсуждению содержательных вопросов;

2) стороны должны стремиться к снятию психологической и социальной напряженности;

3) стороны должны демонстрировать взаимное уважение друг к другу;

4) участники переговоров должны стремиться превратить скрытую часть конфликтной ситуации в открытую, доказательно раскрывая позиции друг друга, создавая атмосферу равноправного обмена мнениями;

5) все участники переговоров должны проявлять склонность к компромиссу.

Большое значение имеет заключительная **послеконфликтная** стадия. На этой стадии должны быть предприняты усилия по окончательному устранению противоречий. Урегулированный конфликт способствует сплоченности, развивает уважительное отношение к бывшим оппонентам.

**3. Разговор на чистоту или первое общение с классом**

Выстраивается такая структура разговора, чтобы целью стала не воспитательная беседа на тему «Учитель всегда прав…», после которой учащиеся замкнутся, а предоставление возможности высказать то, что их тревожит, выразить эмоции, какими бы неадекватными они не показались. Перспектива такой работы – формирование нравственно-ориентированной личности.

**3.1. Прелюдия.**

Задача – не задавая вопросы, изложить своё соображение:

- Дети, мне кажется, что у вас проблемы с Л.В. Я хочу понять, что происходит и постараюсь помочь.

**3.2. «Спускание пара»**

Задача – активно слушать.

Учащиеся начали рассказывать о своих отношениях с учителем. Рассказ был очень эмоциональным, порой агрессивен. Не контролируя себя, они обвиняли Л.В. в том, что она кричит, объясняет новый материал так быстро, что они не успевают понимать и контрольные работы пишут плохо.

В этот момент для меня было самое главное не прерывать их, не подавлять эмоций, не комментировать услышанное, избежать соблазна высказать своё мнение, дать совет. В коротких паузах его рассказа я позволяла себе только назвать те чувства, которые испытывают учащиеся:

- «Вы чувствуете несправедливое отношение к себе…»

- «Вас обижает повышенный тон учителя…»

- «Вы не можете сосредоточиться на предмете…»

- «Вы боитесь сказать, что не поняли объяснения…»

Выразив свои негативные эмоции, учащиеся почувствовали себя раскрепощенным, поняли, что я их поддерживаю.

**3.3. «Почему?» и «Зачем?» или конструктивная часть разговора.**

Задача – разбор ситуации вместе с учащимися, достижение «побочных эффектов»: размышление над ситуацией без эмоций, со стороны.

После того, как учащиеся успокоились, начать разговор.

- Давайте вспомним, как начала развиваться ситуация, не упуская деталей.

Оказывается, двое учащихся постоянно опаздывают, заходят в класс после звонка, долго не могут успокоиться, шумно готовятся к уроку, в ответ на замечания пытаются оправдаться. Начало урока срывается. Кто-то забыл тетрадь, кто-то учебник. Учитель упрекает детей в безответственности, нервничает, кричит. Страдает весь класс. Так случилось и в этот раз.

Вопрос инициаторам ситуации:

- Можете объяснить свое поведение?

Вопрос завел их в тупик. Они долго не могут ответить. Я предлагаю свою версию:

- Может вам тяжело извиниться за опоздание, тихо сесть, а учителя это раздражает? Представьте себя в роли учителя, какие бы чувства вы испытывали в этот момент?

Их молчание означало, что они пытается посмотреть на эту ситуацию со стороны, ставят себя на место Л.В.

Мы приходим к мнению, что ни у детей, ни у Л.В. нет злого умысла, нет желания к взаимному уничтожению. Просто они не понимают друг друга, не могут договориться.

**3.4. Нравственный поиск.**

Учитель инициирует поиск выхода из сложившейся ситуации.

- Давайте вспомним, были ли моменты на алгебре, когда было все хорошо?

- Да, были, не один раз

- Какие качества, поступки помогла вам достигнуть успеха?

- Мы поняли тему, активно работали, не отвлекались, не обращали внимания на время, хотели еще и еще решать задачи; Л.В. ставила нам хорошие оценки и хвалила; испытали удовольствие от урока.

