***КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ***

Конфликт в отношениях обычно является следствием либо противоречий в мнениях и взглядах, либо неумения правильно общаться. В связи с этим важно научиться замечать и определять настроение и состояние другого; уметь слушать, вникая в суть слов собеседника, и точно выражать собственные чувства и мысли; быть доброжелательным, чутким, тактичным и внимательным.

Приведем наиболее распространенные психотехнические тактики поведения в конфликтной ситуации.

*Уход от конфликта* (например, переход на другую тему или же прерывание общения): это не решение проблемы, а оттягивание развязки. И хотя таким способом можно выиграть время для принятия оптимального решения, напряженность во взаимоотношениях, скорее всего, будет возрастать.

*Сглаживание конфликта:* одна из сторон либо оправдывает себя, либо соглашается с предъявляемыми претензиями, но только в данный момент. Фактически это также не решение проблемы, скорее, попытка успокоить партнера по общению.

*Компромисс:* открытое обсуждение мнений, позиций, имеющихся альтернатив и ресурсов, направленное на поиск наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон решения.

*Конфронтация:* каждый отстаивает свои позиции и не прислушивается к мнению другого. Обычно вместо решения проблемы этого приводит к ссоре.

*Принуждение:* прямолинейное «силовое» навязывание одним из участников конфликта своего мнения или решения.

Наиболее приемлемыми являются компромисс и в какой-то мере сглаживание. Уход от конфликта может демонстрировать либо психологическую слабость, либо равнодушие одного из партнеров. Конфронтация и принуждение одинаково плохо влияют на эмоциональное состояние и устойчивость отношений.

Очень опасно перерастание конфликта в предсуицидальную ситуацию.

В чем основные причины подростковых конфликтов? Первая — безудержная потребность в самостоятельности; вторая — противоречивость и неустойчивость самооценок; третья — построение своей системы ценностей и поиск смысла жизни, порождающий черно-белое видение мира. Так что совсем не случайно понятия «подросток» и «конфликт» стоят рядом.

Существует деление конфликтов на *деловые* и *эмоциональные*. В первом случае основные противоречия связаны с различным представлением участников о целях и путях реализации совместной деятельности; во втором — с особенностями личности партнеров.

Принято также говорить о конструктивных и деструктивных конфликтах. В последнем случае речь чаще идет не о природе самого конфликта (его причинах или структуре), а, скорее, о тех или иных способах поведения человека в конфликтной ситуации и возможных последствиях конфликтного взаимодействия.

Деструктивный конфликт, как правило, ведет к ухудшению взаимоотношений между участниками, в нем стороны быстро «переходят на личности», нередко или забывая о самой причине конфликта, или подменяя ее другими источниками разногласий. Для него характерно расширение числа участников конфликта, нарастание эмоциональной напряженности, взаимные обвинения, рост предубежденности партнеров друг против друга. Как правило, компромисс при таком протекании конфликта невозможен. Основным признаком деструктивного конфликта является общее недовольство исходом конфликтного взаимодействия, ощущение неизбежности новых столкновений, плохое настроение. Конструктивный конфликт, напротив, является той «очищающей грозой», которая открывает перед участниками путь для нового в межличностных отношениях — новых решений, новых чувств.

Каковы же правила поведения в конфликте или как ссориться конструктивно?

Специалисты в этом вопросе выделяют несколько принципов, которым стоит следовать, если быть ориентированным на конструктивное разрешение конфликтной ситуации.

С этими принципами педагог должен познакомить учащихся уже хотя бы с той целью, чтобы подростки понимали, что, кроме опасных для здоровья и жизни способов выхода из конфликта, как-то: употребление алкоголя, наркотиков, экстремальный спорт, есть и более простые и безопасные для организма варианты. Что же нужно посоветовать подросткам для выхода из конфликтной ситуации?

Во-первых, стоит «остановиться, присмотреться, прислушаться» к партнерам и к себе самому: понять, в чем истинная причина вступления в конфликт тех или иных его участников, какие интересы они преследуют.

