

**Муниципальное бюджетное учреждение  
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной  
помощи г. Владивостока»**

**«Профилактика  
конфликтов  
между детьми и  
взрослыми»**

г. Владивосток

**Аудитория:** педагоги учащихся 6 – 8 классов

**Цель:** понимание природы конфликта, формирование отношения к конфликтам, как к новым возможностям творчества и самосовершенствования. Развитие способности адекватного реагирования на конфликтные различные ситуации. Отработка навыков "я–высказываний", способствующих разрешению конфликтных ситуаций, демонстрация стиля сотрудничества как одного из основных элементов в профилактике разрешения конфликтов, выявление факторов эффективного общения, способствующих достижению взаимопонимания между участниками, позитивное утверждение личности.

**Задачи:**

1. Помочь педагогам преодолеть трудности в решении конфликтных ситуациях.
2. Способствовать осмыслению конфликтной ситуации и путей выхода из неё.

**Форма проведения собрания:** семинар-тренинг

## Введение

Конфликтные процессы мало кто одобряет, но почти все в них участвуют.

Конфликты между детьми и подростками в пределах школы, класса чаще всего основаны на эмоциях и личной неприязни. Конфликт обостряется и охватывает все больше людей.

Межличностные и межгрупповые конфликты негативно сказываются на всех процессах жизнедеятельности школы. Конфликты между учениками отрицательно влияют как на самих конфликтующих, так и на весь класс, в классе, где сложился неблагоприятный социально-психологический климат, дети плохо усваивают программный материал, простая обида может, в конечном счете, привести к проявлению жестокости в отношении своих противников и т.д.

Заниматься своевременной диагностикой и профилактикой конфликтов в школьных коллективах крайне необходимо.

*Во-первых*, профилактика конфликтов, несомненно, будет способствовать повышению качества учебного процесса. Ученики и учителя станут тратить интеллектуальные и нравственные силы не на борьбу с оппонентами, а на свою основную деятельность.

*Во-вторых*, конфликты оказывают заметное отрицательное влияние на психическое состояние и настроение конфликтующих. Стресс, возникающий в ходе конфликтов, может быть причиной десятков серьезных заболеваний. Поэтому своевременные профилактические меры должны положительно влиять на психологическое и физическое здоровье учеников и учителей.

*В-третьих*, именно в школе у ребенка, подростка формируются навыки разрешения противоречий в межличностном взаимодействии, которые случаются в жизни каждого человека.

В данной работе планируется подойти к решению некоторых из обозначенных проблем и оказать реальную помощь, в которой нуждается практика современной общеобразовательной школы, создание в общеобразовательной школе системы профилактики конфликтов намного улучшит качество воспитательного процесса.

## Теоретическое обоснование

Нет на свете человека, который ни разу в жизни не участвовал бы в ссоре. Ссора, спор или скандал представляют собой конфликт. Какие ассоциации вызывает слово «конфликт»? (Ссора, хлопанье дверью, спор, неприязнь, драка, слезы, крик и т.д.)

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) – столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьезное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе (БСЭ, т.13, с.84, 1973). Осложнение в международных отношениях, приводящее иногда к вооруженному столкновению. Самое неприятное в конфликте – это страх, злоба, обида, которые испытывают люди по отношению друг к другу. Мало того, они еще и не скупятся на взаимные упреки и оскорбления.

Конфликты существовали в прошлом тысячелетии, существуют в нынешнем и, наверное, будут существовать в следующем. Общество без конфликтов возможно, наверное, лишь при полной потере индивидуальности, свободы... Они сопровождают человека от рождения до самого последнего дня его жизни. Они – неотъемлемая часть человеческих взаимоотношений, и нельзя говорить о том, что конфликты бесполезны или являются патологией. Они нормальное явление в нашей жизни. Но это не значит, что во всех этих, зачастую кажущихся неразрешимыми, ситуациях обязательно должны быть выигравшие и проигравшие. Противника можно представить партнером и недоразумение будет уладить куда проще.

Для возникновения конфликта необходимы присутствие, как минимум, двух человек или двух точек зрения (так называемый внутренний конфликт) и предмет спора. (Ситуации: дежурство; перетягивание каната между командами девочек и мальчиков).

Совсем избежать конфликтов невозможно. Но научиться конструктивно разрешать – целая наука, и этому надо учиться. Необходимо понимать причину появления разногласий и не бояться открыто обсуждать их. Нужно научиться осознавать масштабы и детали разногласий. «Заглаживание» конфликта, уход от его решения может привести к проблемам куда более серьезным:

- проблемы физического плана, связанные со здоровьем;
- проблемы психологического плана (уход в себя, в сою душевную боль, изменение характера человека, психическое расстройство, суицид и т.п.);
- проблемы социального плана (потеря семьи, развод, потеря работы, потеря себя).

Вот как схематически можно отразить **нарастание конфликта**: несогласие → недовольство → противодействие → унижение → агрессия → разрыв

Если конфликт все-таки назревает, то надо дать выход своим чувствам. Сказать человеку, с которым конфликтуете, то, что вы чувствуете, например: я злюсь, грущу, мне одиноко. Ведь он может и не знать, какая буря эмоций кипит внутри вас. Попробуйте встать на позицию вашего недруга. Избегайте взаимных оскорблений. Учитесь принимать и уважать чужую точку зрения. Найдите авторитетного третьего товарища, кто мог бы разобраться в конфликте.

