

Для педагога полезно знать, какие черты характера, особенности поведения человека характерны для конфликтной личности.

Чтобы выиграть психологическое противоборство в столкновении двух полярных систем норм и ценностей, педагогу целесообразно использовать следующие правила взаимодействия в конфликтной ситуации.

**Правило 1. «Два возбужденных человека не в состоянии прийти к согласию»** (Дейл Карнеги).

Постарайтесь приложить волевые усилия, чтобы в острой ситуации сдержать себя, ни в коем случае «... не бранитесь и не раздражайтесь». Подростковая и юношеская аудитория высоко ценит спокойствие, «величавую медлительность» и юмор педагогов в напряженных ситуациях.

**Правило 2. «Задержка реакции».**

Не следует сразу же вступать в полемику с оппонентом, особенно если его действия не представляют угрозы для окружающих. Надо сделать вид, что Вы как будто не замечаете нарушителя, хотя в то же время даете понять, что хорошо видите его действия. Суть приема в том, что он подчеркивает второстепенность вызывающего поведения нарушителя и поэтому педагогу вроде бы пока не до него. «Факт незамечания» явного нарушения позволяет внести некоторую растерянность в действия дезорганизатора и снижает его активность, вносит первые сомнения в сознание остальных, касающихся относительно их позиции – кого поддержать: педагога или ребёнка?

Оптимальное время задержки 10-15 секунд, хотя в ситуации конфликта они воспринимаются как более длительный интервал времени в связи с ожиданием ответа педагога на вызов ребёнка.

**Правило 3. «Перевод реакции».**

Этот прием также служит для развенчания значительности поступка и личности самого нарушителя. Этот прием технически реализуется через выполнение педагогом повседневных действий, несмотря на чрезвычайную обстановку (казалось бы, не терпящую отлагательства). В итоге «герой» конфликта остается наедине с собой, этим снижается сам «замысел» борьбы.

**Правило 4. «Рационализация ситуации».**

Известно, что все то, что стало смешным и неуклюжим в глазах окружающих, теряет силу воздействия и перестает быть опасным. Осмеянный нарушитель как носитель отрицательных групповых норм теряет авторитет в глазах отряда, его отрицательное влияние на отряд резко уменьшается, зато авторитет и влияние педагога возрастает. Способность педагога применить юмор в конфликтной ситуации быстро разряжает обстановку.

**Правило 5. «Парадоксальная реакция».**

Постарайтесь при случае использовать коварный замысел ребёнка сорвать какое-либо дело с пользой для самого дела. Желательно еще поблагодарить нарушителя за помощь (с легкой иронией).

Спросите себя: **«Какой урок я могу извлечь из этой ситуации, чтобы быть подготовленным(ой) к аналогичным случаям в будущем? Как я могу приобрести уверенность в себе, если столкнусь с подобным случаем снова?»** Такой подход поможет освободиться от отрицательных эмоций, поскольку научит поступать грамотно в аналогичных ситуациях и избегать стресса.

#### **Действия педагога в конфликтной ситуации:**

- изолируйте человека от окружающих и не оставляйте одного;
- в разговоре избегайте фраз с частицей «не»;
- говорите спокойным голосом о чувствах, которые человек испытывает;
- дайте человеку возможность выпустить пар;
- применяйте приёмы «активного слушания»;
- не спорьте, не задавайте вопросов, не давайте советов;
- приведите примеры из своей жизни (опыта), как вы поступали в подобных ситуациях.

## ТЫ КРИТИКУЕШЬ...

### Собираясь ВЫРАЗИТЬ НЕУДОВОЛЬСТВИЕ

деятельностью человека, вспомни о следующих принципах:

- критические замечания высказывай не «за спиной» критикуемого, а ему непосредственно и желательно наедине. Присутствие третьего лица усиливает защитную реакцию и усугубляет проблему;
- не сравнивай поведение данного человека с поведением других. В этом есть элемент унижения. Нужно, чтобы человек почувствовал, что он сам может сделать требуемое от него и лучше, чем до сих пор;
- критикуй лишь те действия, которые в состоянии изменить;
- показывай свое неудовольствие голосом и ни в коем случае не гримасами;
- избегай злости и сарказма;
- не начинай свою речь с выражения: «Я уже давно хотел сказать...», а также избегай слов «всегда» и «никогда». Обычно они свидетельствуют о предвзятости и, кроме того, напоминают о старых «грехах». Это затрудняет принятие критики;
- не ожидай и не требуй открытого признания вины. Достаточно, что тебя выслушали;
- не извиняйся за свои замечания;
- если ты данного человека никогда не хвалил, не ожидай, что на твою критику он отреагирует положительно.

## ... ТЕБЯ КРИТИКУЮТ

Несколько рекомендаций, как ВЫСЛУШИВАТЬ критические замечания в свой адрес:

- смотри на человека, который с тобой говорит;
- сохраняй спокойствие и дай понять, что слушаешь;
- не создавай впечатления, что говорящий портит тебе настроение;
- не шути, не меняй тему разговора;
- не приписывай собеседнику того, что он не говорил;
- если критическое замечание высказано нестрого, не используй этот факт, как повод для полемики, а вопросами уточни, что же имелось в виду;
- не предполагай, что твой критик руководствуется скрытыми враждебными мотивами;
- дай говорящему понять, что ты его замечания понял, например, повтори их своими словами.