

Модель разрешения конфликта.

Если конфликт произошел, попытайтесь найти оптимальное решение.

Сам конфликт может иметь различные неприятные последствия: в результате конфликта могут произойти ссора и драка, человек может затаить обиду или желание отомстить. Но стороны могут договориться между собой, прийти к соглашению и мирно разрешить конфликт.

Во взрослых дети зачастую видят единственную возможность разрешения своих конфликтов. Ведь помирить враждующих людей очень сложно.

Задача классного руководителя выступить в роли посредника и помочь ребятам самим найти решение возникшей проблемы.

Шаги посреднического процесса

1. Приблизьтесь к спорящим.

«Давайте вместе решим ваш спор». Приближение должно быть спокойным, уверенным. Подойти нужно как можно ближе, но так, чтобы это не создавало неудобства конфликтующим.

Несколько стратегий приближения:

- быстрое приближение - посредник заметил конфликт, оценив обстановку, принимает решение, что момент удачный для вмешательства;
- выжидание - посредник видит, что для вмешательства момент неудачный: слишком высок накал страстей, необходимо дать возможность «выпустить пар»;

2. Успокойте их, если необходимо.

Классный руководитель рассказывает о различных приемах успокоения. Первая помощь в конфликтной ситуации.

- Первое и главное правило гласит, что в конфликтной ситуации не следует принимать ни каких скоропалительных решений.
- Прислушайтесь к совету предков – сосчитайте до 10.
- Займитесь своим дыханием. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох делайте постепенно (или сделать три глубоких вдоха).
- Тактильные прикосновения: положить руки на плечи, обнять спорящих, похлопать по плечу, погладить по голове – это должно быть уместным и не вызывать раздражения.

3. Объясните свою компетентность. Объясните, что вы можете помочь в решении проблем. Сообщите, что конфиденциальность будет строго соблюдена. Конфиденциальность просто означает: «держи все при себе». Посредник может говорить только о конфликтах вообще.

4. Получите согласие. Если классный руководитель получил согласие двух сторон, то он может вмешаться; если одна из них не согласна, то не торопите, найдите новые аргументы для убеждения.

5. Объясните процесс сотрудничества.

Правила успешного общения в конфликте через посредника:

- Говори только по просьбе или сигналу посредника.
- Относись к другому человеку с уважением и доверием.
- Обращаясь, называй оппонента так, как он этого пожелает перед началом вашей встречи, или просто называй его по имени.
- Не перебивай ни оппонента, ни посредника. Проявляй терпение и выдержку.
- Проявляй добрую волю, настойчивость и старайся вести обсуждение, а не уходить от него.
- Помни, что посредник не должен предлагать вариантов решения конфликта, он только организатор и помощник во взаимодействии двух сторон.
- Не разглашай содержание разговора до завершения конфликта.

Далее классный руководитель поясняет, что каждый из конфликтующих может беспрепятственно высказать свою позицию, только после этого начнутся поиски решения, устраивающего обе стороны. Если конфликтующие стороны приняли правила, то можно начинать посредничество.

Классный руководитель сообщает ученикам, что одна из главных техник в разрешении конфликтов – «Я» - утверждение. Это наименее угрожающая форма коммуникации, ведь когда мы даем оценку каким-то событиям, фактам, то рискуем вызвать возражение противоположной стороны, если она с этим не согласна. При «Я» - утверждении человек не дает оценки, а сообщает о своих чувствах. Такая форма высказывания позволяет выразить свое отношение к проблеме,

снижает вероятность возражения противоположной стороны.

«Ты» - утверждение заставляет слушателя чувствовать себя виноватыми или осуждаемым. Оно заставляет человека больше защищаться, чем стараться решить проблему. Например: «Ты всегда споришь, хоть и неправ. Ты...» В «Ты» - утверждении есть оценка действия, неприятного для говорящего.

Посреднику необходимо избегать «Ты» - утверждений и «глобальных» утверждений. Для оценки каких-то событий желательно использовать «Я» - утверждение.