Вот так можно представить **схему разрешения и предотвращения конфликта**: нежность → юмор → компромисс → третейский судья → анализ своих действий → умение слушать → понимание → согласие → временный разрыв

Главная способность в конфликте – способность к конфронтации-объяснению. Это умение:

1. Отстаивать свою позицию открыто, «лицом к лицу».
2. Стремление оценивать саму конфликтную ситуацию, её содержание, а не человеческие качества своего партнёра.
3. Стремление к сохранению личностных отношений всех участников конфликта.

Когда конфликт разрешается правильно, наступает покой, веселье, открытость, радость, расслабление, ощущение сил, уверенность в своих силах.

Но ведь конфликты могут возникать не только между ровесниками. В школе, к сожалению, часто возникают споры между учеником и учителем, а дома – между родителями и детьми, между членами семьи.

Если конфликт возникает со стороны учителя, то чаще всего это происходит из-за:

1. Нехватки квалификации у учителя. Порой молодые учителя не всегда могут найти общий язык с классом.
2. Нехватки времени на уроках. За 40 минут не всегда удается уделить внимание каждому ученику.
3. Иногда может быть личная неприязнь учителя к ученику.

Если конфликт возникает со стороны ученика, то это происходит в случае:

1. Игнорирования предмета учеником.
2. Отсутствия усидчивости.
3. Когда ученик не ждет ничего нового и интересного от данного предмета, считает, что этот предмет ему не нужен.

Почему происходят конфликты? (Не умеем выслушать друг друга, не хотим вникнуть в то, как выглядит ситуация с точки зрения другого, не хотим понять интересы друг друга и найти общие интересы).

## **Какие навыки необходимы любому человеку при решении конфликтов?**

1. Умение слушать.
2. Умение справляться со стрессом, владеть своими эмоциями.
3. Умение сохранять уверенность в себе, постоять за себя.
4. Умение критиковать и правильно реагировать на критику.
5. Умение принимать решение.
6. Умение уважать друг друга, и начинать эту науку нужно с себя.

## **Методы выхода из конфликта**

1. Дать выход своим чувствам, предупреждая об этом других.
2. Найти авторитетного третьего, кто поможет разобраться в конфликте.
3. Поставить себя на место другого человека.
4. Осознать право на существование другой точки зрения.
5. Быть твёрдым, говоря о проблеме, и мягким с людьми.

Хочу познакомить Вас с примитивными реакциями людей в ситуации конфликта.

Реакция амбиции. Получив информацию, придающую вес другому лицу, человек тут же старается принизить значение этой информации, стараясь подчеркнуть собственную значимость в глазах других людей.

Реакция самодовольства. Желание похвастаться своими возможностями или привилегиями, достижениями, при этом наблюдая за реакцией других людей. Получение радости от зависти других людей.

Реакция зависти. Человек достиг успеха, другой от его успеха и достижений «заболевает». Он считает, что успех другого возможен только после успеха его самого.

Реакция злорадства. Человек радуется тому, что кому-то плохо. Часто при этом не скрывает своих чувств.

Реакция захвата. Желание во что бы то ни стало присвоить себе заслуги другого человека, несмотря на свои реальные заслуги.

Реакция агрессии. Человек использует угрозы и грубость в достижении цели. Это характерно для людей амбициозных и нечувствительных к страданиям других.

Реакция присвоения. Гиперопека или прилипание к человеку для реализации своих целей.

Реакция безразличия. Бестрепетное отношение к физическому и душевному страданию другого человека.

## **Профилактика конфликтов в системе: «Ученик-ученик», «учитель – родитель - ученик», «учитель – ученик»**

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов людей. Конфликты существуют ровно столько, сколько и человек, т.к. возникают в процессе общения людей. Конфликт – это напряжение в отношениях, возникающее в результате явных или скрытых противоречий, столкновения различных мнений, стремлений людей, ведущее к борьбе сторон и окрашенное сильными эмоциональными переживаниями.

Конфликты бывают:

- между личностями (ученик-ученик, ребёнок-родитель, родитель-учитель, учитель-ученик, учитель-учитель);
- внутри группы (учеников, учителей);
- между отдельными группами (учащимися разных классов, учителей разного возраста и т.д.).

Конфликты в системе «ученик - ученик», наверное, самая распространенная система конфликтов среди детей, так как основную часть своего времени они проводят со своими сверстниками, начиная от обучения в школе и заканчивая времяпрепровождением на улице.

Наиболее распространены среди учащихся конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух-трех лидеров и их группировок за первенство в классе. Может обозначиться конфликт трех-четырех подростков с целым классом или вспыхнуть конфликтное противостояние одного школьника и класса. По наблюдениям психологов путь к лидерству, особенно в подростковой среде, связан с демонстрацией превосходства, цинизма, жестокости, безжалостности.

Генезис агрессивного поведения школьников связан с дефектами социализации личности. Так, обнаружена положительная связь между количеством агрессивных действий у дошкольников и частотой их наказания, применяемого родителями. Кроме того, было подтверждено, что конфликтные мальчики воспитывались, как правило, родителями, применявшими по отношению к ним физическое насилие. Поэтому ряд исследователей считают наказание моделью конфликтного поведения личности.