Во-вторых, следует отказаться от установки «победа любой ценой» — как правило, отказ даже одной стороны от столь максималистской (максимализм — это предъявление крайних, незыблемых требований) позиции благотворно влияет на дальнейшее развитие событий.

В-третьих, у большинства конфликтов возможно нахождение целого веера решений.

В-четвертых, предлагая противоположной стороне тот вариант решения конфликтной ситуации, который лично нам представляется наилучшим, надо помнить, что партнер, чтобы вступить в конструктивное взаимодействие, должен, как минимум, нас услышать.

В-пятых, не стоит забывать, что при любых, даже самых тяжелых конфликтах, всегда остается одна непреходящая ценность — межличностные отношения, которые могут быть сохранены. Только ради одного этого стоит постараться проделать все предыдущее.

Основные задачи первичной поддержки сводятся к следующему:

* помочь подавленному сложившейся ситуацией ребенку сконцентрироваться на решении своей проблемы;
* поддерживать контакт подростка с реальностью; не обещать того, что не может быть выполнено;
* психологически «принять» подростка во взаимоотношениях, что позволит ему смягчиться, не защищаться против «плохих» чувств, снизить уровень критицизма в отношении себя, психическое перенапряжение, тревогу и стыд по поводу сложившейся ситуации;
* оценить (в рамках логической дискуссии) способность подростка рассуждать и противостоять реальности без ухода в фантазию, в симптомы физической болезни, в пессимизм и т. д.;
* при необходимости демонстрировать подростку определенные образцы поведения в качестве примера устойчивости человека к стрессовой ситуации, самоконтроля, ви́дения перспектив, логического анализа жизненных ситуаций. Это усиливает возможности «Я» подростка, который может эти образцы усвоить и со временем использовать в своем поведении;
* предоставлять подростку необходимую информацию, что повышает его мотивацию на решение проблемы, поскольку вселяет надежду, разделяет факты на те, что «внутри» личности, и те, что «снаружи», и предотвращает необоснованные ожидания, что «все утрясется само собой»;
* предоставлять советы и поддерживать собственные усилия подростка по сохранению контроля над ситуацией, уменьшать его сомнения и страх перед неизвестным, внушать надежду и способствовать возможностям подростка для самоанализа и готовности к тому, чтобы справиться с ситуацией;
* защищать права и интересы подростка, быть посредниками в переговорах с родителями, специалистами, организациями, оказывать помощь в получении доступа к необходимым социальным ресурсам и т. д.
* Психологическая поддержка подростка, оказавшегося в трудной жизненной ситуации, должна параллельно со школой осуществляться в семье. Родители должны:
* объяснять ребенку то, что произошло, в доступной для него форме;
* помочь высказать свои чувства, выслушивая ребенка без вынесения каких-либо своих суждений или оценок;
* дать понять ребенку, что переживание и слезы по поводу чего-то неприятного являются нормальным явлением и свойственны всем людям;
* дать время ребенку для того, чтобы он мог обдумать происшедшее и более четко определить свое отношение и высказать свои чувства. Домашняя обстановка, возвращение к привычной повседневной деятельности может помочь в преодолении стрессового состояния;
* если ребенок испытывает страх, показать ему, что его любят и всегда готовы защитить; в этот период очень важно, чтобы вся семья была вместе;
* если отход ко сну сопровождается какими-либо отклонениями от привычного поведения, позволить ребенку, например, спать с включенным светом;
* объяснить ребенку в зависимости от характера проблемной ситуации, что происшедшее не является его виной или же в какой-то степени стало следствием его ошибки или заблуждения, которых следует избегать в дальнейшем;
* не критиковать проявления регрессии, т. е. поведения, характерного для более ранних, «детских» ступеней развития;
* позволять ребенку выражать любые свои эмоции и не ждать от него, что он должен быть веселым и жизнерадостным;
* дать возможность ребенку почувствовать, что он может сам управлять своей жизнью, — в частности, предоставить ему возможность принимать самостоятельные решения по поводу своей одежды, еды и т. д.

Для того чтобы помочь ребенку справиться с ситуацией, родители должны быть достаточно сдержанными в плане выражения своих эмоций и чувств по поводу происшедшего, какими бы отрицательными они ни были.