



# ПРОФИЛАКТИКА И РАЗРЕШЕНИЕ ЭСКАЛИРУЕМЫХ ШКОЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ (методические рекомендации)

*Калинина Наталья Валентиновна*

*доктор психологических наук,*

*ведущий научный сотрудник*

*ФГБНУ «Центр защиты прав и интересов детей»*

*kalinata66@mail.ru*

Публикация подготовлена в рамках государственного задания Минобрнауки России ФГБНУ «Центр защиты прав и интересов детей» на 2017год, № 29.9200.2017/5.1

Методические рекомендации разработаны по поручению Департамента государственной политики в сфере защиты прав детей Минобрнауки России

**В** последнее время тема школьных конфликтов все чаще становится предметом обсуждения в образовательных организациях и родительских сообществах. Конфликт как явление, связанное со столкновением интересов различных участников образовательного процесса, чаще всего имеет конструктивный способ разрешения и выступает в качестве стимулятора развития как образовательной организации в целом, так и отношений среди участников образовательного процесса.

Однако, в ряду типичных, конструктивно разрешаемых конфликтов между обучающимися, связанных с различиями во мнениях, особенностях, привычках, интересах большого количества детей, обучающихся в одном классе, особого внимания со стороны педагогических коллективов требуют конфликты, связанные с агрессивным поведением отдельных учащихся, «жертвами» которого становятся остальные дети, обучающиеся в данном классе. В таких конфликтах, как правило, в противостоянии активно участвуют родители обучающегося с агрессивным поведением и родители остальных обучающихся класса, вследствие чего, конфликты приобретают затяжной характер, становятся трудноразрешимыми и содержат в себе угрозы для эффективного функционирования и развития образовательной организации.

В целях недопущения эскалации конфликтов, связанных с проявлением агрессии в поведении отдельных обучающихся, в образовательных организациях необходимо обеспечить системное управление конфликтами, направленное на их конструктивное разрешение.

Методические рекомендации рассматривают различные аспекты проведения комплекса мероприятий в образовательных организациях по предупреждению возникно-





вения и эскалации школьных конфликтов, связанных с проявлениями агрессии в поведении отдельных обучающихся, по их разрешению и могут быть использованы администрацией, педагогами, специалистами служб школьной медиации для организации работы с родителями и детьми.

Настоящие рекомендации разработаны государственным бюджетным научным учреждением «Федеральный центр защиты прав и интересов детей» с учетом основных положений законодательства Российской Федерации и иных нормативно правовых документов в области защиты прав и интересов детей.

Нормативно правовые основания деятельности по разрешению конфликтных ситуаций в образовательных организациях

### **Нормативно правовую основу деятельности образовательных организаций по профилактике и разрешению школьных конфликтов составляют:**

- ▼ Конституция Российской Федерации;
- ▼ Гражданский кодекс Российской Федерации;
- ▼ Семейный кодекс Российской Федерации;
- ▼ Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- ▼ Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- ▼ Конвенция о правах ребенка;
- ▼ Конвенции о защите прав детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге, 1980, 1996, 2007 годов;
- ▼ Методические рекомендаций о организации служб школьной медиации. Письмо министерства образования и науки Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № вк-844/07.

### **Специфика школьных конфликтов, связанных с проявлениями агрессии в поведении отдельных обучающихся, их причины**

Управление конфликтами, связанными с проявлением агрессии в поведении отдельных обучающихся, предполагает *учет их возрастной специфики*.

*В дошкольном и начальном общем образовании* конфликты такого типа носят более открытый характер и чаще всего связаны с блокировкой ведущей потребности ребенка «занять определенное общественное положение в социально значимой деятельности», «быть успешным» в учебной или внеурочной деятельности, получать внимание и поощрение со стороны педагогов как выразителей социальных оценок, признания успехов со стороны сверстников. Препятствия к удовлетворению этих потребностей ребенка могут быть связаны с индивидуальными особенностями развития (например, с гиперактивностью), с несформированностью основных предпосылок учебной деятельности, с коммуникативными и другими трудностями, затрудняющими процесс социальной адаптации к коллективу. В силу возраста и индивидуальных особенностей развития, конфликтность и агрессивное поведение со стороны ребенка крайне редко бывает



преднамеренным и, наоборот, для самого ребенка часто не поддается самоконтролю, является непроизвольным или выступает в опыте ребенка единственно эффективным средством достижения желаемого внимания. Чаще всего конфликтное и агрессивное поведение выступает сигналом о эмоциональном неблагополучии. Ребенок своим поведением подает сигнал: «Мне так плохо, вы все меня не замечаете, и мне придется сделать так, чтобы быть всегда у вас на виду, чтобы вы все узнали, какой я крутой!».