При наличии соответствующей личности основой важным становится не агрессия - способ достижения, а агрессия - самоцель, она становится самостоятельным мотивом поведения, обуславливая враждебность по отношению к другим при низком уровне самоконтроля.

Кроме того, конфликты подростка в отношениях с одноклассниками обусловлены важной особенностью возраста - формированием морально-этических критериев оценки сверстника и связанных с этим требований к его поведению.

К тому же в последнее время обострились так называемые экономические конфликты между школьниками. На почве материального благополучия, выраженные зачастую в различных формах агрессии: от вербальной до физической, что характерно для всей группы конфликтов «ученик - ученик».

#### **Как предотвратить конфликт:**

- ✓ Необходимо прививать ребенку нравственные ценности: духовность во многом определяет деятельность и поведение людей;
- ✓ Заметную роль в предотвращении конфликтов играет дисциплина: умение обеспечить ребенку необходимую для его полноценного развития свободу в рамках разумного подчинения порядку;
- ✓ Большое влияние на конфликтное поведение школьников оказывает личность учителя - ее воздействие может проявляться в различных аспектах;
- ✓ Стиль взаимодействия учителя с другими учениками служит примером для воспроизводства во взаимоотношениях со сверстниками;
- ✓ Учитель обязан вмешиваться в конфликты учеников, регулировать их - положительное влияние оказывает вовлечение конфликтующих в совместную деятельность, участие в разрешении конфликта других учеников, особенно лидеров класса, и т.д.

#### **Правила грамотного преодоления конфликта:**

- ✓ Поставьте себя на место конфликтующей стороны;
- ✓ Дайте участникам некоторое конкретное время, чтобы осмыслить создавшуюся ситуацию;
- ✓ Не давайте конфликту разрастись, чтобы в него не втягивались новые участники; проблемы должны решаться преимущественно теми, кто их создал;
- ✓ Преодолеть конфликт помогает общая деятельность и постоянная коммуникация между партнерами.

#### **Выводы:**

- ✓ Конфликта не надо бояться. Он является неким индикатором того, куда надо направлять первоочередные усилия;
- ✓ Не всегда конфликт определяется одной проблемой. Возможно переплетение внутреннего конфликта с инновационным;
- ✓ Безусловно, разрешение конфликта через сотрудничество является преимущественным. Но иногда первоначально надо применять другие методы (уход от конфликта, силой, через компромисс и т. д.) согласно ситуации;
- ✓ При анализе конфликтной ситуации важно рассмотреть все факторы, способствующие ее возникновению.



## «Профилактика конфликта в системе «учитель – родитель - ученик»

Все родители лелеют мечту о том, чтобы их ребенок ходил в школу с удовольствием. А еще, было бы неплохо, если при этом он и учился на отлично. Но иногда случается так, что учитель и ученик не могут поладить друг с другом. А в результате такого личного конфликта, может пострадать успеваемость ребенка. Да и качество работы учителя, вполне вероятно, это тоже затронет. В отдельных случаях, такой конфликт может перерасти в нечто большее. Скажем, помимо учителя и ученика в него могут быть вовлечены и родители, что, несомненно, в свою очередь отразится на ребенке. К счастью, в большинстве подобных ситуаций можно легко разобраться. Но не стоит при этом пренебрегать интересами детей. Их вы должны учитывать в первую очередь!

Как и в любой конфликтной ситуации, путь к решению проблемы пролегает через переговоры. Попробуйте понять, в чем заключается истинная суть проблемы. Возможно, у ребенка возникли сложности в отношениях с одноклассниками, или появились банальные трудности в учебе, и он переносит эти негативные переживания на своего учителя. А может быть, он попал в дурную компанию, и регулярно прогуливая школу, «функционирует» целый день у игровых автоматов? Как бы то ни было, беседа с ребенком, постарайтесь воздержаться от неуважительных реплик в адрес учителя. Это может подорвать его авторитет и усугубить сложившуюся ситуацию

Как только вы разберетесь в ситуации и поймете позицию ученика – готовьтесь к другому разговору. Настала пора поговорить с учителем. На встрече желательно присутствие и самого ученика. Вы вместе с учителем выслушаете историю ребенка и во всем разберетесь. Поведение учителей не всегда бывает адекватным по отношению к ученикам. Не забывайте это, и доверяйте своему ребенку.

При встрече с учителем важно не оплошать, и не довести конфликт до критической отметки. Это наверняка помешает в дальнейшем и вам, и вашему ребенку. Поэтому, мы подготовили для вас несколько **советов, которые помогут вам добиться максимально положительных результатов.**

Учитель и родитель - разговор по душам.

1. Никогда не откладывайте встречу с учителем. Не тешьте себя надеждами, что все рассосется само собой. Поймите, сегодняшний футбольный матч гораздо менее важен, чем конфликт в школе. Не ждите, пока небольшая проблема разрастется до огромных размеров кризиса. Как только у вас возникнут хоть малейшие сомнения и опасения по поводу поведения ребенка на уроках - сразу же договаривайтесь о встрече с классным руководителем. Не ждите более веской причины, гораздо лучше и легче не доводить ситуацию до «точки кипения», а предупредить грядущие неприятности.

