



Школьные конфликты: риск или благоприятные возможности

Процесс общения относится к разряду искусства. Люди постигают эту науку на протяжении всей жизни. Но, к сожалению, в силу различных индивидуальных особенностей, отстаивая свои позиции, попадают в ловушку конфликтных ситуаций.

Пожалуй, наиболее распространен конфликт поколений. А если его рассматривать с позиции школьной жизнедеятельности, то к возрастным различиям прибавляются и статусные: конфликт учителя и ученика. Различное понимание событий и их причин тем и объясняется, что конфликт "глазами учителя" и "глазами ученика" видится по-разному.

Прочитайте эту старинную индийскую сказку и попытайтесь определить причину ошибки мудрецов.

Мудрецы и слон

Давным-давно в маленьком городе жили-были шесть слепых мудрецов. Однажды в город привели слона. Мудрецы захотели увидеть его. Но как?

– Я знаю, – сказал один мудрец, – мы ощупаем его.

– Хорошая идея, – сказали другие, – тогда мы будем знать, какой он – слон.

Итак, шесть человек пошли "смотреть" слона. Первый ощупал большое плоское ухо. Оно медленно двигалось вперед-назад.

– Слон похож на веер! – закричал первый мудрец.

Современный взгляд
на проблему
конфликта

– Он похож на дерево! – воскликнул второй мудрец, потрогав ноги слона.
– Вы оба неправы, – сказал третий, ощупывающий слоновий хвост, – он похож на веревку.
– Слон похож на копые, – воскликнул четвертый.
– Нет, нет, – закричал пятый, ощупывая бок слона, – слон – как высокая стена!
– Вы все неправы, – сказал шестой мудрец, дергая слоновий хобот, – слон похож на змею.
– Нет, на веревку!
– Змея!
– Стена!
– Вы ошибаетесь!
– Я прав!
Шестеро слепых кричали друг на друга целый час. И они никогда не узнали, как выглядит слон.

Вы, наверное, смеялись, когда читали эту сказку. В чем же было дело? Человек мог представить себе лишь то, что чувствовали его руки. В результате каждый думал, что он открыл истину и знает, на что похож слон. Никто не хотел слушать, о чем говорят другие. Были ли мудрецы действительно мудрыми? У них возник конфликт, основанный на различиях в восприятии. Они так до сих пор и не знают, как выглядит слон.

Если вы никогда не ссорились, то вы не просто счастливый, а уникальный человек! Если же вам приходилось переживать ссоры, то вы, несомненно, помните, как это было неприятно, какое беспокойство, а нередко и муки доставляет такая ситуация. Эмоциональные переживания конфликта могут быть настолько сильны, что и через много лет, вспоминая те события, человек испытывает отрицательные эмоции такого же накала, какими они были в момент конфликта.

Иногда между учителем и учеником возникают ситуации, которые приобретают характер устойчивой неприязни, когда не могут помочь ни посредники, ни сами участники конфликтующих сторон. В таких случаях родители бывают вынуждены перевести ребенка к другому учителю или в другую школу. Конечно, любая рана сначала сильно болит, но потом оказывается, что в других условиях в ребенке открываются новые резервы и способности, которые не были востребованы прежде. Зато воспоминания о старой школе остаются негативными надолго.

В 1942 г. американский ученый М. Фоллет заметил, что сам по себе конфликт, как факт различия мнений, интересов и стремлений людей, не может быть ни плох, ни хорош, и рассматривать его следует, отбросив этические предрассудки, следовательно, поскольку конфликта не избежать, надо его использовать.

Современные взгляды на проблему конфликта можно сформулировать в нескольких тезисах:

- Конфликт – это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, а поэтому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни.

- Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям, напротив, при определенных условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости социального целого.
- Конфликт содержит в себе потенциальные позитивные возможности. Общая идея положительного эффекта от конфликтов сводится к следующему. Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведет к изменению, изменение – к адаптации, а адаптация – к выживанию. Если мы перестанем воспринимать конфликт как угрозу и начнем относиться к нему как к сигналу о том, что необходимо что-то изменить, то мы зайдем более конструктивную позицию. Ценность конфликтов в том, что они предотвращают окостенение системы, открывают дорогу инновациям. Конфликт – это стимул к изменениям, это вызов, требующий творческой реакции.
- В китайском языке иероглиф “конфликт” образован сочетанием двух иероглифов. Один из них означает “**риск**”, “опасность”, а другой – “**благоприятная возможность**”. В конфликте, бесспорно, есть риск разрушения отношений, опасность непреодоления кризиса, но есть также и благоприятная возможность выхода на новый уровень отношений. В конфликте потенциально заложено мощное конструктивное начало.
- Конфликт может быть управляем, причем управляем таким образом, что его негативные, деструктивные последствия будут минимизированы, а конструктивные возможности – усилены.

Особенности конфликтов в педагогическом процессе

Конфликты, возникающие в педагогическом процессе, имеют целый ряд особенностей, к которым относятся:

- ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций, поскольку школа – модель общества, где ученики усваивают нормы взаимоотношений между людьми;
- участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель – ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;
- разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
- различное понимание событий и их причин (конфликт “глазами учителя” и “глазами ученика” видится по-разному), поэтому учителю не всегда удается понять глубину переживаний ребенка, а ученику – справиться с эмоциями, подчинить их разуму;
- присутствие других учеников превращает их из свидетелей в участников, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
- профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы ученика;
- всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы, в которые включаются другие ученики.

Причины конфликтов

Причин для конфликтов может быть великое множество, но основными из них являются:

- борьба за внимание;
- борьба за власть;
- желание отомстить за причиненные обиды;
- неадекватная самооценка: завышенная или заниженная (соответственно излишняя амбициозность или отстраненность).

Указанные причины характерны для любых возрастных категорий, т. к. в конфликте каждый старается достичь той или иной цели.

В общении между учителем и учеником ролевые отношения преобладают над личностными. За несколько лет работы в школе интерес и новизна в работе заменяются опытом: учителей меньше удивляет неожиданность поступков учеников, чаще раздражает оригинальность их поведения, а поиск контактов через "душевные" разговоры с ними заменяется отработанными профессиональными мерами воздействия, вырабатываются определенные стереотипы в отношениях с учащимися. **Ролевые** противоречия – постоянный источник конфликтов между учителями и учениками.

Личностные отношения с учителем пробуждают у ученика надежду на внимание, когда он из обычного "учащегося" становится в глазах учителя "индивидуальностью". Это в какой-то мере обеспечивает адекватное разрешение конфликтов в образовательном процессе.

По данным психологических исследований, 35–40% всех детских неврозов являются следствием деструктивных конфликтов в отношениях между учителями и учащимися. В результате большинство школьников неохотно учатся, всячески избегают любой деятельности в классе под руководством учителя, прогуливают уроки. Вероятно, поэтому большинство участников образовательного процесса относятся к конфликтам отрицательно. Негативное восприятие конфликтов преподавателями и учащимися обусловлено их личным жизненным опытом, влиянием семьи, школы, окружения, средств массовой информации и т. д.

В процессе общения немаловажную роль играют возрастные особенности детей и педагогов, влияющие на их поведение в конфликте. Чтобы понять мотивы поведения и глубокие внутренние причины конфликтов, необходимо взглянуть на участников конфликта с точки зрения их развития.

В процессе развития личности при переходе от одной возрастной ступени к другой возникают возрастные кризисы, характеризующиеся резкими изменениями личности.