«Мы» - утверждение используется для объединения усилий конфликтующих и посредника по разрешению конфликта. Оно не только непротивопоставляет посредника спорщикам, но и объединяет его со спорящими, не вызывает агрессивной реакции. Нередко «Я» - утверждение вызывает отрицательную реакцию: «Ребята, я сейчас разрешу ваш конфликт». Реакция на это может последовать следующая: «Появился здесь умник, который нас рассудит. Мы здесь уже, сколько бьемся, а он сейчас все разрешит». Может последовать агрессия в адрес посредника. Желательно для разрешения конфликта использовать «Мы» - утверждение.

Анализ конфликтной ситуации.

Необходимо подумать и ответить на вопросы:

- Кто участвует в конфликте?
- Что является главным противоречием? (разные мнения)
- Какова цель вашего оппонента?
- Какова ваша цель в конфликте?
- Соотнесите эту цель с вашими жизненными ценностями. Стоит ли настаивать на своем, может, это и незначимо для вас?
- Определите для себя что важнее, выиграть в данном конфликте и потерять что-то важное для вас или лучше не настаивать на своём. Но сохранить самое значимое в отношениях с этим человеком?

6. Начните процесс посредничества:

- а) не делайте предположений;
- б) слушайте;
- в) повторяйте услышанное;
- г) проверяйте;
- д) получайте больше информации;
- е) предлагайте множество решений;
- ж) достигните соглашения.

После того как участники конфликта высказали свою позицию (их не перебивали), они вместе с посредником рассматривают все возможные способы решения проблемы.

Классный руководитель напоминает, что процесс посредничества осуществляется так:

Дайте высказаться обеим сторонам, укажите, кому говорить первому (обычно это более сердитый). Если возник спор о том, кто будет первым говорить, бросьте жребий. Помогите сосредоточиться на проблеме, а не на личностях.

Помните: мы не ищем, кто прав, это может быть бесконечно. Мы ищем эффективное решение. Обсуждаем возможные последствия хороших и плохих решений.

Учащиеся должны увидеть и понять, каковы будут последствия выбора для участников в той или иной ситуации. Предложите школьникам поработать в группах, смоделировать развитие конфликта.

Таблица «Последствия конфликта» может выглядеть следующим образом.

Развитие конфликта:

1. Разрешен.
2. Не разрешен конфликт.

Чувства участников конфликта. Отказ от решения проблемы Конфликт не разрешен. Проблема осталась.

Чувство неудовлетворенности, обиды и горечи.

Попытка разрешить конфликт с позиции силы

I вариант: Конфликт не разрешен. Породил новый конфликт.

II вариант: Конфликт разрешен в пользу одного. Ущемлены права и интересы потерпевшей стороны. Чувство неудовлетворенности, злость, обида.

Победитель: чувство удовлетворенности, превосходства, злорадства. Потерпевший: чувство горечи, обида, унижение, стыд.

Отказ от использования силы, диалог, достижение компромисса, заключение соглашения
Мирное разрешение конфликта. Чувство удовлетворенности, радость, гордость за принятое решение.

Проанализировав, какие у участников конфликта возникают чувства, учащиеся должны прийти к выводу, что именно соглашение, мирное решение проблемы обеспечит им комфортное самочувствие.

Затем начинаем мозговой штурм в поисках решения. Поможем конфликтующим сторонам выдвинуть различные идеи и варианты возможных решений. Предлагаем, но не навязываем.

Если вы достигли согласия по поводу решения проблемы, то переходите к заключительной фазе.

7. Закончите на позитивной ноте.

Поблагодарите обе стороны за разрешение вмешаться и за их работу.

Поздравьте их с победой (пожмите руку, обнимите, улыбнитесь).

Если вы не достигли согласия, поблагодарите обе стороны за приложенные усилия, закончите также на позитивной ноте.

Желательно, чтобы в обратной связи преобладали позитивные оценки. (пожимают друг другу руки и вместе завершают работу).