

# КОНФЛИКТ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ: ВОЗНИКНОВЕНИЕ, РАЗРЕШЕНИЕ, ПОСЛЕДСТВИЯ

*К постоянно действующему семинару для  
классных руководителей «Превентивная  
социально-педагогическая и психологическая  
деятельность как форма профилактики  
нарушений и суицидального поведения учащихся»*

*Педагог-психолог Юрчик М.П*

## 1. КОНФЛИКТ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

Конфликт в школе явление частое. Конфликтуют дети и их родители, члены семей и коллеги, команды на соревнованиях и участники школьной рок-группы. Порой, слыша слово «конфликт» мы представляем себе ссору, однако на самом деле конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов людей.

В основе любого конфликта лежат различия в позициях сторон по какому-либо поводу, или противоположные цели и средства их достижения в данных обстоятельствах, или несовпадение интересов, желаний партнеров. Однако конфликт – это не всегда плохо.

В пылу выяснения отношений, споров, отстаивания своего мнения и взглядов на существующую проблему человек неосознанно раскрывается, становится видна его истинная суть, желания, характер, умственные способности. Выясняется возможность относительно мирного сосуществования, способность прощать, благородство, дипломатичность.

Некоторые несерьезные конфликты легко разрешимы. Однако другие, более значительные, требуют применения определенных действий для успешного разрешения. Однако в любом из этих случаев, вам пригодятся навыки активного слушания.

### **Упражнение для самостоятельной тренировки**

«Активное слушание» — способ ведения беседы в личных или деловых отношениях, когда слушающий активно демонстрирует, что он слышит и понимает, в первую очередь, чувства говорящего.

«Активно слушать» собеседника означает:

- дать понять собеседнику, что вы услышали сказанное им;
- сообщить партнеру о его чувствах и переживаниях, связанных с рассказом.

В результате применения «активного слушания»:

- собеседник начинает относиться к вам с большим доверием;
- партнер по общению рассказывает вам гораздо больше, чем стал бы рассказывать в обычной ситуации.
- вы получаете возможность понять собеседника и его чувства;
- если партнер по общению чем-то взволнован или рассержен, то «активное слушание» помогает ему безболезненно «выпустить пар»

## 2. ПРИЧИНЫ И ВОЗНИКНОВЕНИЕ КОНФЛИКТА

При большом многообразии поводов для конфликта: экономических, социальных, материальных и вербальных, физических, коллективных и индивидуальных, чаще всего глубинная причина настоящего конфликта – это наши чувства. Согласитесь, о многом мы готовы договориться, в чем-то готовы уступить, если видим живой отклик, готовность обсуждать выходы из ситуации и чувствуем, что нас слышат и понимают.

Психологи выделяют несколько способов разрешения конфликтов:

➤ **Уклонение** – нежелание участвовать в урегулировании конфликта и защищать собственные интересы, стремление выйти из конфликтной ситуации. Данный способ может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт.

➤ **Приспособление** – попытка смягчить конфликтную ситуацию и сохранить взаимоотношения, уступая давлению противоположной стороны. Мотивы такого поведения могут быть различными: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений в семье, несерьёзность проблемы.

➤ **Принуждение** – управление конфликтом путём давления, применение власти или силы с целью заставить принять свою точку зрения.

➤ **Конфронтация** – поведение, ориентированное на достижение своих целей без учета интересов другой стороны. Это самый худший способ разрешения конфликта.

➤ **Компромисс** – урегулирование конфликта путём взаимных уступок. Участники конфликта сходятся на «золотой середине», то есть на частичном удовлетворении интересов каждого. Однако через какое-то время могут проявиться и «плохие» последствия компромиссного решения, например, неудовлетворённость их половинчатостью. Кроме того, конфликт в несколько изменённой форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

➤ **Сотрудничество** – совместный поиск, в ходе открытого обсуждения, тех решений, которые полностью удовлетворяют интересам обеих сторон. Сотрудничество предполагает умение сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения и выслушивать противоположную сторону. При сотрудничестве вырабатывается способность воспринимать аргументы другого человека. Этот способ основывается на убеждённости участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – неизбежный результат различия представлений людей о том, что правильно, а что нет. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счёт других, а ищет решение проблемы. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».

### 3. РАЗРЕШЕНИЕ И ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТА

Стадия конфликта	Краткое описание	Стратегии поведения сторон и вероятность самостоятельного разрешения конфликта
1. Противопоставление	Точки зрения сторон становятся всё более жёсткими, нарастает напряжённость. Информация воспринимается избирательно или «пропускается мимо ушей»	Стратегия «Выигрыш-выигрыш» Самостоятельное разрешение конфликта
2. Воинственный спор	Каждой из сторон важно «быть правой». Аргументы других почти не рассматриваются, стороны не могут воспринимать доводы друг друга. Переход на личности	вероятно, при помощи независимого посредника процесс примирения происходит быстрее и легче
3. Дела вместо слов	Каждая сторона просто делает то, в чём убеждена без оглядки на вторую, нарастает недоверие и непонимание, эмоциональная «броня», сплочаются группы вокруг конфликтующих сторон	Самостоятельное разрешение конфликта
4. Образ врага	Создаётся позитивный образ себя и негативный – врага. Нарастают предвзятые суждения. Втягиваются окружающие и приобретаются сторонники	Стратегия «выигрыш-проигрыш» Вмешательство независимого посредника
5. Срывание масок	Одна из сторон начинает считать, что поняла истинные деструктивные намерения противника. Обвинения и оскорбления становятся намеренными	осознаётся сторонами как необходимое
6. Угрозы	Каждая сторона увеличивает давление на врага, нагнетается спешка, демонстрация реальности угроз	Стратегия «Проигрыш-проигрыш» Самостоятельное и разрешение конфликта с помощью посредника маловероятно
7. Нанесение вреда	Теряется вера в человечность противника, угрозы переходят в дела. Главным становится только то, чтобы ущерб, нанесённый противоположной стороне, был больше, чем собственный	
8. Разгром врага	Желание нанести вред переходит практически в одержимость	
9. Вместе в пропасть	Нацеленность на «уничтожение» врага, даже если это приведёт к самоуничтожению	