Кризис "семи лет"

Школьное детство начинается с критического или переломного периода, который традиционно называется кризисом "семи лет". К семи годам возникают такие сложные новообразования, как оценка самого себя, самолюбие, появляются новые противоречия между восприятием самого себя, отношением к себе и оценками окружающих, взрослых и сверстников. Детям начального школьного возраста свойственна потребность в защите со стороны взрослых и, прежде всего, учителя, ведь он выступает как эталон мудрости и поведения. В конфликтной ситуации ребенок ждет от педагога помощи, поддержки. Но, к сожалению, в работе с детьми крайне редко возможна гармония (совпадение)

*Особенности
подросткового
возраста*

между проблемой, созданной поведением ребенка, и тем, что взрослый предпринимает ради ее эффективного преодоления. Тем сильнее потрясение, испытываемое ребенком, если его ожидания не оправдываются, если его оставляют с переживанием один на один. И еще хуже, когда вместо помощи от учителя он получает противоположное и вынужден искать самостоятельное решение неадекватными способами (агрессия, гнев, раздражение, стыд, угрызения совести, тревога и т. п.).

Изливая на ребенка раздражение, взрослые навешивают ему "оценочные" ярлыки: лентяй, потребитель, хулиган... Незрелая, легко ранимая психика ребенка подвержена суггестивным (внушающим) воздействиям. То, что в сознании взрослого представлено как опасение, в голове ребенка уже выглядит как свершившийся факт.

Вот учитель, увидев, как ученик ударил соседа по парте, кричит: "Ты что? Хулиганом хочешь стать?!" А в голове ребенка это преобразуется в клеймо: "Я – хулиган!"

В этом случае психологи и психиатры говорят, что происходит невротическая фиксация неблагоприятного поведенческого стереотипа. Вместо торможения возникает возбуждение – навязчивое стремление к повторению осуждаемых действий. Ребенок, желающий понять, кто он есть, ответ на этот вопрос находит в оценках и репликах окружающих его людей. Давая ему оценки и навешивая ярлыки, взрослый неосознанно показывает ему своего рода сценарий поведения. И если нет никакого другого сценария кроме негативного, ребенок и будет ему следовать вопреки возмущенным жестам, окрикам, запретам и лишениям.

Поторопились "окрестить" ребенка "неряхой" – и вот он все разбрасывает. Поторопились назвать его рассеянным – и он все забывает. Взрослые люди, иногда не понимая этого, "надевают" на ребенка "маски", которых сами же и страшатся и которыми тяготятся дети. Как потом на этой почве не "цвести" конфликтам махровым цветом?

В подростковом возрасте расхождение между внешним и внутренним становится глобальным: собственное "Я", каким его представляет ребенок, и весь остальной мир разделены пропастью, которую ему сложно преодолеть. Активное самоутверждение сопровождается ломкой отношений с взрослыми. Прежде безропотно принимаемые суждения учителя могут вызвать протест, сопротивление. Внутренний мир становится для подростка реальностью, которая затмевает настоящую действительность.

В отличие от младших школьников, способных в конфликте применять в основном лишь тактику избегания или приспособления, а протест проявлять в форме слез и жалоб родителям, подростки уже могут открыто противостоять педагогу. Возможны ситуации, когда конфликтующие стороны доводятся до нервных срывов и в состоянии аффекта могут не отдавать отчета своим поступкам. Конфликты подростков и преподавателей могут достигать стадии организации, когда субъектом конфликта выступает класс или группа учащихся. Иллюстрациями к данному утверждению могут послужить примеры массовых уходов с уроков, невыполнений заданий учителя, нарушения дисциплины и т. д.

*Стили поведения
в конфликте*

Главным препятствием к взаимопониманию учителей и учеников является абсолютизация ролевых отношений – “учебоцентризм”. Учитель, озабоченный прежде всего учебной успеваемостью и дисциплиной, не видит за отметками индивидуальности учащегося.

Да, конечно, очень трудно понимать и любить подростка. Но, поверьте, ему и самому не сладко жить и справляться с эмоциональными бурями, депрессиями, чувствами безысходности и одиночества, ощущением, что мир его не понимает.

