

# Способы разрешения школьных конфликтов

## (из опыта работы)

Разгневан - потерпи, немного охладев,  
Рассудку уступи, смени на милость гнев.  
Разбить любой рубин недолго и несложно,  
Но вновь соединить осколки невозможно.  
*Саади, великий персидский писатель и мыслитель.*

Работа в школе связана с быстро меняющимися ситуациями, что, в свою очередь, может привести к возникновению конфликтов. Как только возникает конфликт, сразу "срабатывают" эмоции, люди испытываем напряжение, дискомфорт, что может нанести вред здоровью всех участников конфликта.

Поэтому классному руководителю важно иметь элементарные представления о конфликтах, о том, как предотвратить конфликт, грозящий погубить добрые отношения между детьми, как вести себя в ходе конфликта, чтобы снизить его накал, как завершить конфликт с наименьшими потерями или разрешить его на пользу обеим сторонам.

Одной из важнейших задач педагога является формирование у детей умения строить взаимоотношения в процессе взаимодействия с окружающими на основе сотрудничества и взаимопонимания, готовности принять других людей, их взгляды, привычки такими, какие они есть. Важно обучать детей навыкам общения и в случае необходимости корректировать их поведение, иначе у ребенка могут закрепиться такие формы поведения, которые станут помехой в его отношениях с окружающими и окажутся деструктивными для его собственного развития

Для современной психологии характерно признание двойственной природы конфликта, в том числе и его позитивной роли. Самая главная позитивная функция конфликта состоит в том, что он может являться сигналом к изменению, возможностью сближения, разрядки напряжения, "оздоровления" отношений и источником развития, то есть конфликты - при правильном к ним подходе - могут стать эффективным фактором педагогического процесса, воспитательного воздействия на детей, но при этом необходимо обязательно создать доброжелательную атмосферу.

Я хочу поделиться опытом разрешения одного из школьных конфликтов. Когда я была классным руководителем 5 класса, в начале учебного года в классе возник конфликт, с которым, полагаю, встречаются многие классные руководители.

### I. Предконфликтная ситуация.

В 1 четверти появились сложности, связанные с обострением межличностных отношений: постоянные жалобы детей на то, что их не понимают, не слышат и не слушают одноклассники, дразнят, обзывают, на них кричат, появились взаимные обиды, претензии друг к другу, прослеживались отдельные случаи драк, также на почве недопонимания. Все эти действия представляют собой цепочку (эскалацию) конфликтогенов, которые сыграли главную роль в возникновении конфликта. Присутствовали следующие типы конфликтогенов: это и стремление к превосходству (7 человек в статусе "крутых"), проявление агрессии (в некоторых случаях происходили драки) и проявление эгоизма (каждый считал, что не слушают именно его, хотя сам и не пытался прислушиваться к мнению окружающих). Было ясно, что в классе возникла **конфликтная ситуация**.

Да, конфликту предшествовали объективные жизненные ситуации, в которых находились дети. **Истоками возникновения** конфликтных отношений явились **потребности** детей в безопасности, общении, контактах, взаимодействии, уважении, самовыражении и самоутверждении.

И, действительно, дети были перевозбуждены. Они резко реагировали на малейшие укоры, обвинения в свой адрес. По моим наблюдениям, примерно 80% ребят находились на грани "психологического срыва", они не могли спокойно разговаривать друг с другом, кричали, а когда я начинала с ними беседовать с целью разобраться в ситуации (это происходило каждый день), то большинство из них "срывались", начинали плакать, а обиды друг на друга не проходили, а только усиливалась. На данном этапе моя задача состояла в том, чтобы **предупредить надвигающийся конфликт**. С этой целью я каждый день проводила индивидуальные, групповые беседы, в которых использовала метод убеждения. Я старалась проявлять внимание и уважительное отношение к каждому ребенку, понять его ситуацию, мысленно ставила себя на его место, давала каждому выговориться, упор делала на его положительные качества. Но было время, когда я использовала авторитарные методы во время "разборок" с детьми. И, казалось бы, разрешили противоречие, но во время проведения следующего мероприятия, обязательно возникалассора. Обстановка с каждым днем накалялась. Было ясно, что такими отношениями оставлять дальше нельзя. "Последней каплей" моего терпения стал конкурс на "природе", который был просто "сорван" из-за разногласий между командами. Все ребята снова рассорились, настроение было испорчено.

## **II. Непосредственно конфликт.**

И это уже был, действительно, **конфликт**, поскольку произошло столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом позиций в межличностных отношениях детей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

По типу это был **межличностный конфликт**, так как он возник между учащимися класса из-за несовместимости взглядов, интересов, целей, потребностей.

**Причинами конфликта** были: **недостаточное понимание** в процессе общения, **индивидуально-личностные особенности** детей класса (60% детей класса имеют способности и стремление быть лидерами, эта группа ребят стремится доминировать, быть первыми, сказать свое последнее слово; командир класса, девочка, настолько принципиальна, что иногда это подталкивает других ребят к "враждебным" действиям, многим детям данного класса присуща излишняя прямолинейность в высказываниях, суждениях, стремление сказать правду в глаза, настойчивость (кстати, мне эти качества импонирует в ребятах), но это нравится далеко не всем, повышенная эмоциональность, недостаточно развитое качество личности - толерантность, неумение контролировать свое эмоциональное состояние бестактность отдельной группы ребят).