- Значит, именно такая работа на уроке приводит к хорошим результатам. Что же мы должны для себя решить?

- Воздерживаться от баловства, не лениться. Л.В. не безразличны мы и наша успеваемость, она беспокоится, когда мы отвлекаемся. Надо поступать с позиции «надо», а не с позиции «хочу», поддерживать друг друга в этом, останавливать товарища, если он отвлекся. Сказать Л.В. о том, что мы ощущаем сейчас, попробовать наладить прежние отношения. Но нам страшновато подходить к учителю и стыдно.

Тем самым полномочия вести переговоры с учителем были делегированы мне.

**4.«Эта трепетная встреча…» или диалог с Л.В.**

Цель – активное слушание.

Стратегия поведения примерно такая же, как и при разговоре с детьми.

**4.1. «Л.В., мне кажется, что у детей моего класса проблемы по вашим предметам.** Я хочу понять, что происходит с ним и положить конец этим недоразумениям».

**4.2. «Педагог – профессия разговорчивая» или выплескивание эмоций**

Учитель высказал своё возмущение раскованностью инициаторов, тем, что они способные лентяи: «Начался урок, новый материал, а они крутятся, а по контрольной двойки…»

**4.3. Конструктивное решение.**

**- Предложения учителя:**

- На уроках математики Е. и С. сядут за вторым столом в ряду у входа, что не позволит им отвлекаться.

- Наметит программу и посоветует учащимся, как нагнать запущенный материал.

- Будет чаще использовать юмор, так как секунды смеха принесут пользы больше, чем нотации и назидания, просьбы о тишине, внимании.

- Л.В. объяснит еще раз учащимся, почему она начинает нервничать, когда опаздывают, шумят;

Цель беседы была достигнута – произошло снижение негативных эмоций по отношению друг к другу. Участники конфликта пожелали проблему решить в «узком кругу», не привлекая администрацию школы, родителей.

**5. Проверка наличия конфликтной ситуации.**

С целью изучения конфликтного взаимодействия мною был проведён констатирующий эксперимент. Суть эксперимента состояла в опросе учителя и учащихся и сопоставлении их точек зрения относительно уровня конфликтности в процессе взаимодействия.

Совместно с социальным педагогии были разработаны 2 анкеты, которые были предложены учащимся 8 класса и учителям. Анкета, предложенная учителям, состояла из двенадцати вопросов и утверждений, которые отражали различные аспекты конфликтного взаимодействия в школе, отношение учителей к конфликтам и степень их подготовленности к самостоятельному разрешению конфликтных ситуаций.

Анкета, предложенная школьникам, состояла из девяти вопросов и утверждений, отрицающих или подтверждающих наличие конфликтов во взаимодействии учителя и ученика, а также выявляющих степень влияния конфликтных ситуаций на ход учебного процесса, успеваемость школьников и их отношение к учёбе

**Анкета для учителей**

Уважаемые коллеги! Вашему вниманию предлагается анкета, по изучению взаимодействия учителя и учащихся в нашей школе. Ответы на вопросы анкеты позволят нам получить более чёткие представления о наиболее эффективных способах взаимодействии учителей и учащихся. Прочитайте, пожалуйста, внимательно вопросы анкеты и дайте наиболее подходящий, по Вашему мнению, ответ.

Спасибо за сотрудничество!

1**. Случались ли у Вас конфликты в процессе профессиональной деятельности?**

a) часто

б) иногда

в) никогда

2. **Какие конфликты наиболее часто случаются в процессе Вашей профессиональной деятельности** в школе?

a) конфликты между учителем и учеником

б) конфликты между учителем и администрацией школы

в) конфликты между учениками

г) конфликты между учителем и группой (классом) учеников

д) конфликты между учителем и родителями ученика

**3. Оказывают ли конфликты влияние на Вашу профессиональную деятельность?**

а) влияют

б) сильно влияют

б) не влияют

в) никогда об этом не думал(а)

**4. При конфликтной ситуации обычно я обращаюсь к:**

а) директору

б) завучу

в) школьному психологу

г) родителям учащихся

д) коллегам

е) учащимся

**5. Что, по Вашему мнению, чаще всего приводит к конфликтам во взаимодействии учителя и ученика?**

а) невыполнение школьником учебных заданий

б) нарушения учеником правил поведения в школе, на уроках или вне школы

в) негативное отношение учеников к предмету

г) негативное отношение учеников к Вам как учителю

**6. Какие способы разрешения конфликта представляются Вам наиболее приемлемыми?**

а) использование своей власти для принуждения ученика принять Вашу сторону.