Очень легко спровоцировать у подростка эмоциональный срыв: косой взгляд, небрежная реплика, претензионный или повелительный тон и многое другое может стать искрой для разжигания конфликта. Подросток, нападая или защищаясь, действует не раздумывая. Прозрение приходит с опозданием...

Тестирование причин агрессивности учеников 6–8-х классов показало, что наиболее распространенные из них – обидчивость, подозрительность, косвенная и физическая агрессия. А в 9–11-х классах – чувство вины, негативизм, обидчивость, подозрительность, вербальная агрессия. Полученные данные указывают на повышенную ранимость и чувствительность учащихся, а осознанность произошедшего и чувство вины проявляются несколько позже. Хотя излишнее чувство вины свидетельствует о низкой самооценке, которая складывается не без участия взрослых.

Не только учащиеся, но и учителя находятся под влиянием возрастных кризисов. Мало того, к ним еще могут присоединяться кризисы семейных и профессиональных отношений, различные бытовые и социальные проблемы. И уже трудно определить, какая из причин стала главной в разыгравшейся “буре”.

Таким образом, одним из условий конструктивного разрешения конфликтов в отношениях между учителем и учеником является учет возрастных особенностей участников образовательного процесса, основных противоречий и кризисов в их развитии и жизнедеятельности.

Американские ученые У. Томас и Х. Килмен выделяют пять стилей поведения в конфликте:

1. **Избегание** или уход от конфликта, но если учитель физически или эмоционально уходит от конфликта, то он теряет возможность участвовать в дальнейшем развитии ситуации. (Дети довольно часто пользуются этим стилем во взаимоотношениях с учителями и родителями, им обусловлено появление вторых дневников, имитация болезни, пропуск занятий.)
2. **Приспособление** (соглашательский стиль поведения), предполагающее либо акт смирения, либо необходимость измениться самому.
3. **Конфронтация** (доминирование, желание изменить ситуацию) – стремление подчинить себе, настоять на своем. (Это любимый способ взрослых в общении с детьми – продемонстрировать свое превосходство.)
4. **Компромисс** (изменить ситуацию и измениться самому) – достижение соглашения взаимными уступками.
5. **Сотрудничество** (изменить отношение к ситуации и изменить ситуацию) – стратегия “выиграть-выиграть”. Типичные правила действий в этом

варианте предполагают, что участники прежде всего стремятся победить проблему, а не друг друга. В основу данной стратегии положен закон толерантности (терпимости), любой участник конфликта имеет право "быть другим".

Что нельзя делать учителю в конфликтной ситуации:

- отвечать на агрессию агрессией (это принизит и ваше достоинство), не затрагивать качества личности ребенка, а давать оценку только его действиям (но не общую оценку по конкретному поводу);
- обращать внимание на национальные особенности детей (без комментариев!);
- оскорблять детей;
- прилюдно обсуждать родителей ребенка;
- сравнивать детей (у каждого есть положительные и отрицательные качества);
- унижать достоинство ребенка (это не укрепляет авторитет взрослого).

Что необходимо делать учителю:

- контролируя свои эмоции, постараться быть объективным, попросить учащегося обосновать свои претензии, предоставить ему возможность "выпустить пар";
- постараться взглянуть на проблему глазами ученика; не приписывать ученику свое понимание его позиции, перейти на "Я-высказывания", например: не "вы меня обманываете", а "я чувствую себя обманутым";
- соблюдать вежливость и тактичность (есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб отношениям, что все последующие "компенсирующие" действия не смогут их исправить);
- избегать соблазна наказать, отомстить или обвинить, а также упреков и критики (это вызовет ответную обиду и агрессию);
- если конфликт состоялся при классе, то взять "тайм-аут" и продолжить разговор после урока при меньшем количестве слушателей или без них (после небольшой паузы, спадет накал страстей, а лишившись поддержки в лице одноклассников, ребенок не будет "работать на публику");
- не бояться принести свои извинения, если чувствуешь вину (к извинению способны только уверенные в себе педагоги);
- умело использовать юмор и смекалку (это спасает в любой ситуации);
- независимо от результатов разрешения конфликта необходимо постараться не разрушить отношений с ребенком (высказать сожаление по поводу возникших трудностей, выразить свое расположение к ученику).