Я также четко осознавала и другие **причины** конфликта в этом изумительном классе. Пятый класс - это **период адаптации** к новым условиям обучения. Дети включаются в новую систему отношений и общения со взрослыми и товарищами. Кроме того, это **ранний подростковый** период. Дают о себе знать физиологические факторы в развитии, начинается перестройка гармонической системы, что приводит к перепадам самочувствия, настроения. Становясь подростком, ребенок часто теряют психологическое равновесие. Эти факторы способствуют **обострению** межличностных отношений в коллективе.

Доминирующем становится **потребность в самоутверждении**, которая может проявляться в увеличении требовательности к другим, чувствительности к несправедливости других, в повышенной потребности в признании, внимании уважении со стороны сверстников и взрослых. Более того, у подростка появляется **неадекватная самооценка**, комплексы неполноценности, связанные с переживанием своих недостатков, в отношении которых они болезненно ранимы. Завышенная самооценка ведет к проявлению нахальства, болезненного самолюбия, обидчивости, а заниженная - рождает тревожность, неуверенность, страхи.

Поэтому я решила провести классный час, на котором мне было важно:

- подвести детей к осознанию конфликта в классе,
- обсуждению разных стратегий взаимодействия в конфликте;
- привести их к пониманию негативных последствий использования деструктивной стратегии, которая преобладала в их взаимоотношениях и важности использования конструктивной стратегии;
- мне было необходимо, чтобы дети сами выявили причины такого положения в классе;
- вместе с ними определить пути разрешения конфликта,

- то есть моя задача состояла в том, чтобы данный конфликт **послужил способом выявления и разрешения противоречий.**

### **Предварительная подготовка к классному часу**

состояла в более глубоком изучении межличностных отношений в классе. Кроме наблюдения за детьми, беседы с каждым в отдельности, я провела социометрическое исследование, которое дополнило мое представление об эмоциональной структуре класса. Я провела анкету, которая включала в себя такие вопросы, как "Всегда ли тебя устраивает то, как с тобой общаются одноклассники? Что тебя не устраивает в общении с одноклассниками? Что тебе нравится в общении с одноклассниками? О каком общении ты мечтаешь? Были ли такие моменты, когда тебя не поняли?"

Для проведения классного часа мною была создана презентация, в которую вошел небольшой сюжет видеозаписи из жизни класса. (Один из родителей "снимал" на телефон отдельные моменты отдыха детей в том самом однодневном походе и небольшая часть конкурса, где произошла ссора, тоже попала на камеру. Но, к сожалению, это был уже достаточно спокойный этап их ссоры). Тем не менее, данный сюжет явился удачным материалом для классного часа.

### **Моя стратегия поведения в конфликте.**

По способу разрешения конфликта мною был выбран **конструктивный способ**, отдав предпочтение двум стилям разрешения данного конфликта: сотрудничеству и компромиссу.

Поскольку, **сотрудничество** предполагает поиск решения, удовлетворяющего интересы всех детей класса. Оно предполагает умение сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания.

А **компромисс** - это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Партнеры по общению сходятся на "золотой середине", то есть на частичном удовлетворении интересов каждого ребенка. Я предположила, что такая стратегия также будет эффективной, т.к. было ясно, что все дети желают одного и того же - улучшения отношений. Как правило, компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять, и дает возможность выработать временное решение, если на выработку другого нет времени.

Во время проведения классного часа мною были использованы **приемы конструктивного взаимодействия**: убеждение, аргументация, попытка договориться.

Использовала **метод аргументативной дискуссии**, цель которой содействовать разрешению конфликта во мнениях. Я использовала все положительные стороны такого известного приема взаимодействия, как **конструктивный спор** по С. Кратохвилу. Во время обсуждения нашей

проблемы речь шла о конкретной ситуации и обсуждалось конкретное поведение ребят (**конкретность**). Все дети были вовлечены в беседу (**вовлеченность**). Демонстрировалась ясная, открытая **коммуникация**, где каждый говорил за себя и думал то, что говорил, была хорошая "обратная связь". Это была "**честная игра**".

### **III. Стадия разрешения конфликта**

#### **Последствия конфликта.**

Возможно, что конфликт оказался единственным выходом из напряженной ситуации.

Говоря о позитивных сторонах конфликта, следует отметить, что, частным последствием конфликта явилось усиление группового взаимодействия.

Таким образом, налицо интегративные последствия, которые определили выход из сложной ситуации, конфликт привел к разрешению проблем, усилил групповую сплоченность, привел к взаимопониманию.

Результаты **конструктивного спора** (по С. Кратохвилу) были также положительными.