б) совместный поиск решения с учётом интересов обеих сторон,

в) обращение к посреднику для разрешения конфликтной ситуации

г) установление согласия на основе взаимных уступок.

д) проявление доброжелательности и заботы к ученику.

**7. При разрешении конфликта с учащимися Вы:**

а) опираетесь на личный опыт в разрешении конфликтов

б) консультируетесь со специалистом

в) используете соответствующую литературу

г) проводите дополнительную диагностику личности ученика

д) другое

**8. Если конфликт с учеником уже произошел, то лучше всего:**

а) вмешаться и попытаться разрешить ситуацию

б) оставить все как есть

в) обратиться к школьному психологу

г) заручиться поддержкой администрации школы

д) проконсультироваться с коллегами

е) обратиться к родителям ученика

ж) еще раз попытаться придти к согласию вместе с учеником

**9. Считаете ли Вы, что опыт других учителей в разрешении конфликтов мог бы быть Вам полезен?**

а) Часто

б) Иногда

в) Никогда

**10. Чего Вам не хватает при разрешении конфликтных ситуаций?**

а) знаний о способах профилактики и разрешения конфликтов

б) опыта предотвращения конфликтных ситуаций

в) знаний о возрастных особенностях школьников

г) знаний о личностных и индивидуальных качествах учеников.

**11. Какие из личностных качеств учителя являются, на Ваш взгляд, наиболее важными для эффективного взаимодействии учителя и ученика?**

а) профессионализм в преподавании своего предмета

б) общительность

в) способность осознавать свои действия и поступки

г) сопереживание (эмпатия)

д) справедливость

е) способность к сотрудничеству

ж) требовательность

з) эмоциональная привлекательность

и) доброжелательность

к) терпение

л) вежливость

м) организованность

**12. Какие личностные качества Вы считаете необходимыми для предотвращения конфликтов в педагогической деятельности**?

**Анкета для учащихся**

Уважаемые учащиеся!

Вашему вниманию предлагается анкета, по изучению взаимодействия учителей и учеников. Ваши ответы помогут изучить степень конфликтности в нашей школе и уменьшить число конфликтов в процессе учебного взаимодействия.

Ответьте, пожалуйста, на предлагаемые вопросы, выбирая наиболее подходящий, по Вашему мнению, вариант ответа.

Спасибо за сотрудничество!

**1. Приходилось ли Вам быть свидетелем или участником конфликтов в школе?**

а) часто

б) иногда

в) никогда

**2. Какие конфликты чаще, на Ваш взгляд, происходят в Вашей школе?**

а) между учениками

б) между учителем и учеником

в) между учителем и группой учеников

г) между учителем и родителями ученика

д) между учителем и администрацией школы

**3. Влияют ли конфликты на Ваше отношение к учебе:**

а) влияют

б) сильно влияют

в) не влияют

г) никогда об этом не думал (а)

**4. Приходилось ли вам прогуливать школу из-за конфликтной ситуации в классе/школе:**

a) часто

б) иногда

в) никогда

**5. Конфликты между учителем и учеником в классе/школе чаще всего случаются в результате**:

а) плохой подготовки домашних заданий учеником

б) непонимания учеником учебного материала

в) плохого поведения ученика в классе

г) плохого настроения учителя

д) нежелания учителя соглашаться с мнением ученика

е) непосещения учениками занятий без уважительной причины

ж) другое

**6. Кто обычно становится инициатором разрешения конфликта?**

а) директор

б) завуч

в) школьный психолог

г) учитель

д) родители

е) ученик

**7. Как чаще всего ведёт себя учитель при возникновении конфликтной ситуации?**

а) учитель ведет себя агрессивно и для влияния на других использует власть путём принуждения.