Стадии развития конфликта наглядно:

[https://www.youtube.com/watch?v=68Bna18DUwo&ab\\_channel=Spinoza.in](https://www.youtube.com/watch?v=68Bna18DUwo&ab_channel=Spinoza.in)

<https://www.youtube.com/watch?v=EW4nGA-Nd6M>

## УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ РАБОТЫ С УЧАЩИМИСЯ

### «Эмоции в конфликте»

**Цель:** обсудить с учащимися, какое поведение в конфликтной ситуации поможет снизить эмоциональное напряжение, а какое – обострит конфликт, организовать обмен опытом среди учащихся

**Материалы:** листы бумаги формата А4 для каждой группы, маркеры, скотч

Ход работы:

**Вступительное слово:** «Первый шаг, который необходимо сделать для конструктивного разрешения конфликтной ситуации – снизить накал страстей и эмоциональное напряжение у людей, которые оказались вовлечёнными в конфликт. Как это сделать? Для этого необходимо владеть приёмами поддержания контакта и снижения эмоционального напряжения у собеседника»

Учащиеся делятся на две группы. Первая определяет, какое поведение участников конфликта помогает снизить эмоциональное напряжение и настроиться на конструктивное разрешение конфликтной ситуации. Вторая определяет поведение в конфликте, которое может привести к тому, что конфликт ещё больше обострится и участникам будет сложно найти решение.

Возможные ответы первой группы:

- Установление контакта «глаза в глаза»
- Улыбка, обращение по имени
- Сообщение о своих чувствах
- Предоставление возможности выговориться
- Внимательное выслушивание
- Подчёркивание значимости собеседника для вас
- Проявление сочувствия к проблеме собеседника
- Уважение к собеседнику, его точке зрения
- Встать на место собеседника и понять, прочувствовать его состояние
- Избегание обвинений, негативных оценок позиции собеседника, его характера, личности и т.д.

Возможные ответы второй группы:

- Принижение собеседника, негативная оценка его личности
- Обрывание речи собеседника
- Придирки
- Демонстрация своей занятости, отвлечение на другие дела
- Оскорбления, вопросы типа «Ты в своём уме?», «Кто ты вообще такой?»
- Утаивание своего эмоционального состояния
- Психологическое давление
- Преуменьшение вклада партнёра
- Приказы, ирония, язвительность

После зачитывания вариантов происходит обсуждение и дополнение списков.

### **«Передай настроение»**

Цель: снижение эмоционального напряжения, уменьшение тревожности.

Необходимые материалы: не требуются.

Время: 15 минут.

Описание: участники встают в круг, берутся за руки, смотрят друг другу в глаза, передают мимикой своё настроение.

Обсуждение: обмен мнениями.

### **«Ассоциации»**

Цель: помощь в преодолении негативных переживаний.

Необходимые материалы: не требуются.

Время: 10 минут.

Описание: ведущий называет какую-либо эмоцию или чувство, участники по кругу называют ассоциации, вызванные этой эмоцией или чувством.

### **«Чего и тебе желаю»**

Цель: поднятие эмоционального фона, получение информации друг о друге.

Необходимые материалы: мяч.

Время: 15 минут.

Описание: ведущий первым кидает мячик любому участнику и говорит: «У меня лучше всего получается ... (например, общаться с людьми), чего и тебе желаю». Получивший мячик с пожеланием кидает его любому другому участнику круга и произносит: « У меня лучше всего получается ..., чего и тебе желаю»

Обсуждение: обмен мнениями.

Источники:

- 1) Козлова, Г.Л. Ранняя профилактика домашнего насилия : пособие для педагогов учреждений общего среднего образования / Г.Л. Козлова. – Минск : Четыре четверти, 2015. – 64 с.
- 2) Материалы центра «Медиация и право» 2014 – 2020 [электронный ресурс] Код доступа: mediation-law.by Дата доступа: 01.03.2020
- 3) Профилактика домашнего насилия : пособие для учителей учреждений общего среднего образования с русским языком обучения / Н.Н. Яковлева [и др.]. – Минск : Четыре четверти, 2015. – 148 с.
- 4) Эффективные формы и методы профилактики конфликтов, насилия и жестокости в детской и подростковой среде: методические материалы. В 4 ч. Ч.1. – Витебск: ГУДОВ «ВО ИРО», 2018. – 63 с.
- 5) Эффективные формы и методы профилактики конфликтов, насилия и жестокости в детской и подростковой среде: методические материалы. В 4 ч. Ч.2. – Витебск: ГУДОВ «ВО ИРО», 2018. – 67 с.