2. Избегайте предвзятости. На встрече, не стоит сразу нападать на учителя и вести себя агрессивно. Отнеситесь к нему с пониманием. В наши дни и в нашей стране, преподавание в школе - это тяжелый труд, требующий практически самопожертвования и самоотречения от всего. Наверняка, учитель вашего ребенка старается делать все, что в его силах, чтобы помочь своему ученику. Начните разговор с комплимента касаящегося его работы, и вы зададите дальнейшей беседе позитивный тон. Надо ли нам напоминать, что хорошее начало – половина дела?

3. Спросите прямо. Постарайтесь заранее подготовить для учителя несколько вопросов, выслушав ответы на которые, вы сможете понять его точку зрения. Задавайте их прямо, не стесняясь. Не задумывайтесь, насколько неприятно они могут звучать. Не бойтесь задавать вопросы вроде «правда ли, что вы бьете учеников линейкой, как утверждает мой сын?». Представьте, что вы на судебном заседании, где никто не стесняется прямо задавать вопросы, непосредственно относящиеся к делу. Не стоит ходить вокруг да около. Напротив, заданный «в лоб» вопрос может сыграть свою роль и показать, насколько эта «белая овечка» на самом деле «серый волк».

4. Будьте дипломатичны. В разговоре с учителем желательно придерживаться нейтрального тона. Высказывая свои беспокойства, не стоит сразу переходить к обвинениям. Не стоит прямо с порога кричать «признавайся, грязный извращенец!». Такие словоформы не создадут атмосферы доверия. Лучше расскажите учителю о своих наблюдениях за ребенком, при этом, избегая таких обобщений, как «сын ненавидит школу!» и «все учителя сволочи, только деньги дерут!». Лучше приведите конкретные примеры, скажем: «ребенок сильно расстроился, потому что весь вечер потратил на задачу по арифметике, но так и не смог решить ее. И хотя позже, подключилась вся семья, включая дядю - преподавателя высшей математики в Бауманке, ответ так и не был найден».

5. Составьте план совместных действий учителя и родителей. Вариантов может быть масса - от смены парты, до прекращения посещения кружка по собиранию гоночных машин из конструктора «Лего» или вышивания крестиком. Дома можете ввести систему вознаграждений за примерное поведение и успехи в учебе. Зафиксируйте план в письменной форме, и повесьте на видном месте, чтобы не забыть его положения после вечернего пива.

6. Поддерживайте связь. Обязательно поддерживайте установленный контакт с учителем. Обсуждайте успехи (и неудачи) в выполнении плана. Возможно, у вас получится это сделать посредством электронной почты или по обычному телефону. Открытое общение и частые контакты не только помогут справиться с текущими проблемами, но и смогут предотвратить возникновение недопонимания в будущем.

7. Если ничего не помогло. Крайнее средство для решения подобных проблем - перевод ребенка в другой класс или даже в другую школу. Учтите, подобная мера – серьезный стресс для ребенка. Идти на такую крайность можно лишь в редких случаях, и лишь тогда, когда это действительно

необходимо. К тому же, результат не всегда будет соответствовать вашим ожиданиям. Возможно, проблема не исчезнет полностью. Но все же, это может помочь улучшить положение ровно настолько, чтобы вам и вашему ребенку стало комфортно. Главное, потратив столько усилий, не сделать промах, и не попасть на учителя, методы поддержания дисциплины которого те же, что и у предыдущего. А учебная программа вообще одинакова для всех общеобразовательных школ. Следовательно, вариант с переводом не гарантирует решения всех проблем. А перед самым переводом вам нужно встретиться с будущими учителями вашего ребенка.

Иногда, личностный конфликт учителя и ученика может так сильно сказаться на последнем, что вызовет у него состояние депрессии. А это совсем ни к чему. В таком юном возрасте организм и без того слаб и восприимчив ко всему окружающему. В такой ситуации следует немедленно обратиться за консультацией к специалисту-психологу. Он поможет вам найти путь для более эффективного контакта ребенка с учителем.

Какой бы способ решения проблемы вы не выбрали, в любом случае, не оставляйте ребенка наедине с его проблемами, особенно такого характера. Помните, ему необходима ваша помощь и поддержка. Постарайтесь решить проблему вместе, сообщая, подключив учителей и все свое внимание. Только так вы сможете сдвинуть дело с мертвой точки.

#### **«Конфликт между учителем и учащимся: формула решения»**

«Конфликт между педагогом и ребёнком, между учителями и родителями, педагогом и коллективом – большая беда школы. Умение избежать конфликта – одна из составных частей педагогической мудрости учителя». В.А.Сухомлинский.

Сегодня главное внимание мы уделим конфликтам между учителем и учеником, поговорим о причинах конфликтных ситуаций и достойном их разрешении.

В течение рабочего дня учитель включается в широкий диапазон взаимоотношений с коллегами, учениками, родителями по разным поводам. И, естественно, в общении возможны недоразумения, ссоры, обиды, проявления агрессии, смена настроений. И ситуация может перейти в конфликт. Конфликт в педагогической деятельности часто выражается в стремлении учителя утвердить свою позицию и протесте ученика против несправедливого наказания, неправильной оценке его деятельности, поступка. Ученику трудно каждый день соблюдать правила поведения в школе и требования учителей на уроках и переменах, поэтому незначительные нарушения общественного порядка естественны: возможны ссоры, обиды, перемены настроения и т.п.