б) педагог показывает, что он понимает чувства ученика, и приглашает его к сотрудничеству в разрешении конфликта.

в) учитель идёт на компромисс, когда стороны приходят к согласию на основе взаимных уступок.

г) третейский судья

**8. Если у Вас возникнет конфликт со сверстниками, то Вы обратитесь за помощью к**

а) директору

б) учителю

в) школьному психологу

г) родителям

д) старшеклассникам

е) одноклассникам

**9. Какими личностными качествами, по Вашему мнению, должен обладать учитель, способный предотвращать и разрешать конфликты в процессе учебного взаимодействия.**

**6. Подведение итогов или как выиграть обоим участникам конфликта.**

Столкновение между учителем и учащимися стало инцидентом, которой позволил выйти имевшимся противоречиям на основе открытой конфронтации в область активных конфликтных отношений. Причиной столкновения является дисциплинарное нарушение на уроке, в результате которого в силу субъективных условий (уровня воспитанности и развития детей, морально-ценностных ориентаций) возник вертикальный конфликт отношений, инициаторы которого нарушили взаимодействие.

Для разрешения конфликта был приглашен классный руководитель.

Инициаторы конфликта - типичные представители своего поколения, обладающие повышенной реактивностью, отсутствием интереса к учебе и некритичным отношением к своему поведению, с потребностью «что-то значить» для других, быть кому-то нужным со всеми своими индивидуальными качествами, достоинствами и недостатками, не чувствовать себя «ничтожеством» в глазах взрослых и сверстников.

Конфликту способствовали такие конфликтогены, как отказ соблюдать дисциплину, упреки, повышенный тон общения.

Конфликт, достигший формы острых разногласий, разрушил прежние доверительные отношения, когда учащиеся и учитель уважали интересы и желания друг друга.

На данном этапе назрел перелом в развитии конфликта. Происходит как бы «переоценка ценностей», выработка решения о стратегии и тактики дальнейшего поведения, ориентирование на поиск конструктивного взаимовыгодного решения

В результате анализа анкет учащихся и учителей, работающих в классе, было установлено наличие педагогических конфликтов. Наиболее частым видом конфликтов, по мнению опрошенных, являются конфликты между учителем и учеником, а также между учениками. Причиной конфликтов выступает невыполнение домашнего задания и плохое поведение учащихся в процессе учебной деятельности. К сожалению, данные опроса показывают, что при разрешении конфликтной ситуации чаще всего учитель ведет себя авторитарно.

Наиболее важными качествами учителя, необходимыми для эффективного взаимодействия учителя и ученика, по мнению опрошенных учителей, являются профессионализм в преподавании своего предмета и общительность. По мнению большинства опрошенных школьников это должны быть справедливость, эмоциональная привлекательность, доброжелательность и вежливость. Это расхождение указывает на то, что учителям, работающим с классом, необходимо обратить особое внимание на их личностные качества и провести самодиагностику для выявления ошибок в ходе профессиональной деятельности.

75% опрошенных учеников отметили, что конфликты сильно влияют на их успеваемость и отношение к предмету, которое напрямую связанно с отношением к личности учителя. Согласно ответам учеников, конфликты иногда становятся причиной невыполнения домашнего задания.

Следовательно, педагогические конфликты оказывают сильное, а в большинстве случаев, негативное влияние. Задачей педагога является не только предотвращение или разрешение конфликта, но и профилактика конфликтного взаимодействия путём диагностирования атмосферы общения в учебном коллективе.

Конфликт всегда легче предупредить, чем разрешить, однако если он уже произошёл, его разрешение может оказать позитивное влияние на учеников, научив их бесконфликтному взаимодействию. Сам конфликт, бесспорно, явление негативное, но пример правильного разрешения, когда выход из ситуации обсуждается обеими сторонами в атмосфере равноправия, либо с привлечением третьей стороны, может и должен произвести воспитательный эффект, результатом которого станет невозможность повторения подобной конфликтной ситуации в будущем. Пассивная позиция ошибочна. Ребенку необходимо научиться решать конфликты, ему надо показать, как это делать цивилизованным путем.