В подростковом возрасте такие конфликты чаще всего хорошо осознаваемые подростками, организуются намеренно и связаны со стремлением подростков к самоутверждению за счет установления авторитета «силы» над группой сверстников. Они пытаются найти себя в этом мире с помощью агрессии. Это своеобразная борьба за место под солнцем. И, к сожалению, часто подростки готовы идти на все для того, чтобы получить признание. Противостояние наблюдается между группами подростков и «жертвами» становится группа «слабых». Конфликты могут скрываться от внимания педагогов и носить затяжной характер.

В отдельных случаях конфликтное и агрессивное поведение, если оно не мотивировано и возникает спонтанно, отличается особой жестокостью, может быть связано с проблемами психического здоровья обучающегося и дебютами психических заболеваний. В таких случаях требуется консультация психиатра.

## Основные направления работы по управлению конфликтами в образовательной организации

Управление конфликтами в образовательной организации предполагает работу в двух направлениях:

- 1). Предупреждение возникновения и развития конфликта
- 2). Разрешение конфликтных ситуаций

*Предупреждение конфликтов предполагает:*

- ▼ Создание благоприятных условий для реализации ведущих потребностей в соответствии с возрастом и с учетом индивидуальных особенностей детей; поддержание благоприятного психологического климата в образовательной организации и внутри каждого класса (группы);
- ▼ Прогнозирование возможных конфликтов и принятие превентивных мер на основе выявления трудностей социальной адаптации детей, разработка и реализация коррекционных мероприятий, направленных на разрешение выявленных трудностей;



- ▼ Проведение специальных мероприятий по сплочению коллектива с участием как детей, так и их родителей;
- ▼ Обучение детей навыкам конструктивного взаимодействия в коллективе, сотрудничества и совместной деятельности

*Разрешение конфликтной ситуации может осуществляться за счет:*

- ▼ переструктурирования системы отношений в классе (группе),
- ▼ вовлечения всех участников конфликтной ситуации (агрессивного ребенка, «жертв», родителей всех сторон конфликта, педагогов) в конструктивное взаимодействие,
- ▼ повышения возможностей в классе (группе) для удовлетворения ведущих потребностей обучающихся,
- ▼ организации целенаправленной коррекционной работы с агрессивным ребенком и его семьей,
- ▼ использования ресурсов внешних инструментов профилактики девиантного поведения несовершеннолетних: совета по профилактике, службы школьной медиации, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки, полиции, уполномоченных по правам ребенка
- ▼ изменения состава класса

## **Рекомендации для участников образовательного процесса по разрешению конфликтной ситуации, связанной с агрессивным поведением отдельных обучающихся**

*Рекомендации для педагогов:*

- Проанализируйте конфликтную ситуацию. Внимательно понаблюдайте за детьми, обратите внимания на процесс развития конфликтной ситуации: кто ее инициирует, в ответ на какое воздействие возникает агрессия, при каких обстоятельствах ребенок чаще демонстрирует агрессивное поведение. Установите причину агрессивных взаимодействий. Определите, какие потребности ребенка не удовлетворены. Постарайтесь понять, какую функцию выполняет проблемное поведение ребенка (может быть, привлекает внимание или уклоняется от сложных заданий).

- Поговорите с участниками конфликта индивидуально. Выясните у каждого из них, что они думают о причинах конфликта, что им не нравится в классе и что они хотели бы изменить. При разговоре с агрессивным ребенком дошкольного или младшего школьного возраста помогите ему сформулировать свои переживания и выразить чувства («Я вижу, что ты расстроен и поэтому злишься на всех... Что так расстраивает тебя? Почему тебе хочется ударить кого-то?»). Если это разговор с агрессивным подростком, то дополнительно надо его предупредить об ответственности за нанесение ущерба другим людям (включая моральный ущерб), можно попросить его составить письменно список желательных изменений и обсудить, как можно их достичь без агрессии.



- Разработайте план разрешения конфликта, определите первоочередные меры и поставьте в известность администрацию образовательной организации (лучше в письменном виде) о конфликте и плане Ваших действий по его разрешению.

- Перестройте свои отношения с агрессивным ребенком с обвинительных на поддерживающие: найдите, за что его можно похвалить, создайте ситуацию успеха в учебной или во внеурочной деятельности, поручите какое-либо важное дело, попросите о помощи, предоставьте возможность в любой момент обратиться за помощью.