Каждый ребенок что-то узнал новое, чему-то научился новому (**информативность**), исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснили претензии (**отреагирование**), обсуждение ситуации привело к взаимопониманию, некоторому сближению. Есть ощущение, что обсуждаемая проблема их волнует, было сохранено чувство собственного достоинства каждого участника беседы (**сближение**). Ситуация была разрешена, проблема понята и практически разрешена, были извинения (совершенно неожиданно для всех в конце классного часа командир класса извинилась перед своей одноклассницей, оправдалась за свое поведение) и, наконец, были составлены правила взаимодействия в классе (**улучшение**).

#### **Меры по предотвращению конфликтов в будущем**

1) Проведена еще серия классных часов по данной теме. Главная идея заключалась в том, чтобы дети в шуточной форме "проигрывали" разные "конфликтные ситуации из их жизни" и научились сдерживать свои эмоции во время конфликта. Мне было важно "донести" до них идею о том, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к эффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия.

Специалисты в области конфликтологии разработали кодекс поведения в конфликте. (Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления. - Ростов - на Дону, 1997. - с.468-472).

Данные правила поведения в конфликте мы проигрывали на классных часах. Все это было представлено в юмористической форме, причем, разные

приемы поведения были детьми подготовлены заранее. Было смешно и весело. А дети обучались очень важным навыкам взаимодействия.

### **Вот эти правила:**

1. Дайте партнеру "выпустить пар". Если партнер раздражен и агрессивен, договориться с ним зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его "взрыва" рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.
2. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.
3. Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: "Вы меня обманываете", а лучше звучит: "Я чувствую себя обманутым".
4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема - это то, что надо решать, а отношение к человеку - это фон, условия, в которых приходится принимать решение. Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней: отделите проблему от личности.
5. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Вариантов должно быть много, чтобы выбрать лучший, который сможет удовлетворить интересы обоих партнеров по общению.
6. В любом случае дайте партнеру "сохранить свое лицо". Не следует отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера. Давайте оценку поступкам, а не личности.
7. Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий. Употребление фраз типа "Правильно ли я Вас понял?", "Вы хотели сказать:" устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.
8. Не бойтесь извиняться, если чувствуете свою вину. К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает партнера по общению и вызывает у него уважение и доверие.
9. Ничего не надо доказывать. В конфликте никто никогда и никому ничего не смог доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.
10. Замолчите первым. Не от собеседника - "противника" требуйте: "Замолчи", "Прекрати", а от себя. Но молчание не должно быть окрашено злорадством и вызовом.

11. Не характеризуйте состояние оппонента. Такие фразы отрицательного эмоционального состояния партнера, как "Что ты злишься/ нервничаешь/ бесишься", только укрепляют и усиливают конфликт.
12. Независимо от результата разрешения противоречий старайтесь не разрушать отношения.

2) Те правила толерантного общения, которые были выработаны на классном часе, мы с детьми доработали и поместили их в наш классный уголок. (Кстати, название нашего класса - города "Волшебники". В форме звезд эти правила расположены над нашим "городом"). В конце каждой недели, когда мы подводим итоги, каждый ученик "оценивает" свое поведение, учитывая то, как он выполнял "законы города "Волшебники", после своей оценки, идет обсуждение в "звездочках", если возникают разногласия, тогда "подключается" коллектив всего класса. Думаю, что это хороший опыт, т.к. такой прием "работает" на развитие толерантности, и, в результате, на предотвращение конфликтов.

3) Ни одно противоречие, недовольство, спор не остается незамеченным. Мы "разбираемся" на месте, анализируем ситуацию, обсуждаем вместе с детьми.

4) В будущем планирую продолжать работу по **обучению детей навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения**. Сейчас накоплен большой опыт по работе с детьми в данном направлении. (Так, например, книга под названием "Как научить детей сотрудничать?" (1998, автор - К. Фопель) содержит большое количество интерактивных игр, направленных на развитие "эмоционального" интеллекта детей.

Кроме того, в настоящее время существуют восстановительные технологии, которые включает в себя обучение школьников навыкам медиаторской деятельности. В нашей школе имеется сборник методических материалов "Организация работы школьной службы примирения" (г. Пермь, 2007), который содержит материалы по организации служб примирения в образовательном учреждении. Одной из целей работы школьной службы примирения (ШСП) является социальная реабилитация участников конфликтных ситуаций на основе принципов восстановительного правосудия. Задачами ШСП является проведение примирительных программ для участников школьных конфликтов; обучение школьников методам урегулирования конфликтов. В скором времени, надеюсь, такая служба появится и в нашей школе.

5) Как известно, одной из основных причин конфликтов может быть недостаточно развитое качество личности - толерантность. Авторы книги "Воспитание толерантности у школьников" предлагают программы работы с детьми разного возраста, методические разработки различных форм воспитания толерантности у детей. В своей работе я буду продолжать пользоваться материалами данной книги.

Спустя 4 месяца, я снова провела анкетирование среди детей, которое показало, что конфликт разрешен, 65% детей довольны отношениями в классе, дразнятся и обзываются 25%, все отметили, что им приятно, что появился запрет на фамилии (без имени) и клички. Дети стали более уравновешенными, чуть спокойнее. В очень редких случаях переходят на крик, но их тут же кто-нибудь останавливает. Обстановка нормализовалась.