#### **Основные причины конфликтов между учителем и учащимся:**

- ✓ Негативная оценка личности учащегося, а не конкретного поступка;
- ✓ Негативная оценка поступка учащегося без разбора его мотивов, учёта личных особенностей;

- ✓ Неумение учителя прогнозировать поведение учеников на уроке;
- ✓ Характер отношений, сложившихся между учителем и отдельными учениками (в силу личностных качеств и нестандартного поведения последних);
- ✓ Личностные качества учителя (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность и др.).

Напряженные отношения с учителем – очень травмирующая ситуация. Ребёнок, который входит в конфликт в одиночку, не выдерживает такой психологической нагрузки и может «выдать» любую реакцию: от потери интереса к учёбе и бунте против всех взрослых до затяжных депрессий, болезней и даже суицидальных попыток. Поэтому нельзя допустить, чтобы конфликт зашёл далеко.

Также нужно помнить, что любая ошибка учителя при разрешении конфликтных ситуаций тиражируется в восприятии учащихся, сохраняется в их памяти и долго влияет на характер взаимоотношений.

При возникновении конфликта учителю стоит выяснить, простой ли это спор, недоразумение либо конфликт, возникший вследствие взаимной нетерпимости, психологической несовместимости. После определения причин его возникновения учитель должен минимизировать количество его участников. Установлено, что, чем меньше лиц участвует в конфликте, тем меньше усилий потребуется для его разрешения.

Например, в классе есть трудный подросток, на уроках ведёт себя вызывающе, грубит. Если во взаимоотношениях с таким учеником ориентироваться в первую очередь на его поведение и внешний вид, то напряжение во взаимоотношениях будет только расти. Чем чаще вы будете выражать строгость и нетерпение, высказывать запреты, тем большую агрессию он будет проявлять. Конфликтные взаимоотношения с таким подростком могут измениться в лучшую сторону, если ориентироваться не на его внешнее поведение, а внутреннюю позицию, т.е. понять его интересы, цели, мотивы. В этом случае учитель и ученик имеют разные объекты конфликтной ситуации. Для учителя объектом выступает дисциплина в классе, для ученика – стремление к самоутверждению. Улаживание конфликта может наладиться с объединения объектов: учитель поручает, например, интересное дело, в ходе выполнения которого возникают условия для удовлетворения подростком его потребности в самоутверждении.

Ещё пример, на уроке при проверке домашнего задания учительница трижды попросила ответить одного и того же ученика, но он молчал. В конце урока она поставила ему «2». На следующем уроке учительница начала опрос с этого же ученика, и поскольку он снова отказался отвечать, удалила его с урока. Ученик перестал ходить на занятия по предмету, стал избегать встреч с учителем, хотя по другими предметам учился успешно. За четверть учительница поставила ему двойку. Узнав об этом, ученик отказался посещать школу. Поскольку на первом уроке ученик молчал, учителю необходимо было сразу разобраться в причинах этого и предупредить назревающий конфликт. На следующем уроке молчание ученика было уже

проявление протеста. Испытав нажим со стороны учителя, он продемонстрировал подростковую принципиальность и самолюбие, но в дальнейшем не смог управлять своими поступками. В данной ситуации следовало выяснить причину неподготовленности ученика к уроку, ведь по другим предметам он учился хорошо. Его опрос на следующем же занятии стал грубейшим нарушением взаимоотношений между учителем и учеником. По вине учителя конфликт затянулся, стал эмоционально напряжённым.

Педагог должен взять на себя инициативу в разрешении конфликта и на первое место поставить интересы ученика как формирующейся личности. Всякая ошибка педагога при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются и другие участники – ученики, педагоги, администрация, родители.

Поведение учителя в условиях конфликта характеризует:

- напористость в реализации собственных интересов;
- кооперативность, учитывающая интересы других лиц.

Сочетание этих направлений при разной степени их выраженности определяет основные способы разрешения межличностных конфликтов: избегание, принуждение, сглаживание, компромисс.

**Избегание (уклонение)** – слабая напористость сочетается с низкой кооперативностью. При такой стратегии поведения действия учителя направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии, от высказывания собственной позиции. Учитель не берёт на себя ответственность за решение проблем, не хочет видеть спорных вопросов, отрицает наличие конфликта, старается избегать ситуаций, провоцирующих конфликт.

**Принуждение (противоборство)** – высокая напористость сочетается с низкой кооперативностью. Действия учителя направлены на то, чтобы настоять на своём путём открытой борьбы за собственные интересы, применения власти, принуждения. Он заставляет принять свою точку зрения любой ценой.

**Сглаживание (уступчивость)** – слабая напористость сочетается с высокой кооперативностью. Действия учителя направлены на сохранение или восстановление хороших отношений, обеспечение удовлетворённости другого лица путём сглаживания разногласий. Ради этого он готов уступить, пренебречь своими интересами, стремится поддерживать других, не задевает их чувств, учитывает их аргументы.

**Компромисс (сотрудничество)** – высокая напористость сочетается с высокой кооперативностью. Действия учителя направлены на поиск решения, полностью удовлетворяющего как его собственным интересам, так и пожеланиям другого лица в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме.

Итак, для преодоления конфликтной ситуации педагогу необходимо:

- ✓ Раскрыть её причины
- ✓ Не допустить перехода в длительный конфликт

✓ Завладеть ситуацией, использовать её познавательные и воспитательные стороны

✓ Найти пути предупреждения или погашения конфликта

✓ Поддержать даже «плохих» учащихся.