**Позитивные
последствия
конфликтов**

Выше уже упоминалось, что конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям, напротив, при определенных условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости личности. Конфликт – это стимул к изменениям, это вызов, требующий творческой реакции.

В одной из анкет ученица так описывает свой конфликт с учителем литературы: «Учителя не устраивала моя точка зрения на одно из литературных

Факторы, влияющие
на поведение
человека

произведений, которую я обосновала в домашнем сочинении. После этого я перестала выполнять домашние задания. Мое положение стремительно ухудшалось. К разрешению конфликта подключился классный руководитель. В результате беседы с его участием я многое поняла и пересмотрела. Наладились отношения с учителем литературы, повысилась прилежность и интерес к предмету. И на экзамене получила отметку "хорошо".

Позитивными последствиями многих конфликтов являются успехи в учебе, нормализация поведения, регулярное посещение занятий и т. д.

Малоизученными остаются психотерапевтическая функция и функция защиты и поддержки учащихся.

Общение – великое мастерство, зависящее от мельчайших нюансов. Об одном и том же можно сказать разными словами при этом в одном случае они могут расстроить или оскорбить человека, а в другом – поддержать его.

Не говорите: "Вы ничего в этом вопросе не понимаете и никогда не поймете". Подразумевается: "Вы глупы всерьез и надолго".

Лучше сказать: "Мне кажется, что в вашем подходе к решению этой проблемы можно сделать некоторые улучшения".

В качестве иллюстрации хочу предложить старинную притчу.

Однажды восточный властитель увидел страшный сон, будто у него один за другим выпали все зубы. Это считается дурным предзнаменованием, и властитель сильно беспокоился. В волнении он призвал толкователя снов. Тот выслушал его и сказал с тревогой:

– Владыка, я должен сообщить тебе печальную весть. Ты потеряешь, подобно зубам во сне, одного за другим всех своих близких.

Такое объяснение вызвало гнев повелителя. Он приказал бросить в тюрьму несчастного толкователя снов и позвать другого. Тот выслушал сон и сказал:

– Я счастлив сообщить тебе радостную весть: ты переживешь всех своих родных.

Властелин обрадовался и щедро наградил его за эти слова.

Придворные недоумевали:

– Ведь ты сказал то же самое, что и твой несчастный предшественник. Но почему же тот был наказан, а ты вознагражден?

На что толкователь ответил:

*– Мы оба одинаково объяснили сон. Но дело не только в том, **ЧТО** сказать, но и в том, **КАК** сказать.*

Таким образом, подойдя к любому явлению с позитивной стороны, легче справиться с возникающими трудностями.

Любой конфликт – это видимая часть процесса, который зарождается произвольно в глубинных структурах психики человека.

Способность контролировать свое эмоциональное состояние – важное качество личности педагога. В результате исследований установлена зависимость эффективности деятельности в трудных ситуациях от уровня конфликтостойчивости и уровня профессионального мастерства. Оказалось, что

с повышением трудности ситуации эффективность деятельности в большей степени начинает зависеть от конфликтоустойчивости, а не только от профессионального мастерства.

Стендаль говорил: "Нельзя называть себя учителем, если не обладаешь терпением и способностью сдерживать гнев".

Конфликтоустойчивость личности связана с факторами, которые отражают различные характеристики человека.