- Организуйте мероприятие по сплочению детского коллектива, совместную деятельность детей так, что бы результат действий одного ребенка был основанием для действий другого, помогите, чтобы каждый участник этой деятельности достиг успеха.

- Покажите детям способы адекватного выражения негативных эмоций. В течение всего дня организуйте деятельность, позволяющую конструктивно выразить агрессию: дыхательные упражнения, спортивные соревнования, упражнения, нагружающие мелкую моторику и т.п.

- Обучайте детей социальным навыкам общения, включая навыки конструктивного поведения в конфликтной ситуации (умения договориться, делать по очереди, делить на этапы и части, распределять обязанности и т.п.)

- Замечайте любое проявление дружелюбия как агрессивным ребенком по отношению к другим детям, так и других детей по отношению к агрессивному ребенку, поощряйте эти проявления, восхищайтесь ими. Любые проявления недружелюбия, если они не опасны, игнорируйте. В случае опасности пресеките их выражение физическим действием (например, возьмите за плечи того, кто их демонстрирует, без всяких комментариев).

- Пригласите родителей агрессивного ученика на индивидуальную беседу, сообщите им о вашей общей проблеме, опишите свое видение ситуации, не обвиняя ребенка и родителей. Выслушайте их точку зрения, разделите понимание их трудностей, покажите, что Вы готовы к сотрудничеству в разрешении ситуации. Предложите поискать совместный выход из ситуации. Разрешите в любое время приходить в класс и участвовать в жизни детей. Предложите рекомендации по построению разговора с ребенком. Предложите принять участие в классном мероприятии, продемонстрировать свои уме-





ния детям, рассказать о своей работе, хобби и т.п. Это способствует реализации потребности в значимости ребенка и снижению агрессивности.

- Поговорите с каждым из родителей «жертв» по отдельности. Объясните им, что в конфликте всегда участвуют две стороны. Предложите совместную работу по разрешению конфликта: совместные дела детей и родителей, отказ от изоляции и обвинения ребенка с агрессивным поведением, оказание ему поддержки, участие в мероприятиях по сплочению коллектива. Объясните им их права и возможности по защите безопасности своих детей.

- Если все эти меры не дают результата, то обратитесь к администрации и в совет профилактики с просьбой подключения внешних ресурсов для урегулирования ситуации.

- Помните, что удаление «агрессора» из класса (перевод в другую школу, вывод на домашнее обучение) не лучший способ разрешения конфликта, потому, что зачастую приводит к объединению усилий наиболее активных «борцов» за внимание и лидерство учеников против другого члена коллектива, который ставится в роль нового «агрессора».

## **Рекомендации родителям детей, против которых направлены действия агрессивного ребенка**

- Надо понимать, что конфликты и сложные ситуации в школе – это нормально и даже желательно: именно во время столкновений с другими детьми, учителями и родителями ребенок понимает, какие последствия имеют его поступки, как реагируют на него разные люди и как с ними вести переговоры. Именно в школе закладываются мощные основы поведения человека в будущем в предконфликтных и конфликтных ситуациях. Поэтому, не бросайтесь сразу обвинять обидчиков, помогите разобраться в ситуации и поискать конструктивный способ разрешения конфликта.

- Помните о своей обязанности по защите своего ребенка, не оставляйте без внимания проблему конфликта, скажите ребенку, что Вы всегда готовы прийти ему на помощь, если это нужно. Но начать следует с помощи в самостоятельном разрешении конфликта.

- Поговорите со своим ребенком по душам. Помогите разобраться в конфликте, проанализировать поведение сторон. Выясните ситуации, в которых обостряется конфликт, в чем заключается конфликтное поведение «агрессора», как ведет себя ваш ребенок, что он чувствует, что делает и что ему хочется делать на самом деле. Важно выяснить чувства и переживания ребенка, тогда станут более ясны истинные причины конфликта. Может быть, ребенок сам провоцирует конфликт и агрессивные действия, или участвует в конфликте на чужей – либо стороне.

- Попросите ребенка описать того, кто оказался в роли агрессора, обратите внимание на положительные качества, спросите о его хороших поступках. Это может стать мостиком к налаживанию отношений с агрессором и прекращению агрессии

- Помните, что агрессивное поведение ребенка чаще всего носит «защитный характер», является результатом неприятия, хронических неудач.