Беседа с каждой из сторон в отдельности способствовала снижению негативных эмоций по отношению друг к другу, ситуация о конфликте не замалчивалась, стороны высказались, напряжение снизилось, классный руководитель с психологом, социальным педагогом, проанализировав сложившуюся ситуацию, полученные данные анкет, обсуждают стратегию и способы выхода из конфликта.

Лучшее разрешение конфликта – то, при котором обе стороны будут чувствовать себя выигравшими, испытают спокойствие и радость, сохранят хорошее настроение и расположение друг к другу. Важно также формирование навыка позитивного поведения в аналогичных ситуациях в будущем.

Принципиальное значение для того, каким способом завершится конфликт, имеет выбор стратегии выхода из него. В данном случае сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения.

Поэтому предполагается:

- конструктивное обсуждение проблемы с учащимися, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения;

- необходимость подтолкнуть учащихся к необходимости взять на себя ответственность по улаживанию конфликта. Через разыгрывание различных ролей они могут поставить себя на место другого, прийти к пониманию динамики развития конфликта и продумать возможности его мирного улаживания.

**7. Беседа** «Зажги звезду».

**1 шаг**. К сожалению, из-за поведения с позиций «хочу», несерьезного отношения к учебе возник конфликт. Я, возможно, тоже в вашем возрасте поддалась соблазну побаловаться, пошутить на уроке, да еще и в конце четверти.

**2 шаг**. Конечно, у вас была на это причина: Андрей и Семен опоздали, потому что не слышали звонка. Вы поддержали их смехом.

**3 шаг**. Каждый из вас выбрал то поведение, которого он достоин. Но получилось, видимо не то, что вы ожидали. Вы не подумали об учителе, что он такой же человек, как и все остальные: ему тяжело работать, он может устать и быть раздраженным.

**4 шаг**. Как вы полагаете, чем может закончиться этот конфликт?

- Если он будет продолжаться, то принесет злость, ожесточение.

- Отступить? – останется обида, унижение.

- Уйти от конфликта, сделать вид, что ничего не было? – это тоже не принесет спокойствия.

**5 шаг**. Человек бывает слаб. Бывают случаи, что не только вы, но и взрослые не всегда ведут себя достойно.

**Работа со сказкой.**

Жил был мальчик, не отличник и не двоечник, совершенно нормальный, который любил игры с компьютером дома, настольный теннис в школе на переменах, а на уроках задания, когда другой отвечает, а ты рисуешь на обложке тетради. Считал себя мальчик везучим и довольным жизнью. Как то раз на улице он захотел есть и купил он в «Копике» сладкий пирожок. Вмиг проглотил его мальчик. Потянулся за вторым, а продавец хитренько улыбнулась.

- Нет, хватит с тебя одного, и так сладко будет, - сказала она и растаяла.

Но это не важно. Главное, пирожка хотелось ещё. Пошел мальчик к другому киоску. А там очередь стоит. А первым какой-то малыш.

- О, - обрадовался мальчик, - сейчас я его из очереди подвину и куплю себе булку.

Но только он подошел к малышу, как его в горле что-то ущипнуло, в ухе щелкнуло: «Подумай обо мне». Отошел мальчик от малыша, горло потирая, ухо почесывая. Пошел домой. Только дверь открыл, как мама:

- Как хорошо, что ты пришел, сходи в магазин.

Хотел мальчик ответить: «Я есть хочу», как опять в горле защипало, в ушах защелкало. Пошел мальчик в магазин.

И наступила жизнь у мальчика грустная. Прежде чем сделать что-либо, приходилось ему подумать об окружающих: взрослых, ребятах, просто незнакомых. А потом забыл мальчик про голос в ушах, потому что некогда стало о нем думать. Мама не нарадуется, классный руководитель расхваливает, друзья на перемене советоваться бегут.

Однажды опять случайно увидел знакомый «Копик», а продавец ему навстречу выбежала и говорит:

- Зря я тебе пирожок дала. Он был подарочный. Для самых лучших. Тебе случайно достался.