Психофизиологические факторы – это особенности человека, обусловленные наследственными признаками, определяющими индивидуальность развития. Так, эмоциональное реагирование, чувствительность к внешним воздействиям неразрывно связаны с особенностями темперамента. Одинаковое воздействие на людей с разными типами темперамента может вызвать неоднородную реакцию. Например, критическое замечание в свой адрес у холерика вызывает раздражение, сангвиника – стимулирует к активным действиям, меланхолика – выбивает из колеи, а флегматика – оставляет равнодушным. Учителям следует учитывать характеристики и своего темперамента в процессе взаимодействия с учащимися и их родителями, чтобы избежать возможных конфликтных ситуаций.

Когнитивные факторы (познавательные) – это умение адекватно реагировать на разные ситуации, т. е. не провоцировать нежелательные конфликты, что во многом связано с той информацией, которая имеется у человека по разным аспектам взаимодействия. Не случайно постоянное стремление к получению знаний о правилах эффективного общения, о саморегуляции поведения позволяет обходить проблемные ситуации с людьми.

При учете **мотивационных факторов** большую роль играет направленность личности и конкретные мотивы ее поведения. В частности, ярко разграничиваются "коллективисты" и "эгоцентрики". Для них в процессе взаимодействия характерны противоположные ориентиры: на других или на себя. Мотивы действия связаны с уровнем развития личности, с системой ее потребностей.

Среди **социально-психологических факторов** большую роль играют характерологические особенности, имеющиеся у человека мыслительные и поведенческие стереотипы.

Характер человека проявляется отношением:

- к людям: коллегам, ученикам, родным, хорошо знакомым и малознакомым (общительность или замкнутость, откровенность или скрытность, чуткость, тактичность, справедливость или грубость, черствость, лицемерие);
- к самому себе (чувство собственного достоинства или неуверенность в своих силах, застенчивость, эгоизм);
- к миру вещей;
- к делу, труду.

Особое место в характере человека занимают волевые черты, такие как целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, энергичность, инициативность и исполнительность.

Различные бытовые, социальные, экономические, производственные проблемы, ухудшение настроения, переутомление влекут за собой преодоление

внешних и внутренних трудностей. Существует много профессий, которые связаны с необходимостью человека силой воли управлять своим настроением – это относится прежде всего к профессиям сферы "человек – человек". А профессия педагога не только связана с общением, но непосредственно с воспитанием ЧЕЛОВЕКА.

Конфликтоустойчивость не является врожденным свойством личности, а формируется одновременно с ее развитием и зависит от уровня сформированности навыков эмоциональной саморегуляции.

Саморегуляция – воздействие личности на саму себя с целью приведения собственного функционирования в нормальное состояние.

Известны разнообразные методы саморегуляции:

1. Метод "отреагирования". Применяется, например, в тех случаях, когда взволнованный педагог буквально "не находит себе места", стремится "излить душу" в разговоре даже с посторонним человеком.

Многие врачи утверждают, что физические заболевания имеют психическую подоплеку. Сердечные приступы, инсульты, раковые заболевания, даже обычная простуда – все они могут быть реакцией на эмоциональную перегрузку.

Чтобы не носить в себе груз невыраженных эмоций, можно найти подходящее время и место для разрядки вне ситуации, которая вызвала их. Например, высказавшись в кругу своих друзей, в спортивных играх, во время пробежки, устроив истерику наедине, ломая карандаши, разрывая на клочки старые журналы, колотя матрац кулаками и т. п. В японских городах сооружены с этой целью балаганчики "отведи душу". Заплатив мелочь, посетитель входит в темное помещение, отгороженное от улицы занавеской. Ему дают несколько простых тарелок. Он бьет их по одной о землю и удаляется.

Психотерапевты считают, что большая часть энергии копится в мышцах плеч, в верхней части рук и в пальцах. Подобные упражнения дают возможность высвободить часть мышечного напряжения. Разрядка подавленных чувств должна приводить к ощущению облегчения.