Социальным педагогам и инспекторам по охране прав детей необходимо придерживаться следующих правил по преодолению конфликта:

✓ не делайте поспешных выводов. Дайте участникам некий период времени, чтобы осмыслить созданную ими ситуацию: урегулирование конфликта – это решение вопроса «что делать», а не расследование по принципу «кто виноват»;

✓ не давайте конфликту разрастись; проблема должна решаться, в основном теми, кто её создал;

✓ при обсуждениях анализируйте мнения сторон, выслушивайте мнение каждого участника конфликта не столько для того, чтобы его опровергнуть, сколько для того, чтобы его учесть; ищите компромисс путём определения общей позиции для оценок;

✓ разрешить любое напряжение, преодолеть межличностные противоречия можно только по частям, шаг за шагом.

В процессе урегулирования конфликтов между учащимися и педагогами следует неукоснительно руководствоваться действующим законодательством в сфере защиты детей. **Основными правовыми документами являются:**

Конвенция ООН о правах ребёнка от 20.11.1989

Конституция РФ от 12.12.1993.

Семейный Кодекс РФ от 29.12.1995 №223 – ФЗ

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»

Закон об образовании

Учащийся, попавший в конфликтную ситуацию с педагогом, должен в кратчайшие сроки поставить в известность своего классного руководителя, который, в свою очередь, обязан в дальнейшем приложить все усилия для скорейшего и правильного разрешения конфликта. Помимо классного руководителя учащийся, чьи права нарушены, должен обратиться за помощью к своим родителям или законным представителям, которые согласно п.2 ст.7 Закона об основных гарантиях ребёнка обязаны оказать своему ребёнку всяческое содействие в осуществлении самостоятельных действий, направленных на реализацию и защиту его прав и законных интересов, с учётом возраста ребёнка. Для этого п.7ст.15 Закона об образовании для родителей учащихся установлена гарантия на ознакомление с ходом и содержанием образовательного процесса.

В дальнейшем учащийся должен честно и правдиво давать пояснения лицам, осуществляющим разрешение конфликта, а также соблюдать правила поведения, предусмотренные уставом и локальными актами

образовательного учреждения. Право родителей на защиту прав и законных интересов своего ребёнка предусмотрено также п.1 ст.52 Закона об образовании. Получив от своего ребёнка информацию о конфликте между ним и педагогическим работником, родители (законные представители) обязаны принять меры по доведению данной информации до сведения классного руководителя и руководителя образовательного учреждения.

Виновником конфликта может выступать и учащийся, допустивший непристойное поведение, посягающее на профессиональную честь и достоинство педагогического работника. На основании решения конфликтной комиссии принимаются меры дисциплинарного и воспитательного характера.

Следует отметить, что на время проведения дисциплинарного разбирательства образовательное учреждение обязано принять все меры для того, чтобы не допустить возникновения новых противоречий и разногласий между участниками конфликта (например, чтобы учитель не стал мстить ребёнку, что тот посмел пожаловаться на него), ребёнка временно можно перевести в другой класс.

При анализе конфликтной ситуации важно рассмотреть все факторы, способствующие её возникновению

### **Особенности конфликтов в классных коллективах**

Именно в общеобразовательной школе закладываются основы поведения человека в будущем в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

Чтобы заниматься профилактикой конфликтов, необходимо иметь представление о том, как они возникают, развиваются и завершаются в школьных коллективах, каковы их особенности и причины.

Как для любого социального института, для общеобразовательной школы характерны разнообразные конфликты. Педагогическая деятельность направлена на формирование личности, ее цель - передача школьникам определенного социального опыта, более полное освоение ими этого опыта. Поэтому именно в школе необходимо создать благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям.

В общеобразовательном учреждении можно выделить четыре основных субъекта деятельности: ученик, учитель, родители, администратор. В зависимости от того, какие субъекты вступают во взаимодействие, конфликты подразделяются на такие виды: ученик - ученик; ученик - учитель; ученик - родители; ученик - администратор; учитель - учитель; учитель - родители; учитель - администратор; родители - родители; родители - администратор; администратор – администратор.

### ***Особенности конфликтов между школьниками***

Рассмотрим один из наиболее распространенных в учебной деятельности - конфликт между учениками.

Конфликты в подростковой среде характерны для всех времен и народов, будь то бурса в произведениях Н. Помяловского или описанная Р.Киплингом аристократическая школа XIX века, или группа мальчиков, оказавшаяся без взрослых на необитаемом острове, из книги «Повелитель мух» английского писателя У. Голдинга.

Как отмечается в обзоре школьных конфликтов, подготовленном А.И. Шипиловым, наиболее распространены среди учащихся конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух - трех лидеров и их группировок за первенство в классе. В средних классах часто конфликтует группа мальчиков и группа девочек. Может обозначиться конфликт трех - четырех подростков с целым классом или противостояние одного школьника и класса. По наблюдениям психологов, путь к лидерству, особенно в подростковой среде, связан с демонстрацией превосходства, цинизма, жестокости, безжалостности. Детская жестокость - явление общеизвестное. Один из парадоксов мировой педагогики заключается в том, что ребенок в большей степени, чем взрослый, подвержен чувству стадности, склонен к немотивированной жестокости и травле себе подобных.