Но потом посмотрела на мальчика внимательно, заглянула в его глаза и сказала:

- Да ты уже совсем другой стал. Будь счастлив!

И исчезла.

Обсуждение:

- Почему мальчику стало трудно жить? (Ему мешали треск и пощипывание)

- Какое качество он приобрел? (Он научился ставить себя в положение другого)

- Какую пользу оно ему принесло? (Его стали уважать, хвалить, он стал успешным, не стало конфликтов в его жизни)

- Почему мальчик не захотел с ним расстаться? (Стало действительно легко жить, радостно)

**6 шаг**. Можно было бы извиниться, за своё поведение. Но случилось то, что случилось. Подумайте, что можно сделать в этой ситуации, и мысли созреют в добрые поступки.

Осуществляется методика приёма «свитка», в котором каждый записывает собственное, прочувствованное решение конфликта (как фон возможно использование **микса из популярных в школьной среде мелодий, видеоряда «Наш дружный класс»):**

- Извиниться за своё поведение.

- Обещать, что этого впредь не будет.

- Останавливать своих товарищей.

- Следить за эмоциями в процессе общения.

**7 шаг** – практическое действие.

Классный руководитель зачитывает все варианты.

- Вы извлекли урок: постигли себя, признали, что это конфликт, а не фантазия учителя; что в таких ситуациях надо просить прощения, что указывает не на слабость человека, наоборот, на его мужество и силу.

Прощение освобождает от ненависти и чувства обиды, позволяет возобновить отношения и открывает путь к уважению. Это важный урок. Поблагодарим друг друга за прочувственное отношение к ситуации.

Что дальше? Сейчас нам надо совершить еще одно важное и, пожалуй, трудное дело - зажечь «звезду» настроения Л.В., и класс полным составом идет к учителю.

**8. Что было потом.**

Чтобы поддерживать первые искорки взаимопонимания, выявлять сложные ситуации дня, в классе проводятся ежедневные пятиминутки, которые действительно проходят по пять минут: как отвечали, как были готовы к урокам, как себя вели и обязательная постановка задачи на следующий день. Некоторые проблемы решаются тут же, некоторые обсуждаются во время классного часа после подготовки.

Эти короткие встречи свидетельствуют о снижении «градуса эмоций», неравнодушии к учебе, делам класса. Дети приучаются к ответственности, учатся подводить итоги учебного дня, исправлять свои ошибки.

**9. Лукошко добрых советов**

**«Что делать в конфликте» учителям, родителям, детям.**

* Должны мы бороться за детские души,

Должны, должны.

Но что, если под поучительной чушью

В нас нету души?

Учитель – он доктор, а не поучитель,

И школа – роддом.

Сначала вы право учить получите –

Учите потом.

Должны мы бороться за детские души прививкой стыда,

Чтоб не уродились ни фюрер, ни дуче из них никогда.

И прежде чем лезть с поучительством грозным

И рваться в бои

За детские души, пора бы нам взрослым,

Очистить свои. Е.Евтушенко

* Не пытайтесь обсуждать мое поведение в самый разгар конфликта. По некоторым объективным причинам мой слух притупляется в это время, а мое желание сотрудничать с вами становится намного слабее. Будет нормально, если вы предпримете определенные шаги, но поговорите со мной об этом несколько позже.
* Нужно перестать требовать «полагающегося» поведения, свести к минимуму свои ожидания и претензии. Наверняка ребенок что-то может, у него есть к чему-то способности. Найдите доступный для него уровень задач и начните движение вперед. Помогайте, вместе ищите выход из тупика. При этом ребенка нельзя критиковать! Ищите любой повод, чтобы его похвалить, отмечайте любой, даже самый маленький успех. Постарайтесь подстраховывать его, избавлять от крупных провалов. Первые же успехи окрылят ребенка.
* Чем можно сохранить спокойствие, терпение и любовь? Как быть, если неожиданный поворот событий выбивает из спокойствия? Если постоянные провинности другого не допускают терпения к нему? Если враждебное отношение не дают проявиться любви? Переключить свои отрицательные эмоции (раздражение, гнев, обиду, отчаяние) на конструктивные действия. Как и в любом другом деле, не стоит ждать от ребенка мгновенного улучшения поведения.
* Прежде чем что-либо сказать, выдерживайте 10-секундную паузу. Пауза позволяет видеть живущие в нас неправды, которые совершенно игнорируют собеседника как человека, неправды, не позволяющие ему иметь собственную (отличную от нашей) точку зрения. Правило 10-секундной паузы научает останавливать себя в момент гнева, когда совершенно теряешь над собой контроль и часто забываешь не только о какой- либо паузе, но и вообще о правилах приличия. Она дает возможность в этом поупражняться, воздерживает от излишней эмоциональности
* **Что следует делать:**