● Научите ребенка преодолевать сложности не с помощью кулаков и участия в травле другого человека, а путем переговоров, контроля над эмоциями – во взрослой жизни это ему пригодится значительно больше. Для этого:



- ▼ Объясните ребенку, что полностью счастливый и довольный собой, своей внешностью, своим характером и уверенный в себе человек не станет вести себя агрессивно. А значит, обидчик чувствует себя не очень хорошим, он чего-то боится в жизни и обижает других, чтобы показать себе и остальным, что он сильный, умный и чего-то стоит. Если ребенок сможет понять эту разрушительную логику – ему будет проще владеть собой в конфликтах, при нападках окружающих.
  - ▼ Научите ребенка твердо и уверенно вести себя с обидчиком: высоко держать голову, стоять прямо и смотреть ему в глаза. Ребенок должен указать обидчику на непорядочное поведение и твердым, спокойным голосом попросить прекратить это: «Ты дразнишь меня. Перестань», «Прекрати!» Помните: важнее то, как дети говорят, чем то, что они говорят, поэтому помогите ребенку потренироваться говорить убедительно.
  - ▼ Не обращать внимания. Мучителям нравится видеть, что они расстроили свою жертву, поэтому помогите ребенку найти способы не показывать своего состояния, хотя это и нелегко. Можно уйти от обидчиков, даже не взглянув на них. Можно сделать вид, что слова обидчиков ребенка не волнуют. Заняться чем-то интересным (читать, рассматривать картинки). Притвориться невидимым.
  - ▼ Объясниться. Это может помочь в умеренных ситуациях. Нужно спокойно и твердо спросить: «Зачем ты хочешь меня обидеть?», «Чего ты от меня хочешь?»
  - ▼ Выучить несколько фраз-отговорок. Иногда произнесенные твердым серьезным голосом «взрослые», но честные заявления умеряют пыл обидчиков. «Знаешь, что-то мне совсем не хочется с тобой дружить», «Я давно заметил, что ты любишь говорить людям гадости», «Я хочу, чтобы ты оставил меня в покое», «Я не верю, что ты правда так думаешь, ты просто хочешь сделать мне больно», «Это неумно», «Ты ведешь себя непорядочно», «Вы так стараетесь меня разозлить».
  - ▼ Сделать парадоксальный ход. Можно привести обидчика в замешательство и заставить его задуматься о своем поведении и отношении к вашему ребенку, отвечая на оскорбления «похвалой» или «удивлением». Флегматичным голосом, без эмоций: «А ты – наша умница золотая», «Зато вы – лучше всех», «Ну и ну!», «Неужели?» «Надо же!»
- Не предпринимайте никаких попыток самостоятельного разговора с ребенком – обидчиком. Вы не имеете права трогать и оскорблять чужого ребенка. Даже гневные слова, брошенные в пылу эмоций, могут иметь для Вас самые серьезные последствия.





Такой разговор может состояться только в присутствии посредника (педагога, представителя администрации школы), а так же родителей ученика.

*Если конфликт продолжается, то нужно принимать непосредственное участие в его разрешении. Для этого:*

- Обратитесь за помощью к учителю. Именно за помощью, а не с требованиями немедленно убрать обидчика их класса. Доверительно поговорите с ним. В начальной школе, когда авторитет учителя очень высок и от его позиции зависит самооценка ребенка и межличностные отношения, важно, чтобы учитель четко обозначил свою позицию о недопустимости агрессии по отношению ни к одному из членов детского коллектива и, что стремление кого бы то ни было обижать других, очень огорчает учителя. Попросите о возможности проведения спланированных класс мероприятий. Предложите свое участие в проведении таких мероприятий.

- Поговорите с родителями обидчика. Лучше это делать в присутствии посредника: учителя, воспитателя. Сообщите родителям обидчика о вашей общей проблеме – конфликтах между детьми, выслушайте их мнение по этому поводу, спокойно и конструктивно выскажите свое мнение. Если вы придете и начнете говорить: «ваш мальчик обижает моего несчастного сына», то диалог будет обречен на провал. Промонстрируйте уважение и дружелюбие в присутствии детей: уже один только образец Вашего взаимодействия способен снизить накал конфликта. Предложите провести совместное мероприятие, помогающее сплотить детей.

- Если Ваши усилия не дают результата, а агрессия против Вашего ребенка доходит до телесных повреждений или порчи имущества, то в данной ситуации необходимо привлекать внешние ресурсы:

- Сначала обратитесь с письменным заявлением к директору школы, где опишите ситуацию и выскажите просьбу принять меры по защите благополучия ребенка, оградить его от обидчиков и принять меры к разрешению конфликтной ситуации.

*Для этого в школе имеются специальные инструменты:*

- ▼ Совет по профилактике

- ▼ школьная служба медиации (примирения).