Генезис агрессивного поведения школьников связан с дефектами социализации личности. Так, обнаружена положительная связь между количеством агрессивных действий у дошкольников и частотой их наказания, применяемого родителями. Кроме того, было подтверждено, что конфликтные мальчики воспитывались, как правило, родителями, применявшими по отношению к ним физическое насилие. Поэтому ряд исследователей считают наказание моделью конфликтного поведения личности.

На ранних этапах социализации агрессивность может возникать и случайно, но при успешном достижении цели агрессивным способом может появиться стремление вновь использовать агрессию для выхода из различных трудных ситуаций. При наличии соответствующей личностной основы важной становится не агрессия как способ достижения, а агрессия как самоцель, она становится самостоятельным мотивом поведения, обуславливая враждебность по отношению к другим на более низком уровне самоконтроля.

Кроме того, конфликты подростка в отношениях с одноклассниками обусловлены особенностью возраста - формированием морально - этических критериев оценки сверстника и связанных с этим требований к его поведению .

Необходимо отметить, что конфликты в школьных коллективах изучены педагогами, психологами, социологами и представителями других наук явно недостаточно, поэтому нет и целостного представления об их причинах и особенностях. Об этом говорит тот факт, что пока практически нет работ, предназначенных для учителей, директоров, в которых бы содержались понятные и проверенные рекомендации по предупреждению и конструктивному разрешению межличностных конфликтов в школе. А ведь



для того, чтобы управлять конфликтами, как и любым другим явлением, необходимо сначала основательно их изучить.

В педагогической конфликтологии, специалистами выявлены основные факторы, определяющие особенности конфликтов между учениками.

*Во-первых*, специфика конфликтов между школьниками определяется возрастной психологией. Возраст ученика оказывает значительное влияние, как на причины возникновения конфликтов, так и на особенности их развития и способы завершения. Мы знаем, что на время обучения в школе приходится этап наиболее интенсивного развития человека. Школа охватывает значительную часть детства. И здесь основным фактором, определяющим особенности конфликтов между учениками, является процесс социализации учащихся. Социализация представляет собой процесс и результат усвоения активного воспроизводства индивидом социального опыта, проявляемого в общении и деятельности. Социализация школьников происходит естественным образом в обычной жизни и деятельности, а также целенаправленно - в результате педагогического воздействия на учащихся в школе. Одним из способов и проявлений социализации у школьников выступает межличностный конфликт. В ходе конфликтов с окружающими ребенок, подросток осознают, как можно и как нельзя поступать по отношению к сверстникам, учителям, родителям.

*Во-вторых*, особенности конфликтов между школьниками определяются характером их деятельности в школе, основным содержанием которой является учеба.

*В-третьих*, специфика конфликтов между учащимися в современных условиях определяются нынешним укладом жизни, изменениями в социально-экономической обстановке, и как следствие неравенство в материальном обеспечении семьи.

### **Возможные психопрофилактические мероприятия предупреждения и устранения межличностных конфликтов в классе**

Профилактика конфликтов - это их предупреждение.

Цель профилактики конфликтов - создание таких условий деятельности и взаимодействия, которые приводят к деструктивному развитию возникающих противоречий.

Предупредить конфликт гораздо легче, чем конструктивно разрешить его. Профилактика конфликтов, несомненно, важна, она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт.

Деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять сами ученики и учителя, руководители школ и органы управления ими, школьные психологи. Работа может проводиться по четырем основным направлениям:

- создание **объективных условий**, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций, (доброжелательное, теплое, заботливое, внимательное отношение к своим подопечным со стороны учителей, шефская поддержка старшеклассников, личный пример педагогов и родителей). Данная модель будет работать, если работа будет выстроена как с педагогами, так и с родителями, например - тренинг «Толерантности» - его можно проводить и с учителями и с родителями и с учащимися.

- оптимизация организационно-управленческих условий работы школы. Справедливое и гласное распределение материальных и духовных благ среди учителей и учеников. Не скупиться на похвалы, одобрение, награды, поощрения в виде грамот и премий. Создание «ситуации успеха».

- устранение социально - психологических причин возникновения конфликтов. На данном этапе можно разработать правила, процедуры решения каких-либо спорных вопросов, создать действующий орган при школе, куда за поддержкой и советом могут обращаться дети, их родители и учителя.

- блокирование личностных причин возникновения конфликтов. Примерная тематика тренингов, циклов классных часов, методических объединений учителей: «Тренинг общения», «Все цвета, кроме черного» {26, 34}, «Я глазами других», «Я и мы», «Чужой среди своих» и т.д.

Профилактика большинства видов конфликтов в общеобразовательной школе должна вестись одновременно по всем направлениям.

**Несколько правил, которые можно использовать в работе как с детьми, так и со взрослыми:**

- ✓ Уделяйте внимание неречевым свидетельствам того, что слова говорящего расходятся с его мыслями и чувствами. Выносите это противоречие на открытое обсуждение.

- ✓ Следите за тем, чтобы у вас или у другого человека не было скрытых ложных предположений или установок. Обсуждайте их открыто, так, чтобы ошибки можно было исправить.

- ✓ Старайтесь делать общение открытым. Дипломатично говорите о том, что думаете или чувствуете.