1. Сохранять самоконтроль и сдержанность.
2. Предоставлять партнеру возможность выпустить пар.
3. Не подливать масла в огонь: не вступать в конфликтный диалог, не делать критических замечаний, не переходить на личности.
4. Попросить партнера сформулировать суть его претензий и конечный результат, к которому он стремится.
5. Признавать свои ошибки, но спокойно и с достоинством.
6. Четко оговорить, что конкретно нужно сделать, чтобы не вызвать повторения конфликта.

**Не следует в конфликте:**

1. Смотреть на партнера враждебно или критично.
2. Приписывать ему отрицательные черты характера или низменные намерения.
3. Демонстрировать своё превосходство.
4. Обвинять.
5. Позволять себе видеть ситуацию только со своей стороны.
6. Игнорировать интересы партнера.

* Чем проповедь выслушивать, мне лучше бы взглянуть.

И лучше проводить меня, чем указать мне путь.

Глаза умнее слуха — поймут все без труда.

Слова порой запутаны, пример же — никогда.

Тот лучший проповедник, кто веру в жизнь провел.

Добро увидеть в действии — вот лучшая из школ.

И если все мне рассказать, я выучу урок.

Но мне ясней движенье рук, чем быстрых слов поток.

Должно быть, можно верить и умным словесам.

Но я уж лучше погляжу, что делаешь ты сам.

Вдруг я неправильно пойму прекрасный твой совет.

Зато пойму как ты живешь: по правде или нет»

* Художественные образы как средство в общении с учащимися в конфликтной ситуации.

Я сорвал цветок - и он завял.

Я поймал жука – и он умер в ладонях.

И тогда я понял, что прикоснуться к красоте

Можно только сердцем.

П.О.Гвездослав.

Тому, чья совесть не чиста, не утаить вины.

Кричат глаза, когда уста молчать принуждены.

Генри Филдинг

Все споры разрешает не война, как пережиток варварской эпохи,

А человек, чья мысль и речь сильна, чье сердце откликается на вздохи.

И.Северянин

Желаю, чтоб отклик твой лик отыскал в сиянье любви, а не в блеске зеркал

Лишь зло страшится позора и пораженья, добро лучится даже на дне униженья.

Р. Тагор

Думай хорошо, и мысли созреют в добрые поступки.

Л.Н.Толстой

Говорить не думая – всё равно, что стрелять не целясь.

В душах трусливых нет места для счастья.

В любой науке, в любом искусстве лучший учитель – опыт.

М.Сервантес

Не прибавляй огонь к огню.

Платон

Кто двигается вперед в науках, но отстает в нравственности, тот более идет назад, чем вперед.

Аристотель

Природа для того каждому дала два уха и один язык, чтобы говорить меньше, чем слушать.

Злоречивый язык выдает безрассудного.

Плутарх

Примитиву противен умственный труд, а умному – примитивный.

Лучшее оружие – миролюбие, лучшее взятие – рукопожатие.

Излишняя ответственность – парализует, а безответственность – разлагает.

Умные разговаривают не тихо, а спокойно.

Выбор уместных слов – признак воспитанности, подбор более удачных – признак культуры.

Умные – как химики: слова фильтруют, мысли дозируют, чувства отмеряют.

Ва*лерий Посоховский*