2. Метод расслабления (релаксации). Применяется для снятия напряженных, стрессовых состояний и реализуется посредством:

- изометрических упражнений, основанных на чередовании напряжения и расслабления отдельных групп мышц в равномерном ритме;
- аутогенной тренировки, основанной на определенной зависимости между состоянием мышечной и сосудистой систем, с одной стороны, и психической – с другой; вызывая, например, чувства тяжести и тепла в теле, можно достичь состояния психического покоя;
- медитации (от лат. meditatio – размышление) – интенсивного, проникающего вглубь размышления, мысленного погружения в предмет, идею и т. д.;
- имаготерапии – мысленного воспроизведения положительных образов с целью вытеснения неблагоприятных переживаний (образов людей для подражания, приятных моментов из прошлой жизни, своего благополучного будущего и т. д.);

- зоотерапии – размещения, например, в учебных комнатах аквариумов с декоративными рыбками, созерцание которых помогает избавиться от стрессов, снижает артериальное давление;
- юмора, который превращает потенциально-отрицательную энергию в ее противоположность, в источник положительных эмоций.

3. Метод подкрепления. Так положительное воздействие на самочувствие оказывает чашка чая. В зависимости от способа его приготовления он может стимулировать организм (побольше заварки и почти не дать настояться) или же успокаивать (поменьше заварки и дать хорошенько настояться). Чай хорошо утоляет жажду, мягко тонизирует психику. Если же еще и красиво обставить церемонию чаепития, то положительный эффект от него будет несомненным.

Кроме этого если есть такая возможность, неплохо бы выйти из помещения на свежий воздух, немного пройтись, подышать кислородом, что позволит снова обрести бодрость тела и духа.

4. Метод внешних изменений. Сюда относятся такие варианты поведения людей, как тяга к перемене мест, изменения привычных маршрутов на работу, домой или куда-то еще, перестановки мебели в квартире, в кабинете, изменение имиджа (прически, стиля одежды, цветовой гаммы, макияжа) и т. п.

5. Метод “сравнительной терапии”. Он основан на изменении сравнительного фона, на котором человек осознает и переживает свои неудачи. «...Для того чтобы ощущать в себе счастье без перерыва, – писал А.Чехов в шуточном рассказе “Жизнь прекрасна!”, – даже в минуты скорби и печали нужно: а) уметь довольствоваться настоящим и б) радоваться сознанию того, что “могло быть и хуже”».

6. Метод предвосхищения. Он заключается в предварительном “проигрывании” в уме возможной неудачи и ее последствий. Превентивное осмысление возможной неудачи позволяет избежать возникновения стрессового состояния.

7. Метод эмоционального сдерживания (улыбка). Его можно сформулировать так: делать вид, что все хорошо, и действительно станет лучше. Ничто так не передает ощущение силы личности, как невозмутимое, спокойное дружелюбие, оно может стать щитом для учителя, которым он ограждает себя от отрицательного эмоционального воздействия со стороны ребенка, и инструментом воздействия на него.

Используя методы саморегуляции, педагог получает возможность спокойно и рационально проанализировать ситуацию.

Обнаружение скрытых причин конфликта и многочисленных подспудных интересов может потребовать от него некоторого времени, но затраты эти необходимы, т. к. именно разнообразие источников и причин предоставляет множество возможностей разрешения конфликта с обоюдной выгодой.

Жизнь, полностью лишенная негативных эмоций, невозможна. Отрицательные эмоции в определенном сочетании с положительными могут быть не вредны, а даже полезны. И это еще раз свидетельствует о том, что конфликты содержат конструктивный потенциал, необходимый для развития человека. Но чтобы не раскачивать понапрасну “маятник конфликта”, очень важно вести себя вежливо, тактично, соблюдая правила приличия. Как отметил французский писатель Франсуа де Ларошфуко, “приличие – это наименее важный закон из всех законов общества и наиболее чтимый”.