- ✓ Спросите самого себя, соответствует сказанное вашим истинным желаниям, нуждам или чувствам? Если не соответствует, то ваши интересы могут остаться неудовлетворенными.

- ✓ Не оставляйте неясностей. Втолковывайте то, что вы имеете в виду. Если вы не уверены, что ваше сообщение понято, попросите конфликтующую сторону повторить то, что вы сказали, чтобы убедиться в точности восприятия. Если же вы не можете что-то понять с первого раза, не отрицайте этого. Признавая, что вы чего-то не поняли, вы сохраняете достоинство и доказываете самому себе свою честность и желание все делать правильно с самого начала

- ✓ Научитесь слушать другого. Для этого придерживайтесь следующего: слушать с сочувствием; сосредоточиться на предмете

разговора; относится к говорящему уважительно; слушать внимательно, не делая оценок; высказывать мнение об услышанном. Чтобы показать человеку, что его действительно слушают; отметьте то, что вы не поняли или в чем не уверены; используйте для поддержания разговора неречевые средства (улыбайтесь, кивайте головой, смотрите в глаза).

**Таким образом,** предупреждение конфликтов является одной из важнейших задач педагогического коллектива школы, ***предупредить конфликт гораздо легче, чем конструктивно разрешить его.***

Подводя итоги теоретического исследования по обоснованию необходимости работы по профилактике конфликтов в школе, можно сделать следующие выводы:

- специфика конфликтов между школьниками определяется возрастной психологией, поэтому необходимо проводить диагностические обследования подростков для выявления тех или иных личностных особенностей и строить психопрофилактическую работу, опираясь на результаты диагностики.

- межличностные и межгрупповые конфликты негативно сказываются на всех процессах жизнедеятельности школы - трудности в учебе, замкнутость, потеря мотивации, фрустрация и т.д.

- профилактика большинства видов конфликтов в общеобразовательной школе должна вестись одновременно по всем направлениям.

- создание таких условий деятельности и взаимодействия, которые приводят к деструктивному развитию возникающих противоречий.

Каждому педагогу совершенствовать коммуникационную компетентность, находить конструктивный способ общения с учащимися, не используя отметку в целях наказания.

Усилить взаимосвязь в работе педагога, психолога, социального педагога по профилактике возможных конфликтных ситуаций на основе диагностики межличностных отношений «учитель – ученик», «ученик – ученик».

При анализе конфликтной ситуации рассматривать все факторы, способствующие ее возникновению, стремиться к поиску разрешения противоречия – выработке обеими сторонами соглашения.

Стремиться к блокировке конфликта – переводению его из плоскости коммуникативных взаимодействий в плоскость предметно-деятельностную.

Применять игровые методы для профилактики и разрешения конфликтов: интроспекции (человек ставит себя на место другого), тренинги, ролевые игры и т. п.

**Семинар – тренинг  
для педагогов 6 – 8  
классов**

## Тематический план

| Упражнение                                  | Цель  | Время  |
|---|---|--------|
| 1. Оформление визиток                       | Знакомство  | 5 мин  |
| 2. Игра – приветствие                       | Включение в работу  | 5 мин  |
| 3. Знакомство с целями и правилами тренинга | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Осознание причин, механизмов и разновидностей конфликтов;</li> <li>✓ освоение методов поиска решений в конфликте;</li> <li>✓ использование конфликтной ситуации для личного роста;</li> <li>✓ овладение приемами общения в конфликте;</li> <li>✓ освоение приемов предотвращения конфликтов с близкими, знакомыми и малознакомыми людьми в повседневном общении</li> </ul> | 5 мин  |
| 4. "Что такое конфликт"                     | <p>Диагностика</p> <p>Тест Томаса - типы поведения в конфликте</p>  | 25 мин |
| 5. Упражнение "На мостике"                  | Развитие конструктивных способов поведения в конфликтных ситуациях  | 15 мин |
| 6. Упражнение "Я свой"                      | Пути решения конфликтов   | 10 мин |
| 7. Упражнение "Другими словами"             | Работа над неконструктивными установками в общении с другими людьми   | 10 мин |
| 8. Упражнение "Согласие"                    | Научиться технике смягчения напряженности ситуаций  | 10 мин |
| 9. Упражнение "Стулья и их тяжелая судьба"  | Смоделировать ситуацию конфликта. - Дать возможность применить новые стратегии разрешения конфликта   | 10 мин |
| 10. Упражнение "Плюсы и минусы конфликта"   | Рассмотрение стадий и сторон конфликта  | 10 мин |
| 11. Упражнение "Дружественная ладошка"      | Создание положительной атмосферы в группе   | 10 мин |
| 12. Рефлексия                               | Самопознание внутренних психических актов и состояний   | 5 мин  |
| 13. Притча                                  |   | 5 мин  |

## Литература

1. Авидон И. Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. "Речь" Санкт - Петербург, 2008;
2. Агеева И. А. Успешный учитель: тренинговые и коррекционные программы. "Речь" Санкт - Петербург, 2007;
3. Авидон И. Гончукова О. 100 разминок, которые украсят ваш тренинг. "Речь" Санкт - Петербург, 2007;
4. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. "Владос" Москва, 2004;
5. Фопель К. Групповая сплоченность. "Генезис" Москва, 2010;
6. Моница Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители. "Речь" Санкт - Петербург, 2007.