- До разрешения ситуации позаботьтесь сами о безопасности своего ребенка, например, встречайте его из школы. В сложных ситуациях большую пользу могут принести и современные технические устройства, например, мобильные телефоны. Есть модели, оборудованные тревожной кнопкой. Есть телефоны с функцией слежения за ребёнком. С помощью таких устройств можно и увидеть, где сейчас ваш ребёнок, и услышать происходящее вокруг него. Диктофон можно включать автоматически. Есть возможность сделать запись угроз или оскорблений. А это уже доказательства, которыми можно аргументировать свои обращения в иные инстанции, если ситуация не разрешается.

- *Если в школе ситуация не разрешается, то обратитесь с письменным заявлением в специальные службы:*

Куда обращаться в случае невозможности разрешения конфликтов в школе?





1. Уполномоченный по правам ребёнка (есть в каждом регионе)
2. Территориальный орган Рособнадзора
3. Местные органы опеки и попечительства
4. Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав
5. Всероссийское общество защиты прав потребителей образовательных услуг
6. Прокуратура, суд, полиция

Конфликты могут многому научить и детей, и их родителей. Разговаривайте с сыном или дочерью о школе, будьте в курсе их отношений в классе – и вы всегда сможете предупредить или разрешить сложные ситуации.

### **Рекомендации родителям ребенка, на агрессивное поведение которого жалуются родители других детей**

● Серьезно отнеситесь к поступающим жалобам. Агрессивное поведение ребенка – это сигнал о его эмоциональном неблагополучии.

По сути – это крик о помощи: «Вы меня не видите, поэтому мне придется сделать так, чтобы вы наконец-то поняли, какой я крутой». Агрессоры — это такие же жертвы, потому что часто никто не стремится понять, почему они так некрасиво и жестко поступают, что подталкивает их к этому. Им говорят: «Вы плохие, вы не должны этого делать». А дело в том, что самому ребенку настолько плохо, что он хочет выместить это «плохо» на кого-то другого.

● Вы несете полную ответственность за последствия агрессивного поведения Вашего ребенка, поэтому, примите меры, чтобы не допустить серьезных последствий.

● Контролируйте собственные эмоции. Ваши обвинения в адрес тех, кто жалуется на Вашего ребенка, их родителей, учителей только усугубляют проблему. Наказания, крики, ругань чаще приводят к нарастанию возбудимости и агрессии у Вашего ребенка.

● Поговорите с ребенком по душам. Выясните, почему он так себя ведет в классе, что ему не нравится в классе и школе, что он хотел бы изменить.

● Научите его конструктивным способам достижения желаемого без обращения к агрессии.

● Разработайте совместный план изменения поведения. Продумайте и используйте систему поощрений за выполнение каждого пункта плана.

● Будьте последовательны в наказаниях. Наказывать нужно только за конкретные поступки. При наказании отделяйте личность от поступка, нельзя унижать личность ребенка! Не прибегайте к физическому наказанию!

● Помните, что для эмоционально возбудимого ребенка наиболее действенными будут средства убеждения «через тело»:

- ▼ лишение удовольствия, лакомства, привилегий;
- ▼ запрет на приятную деятельность, телефонные разговоры, просмотр телепередач;
- ▼ прием «выключенного времени» (изоляция, угол, скамья штрафников, домашний арест, досрочное укладывание в постель);



- ▼ чернильная точка на запястье ребенка («черная метка»), которая может быть обменена на 10-минутное сидение на скамейке штрафников;
- ▼ удержание в «железных объятиях» (холдинг);
- ▼ внеочередное дежурство по кухне и т.д.



- Объясните ребенку меры ответственности за последствия проявления агрессии: получение ответной агрессии, изоляция, постановка на учет в комиссию по делам несовершеннолетних, административные наказания, уголовные наказания.

- Демонстрируйте ребенку модель неагрессивного поведения. Конструктивно взаимодействуйте с учителем, родителями других детей класса (группы). Проявите заинтересованность в разрешении конфликта.

- Обучайте ребенка распознаванию своего собственного эмоционального состояния и состояния другого человека, развивайте умение сочувствовать и сопереживать другим.

- Поговорите с учителем. Попросите помощи в разрешении конфликтной ситуации. Выразите свое желание ее разрешить как можно более конструктивно.

- Примите активное участие в мероприятиях, проводимых в классе, демонстрируйте дружелюбие по отношению к детям и их родителям: это поможет всем принять Вашего ребенка и ему проявить себя с положительной стороны.

- Выслушайте всех участников конфликта. Это поможет определить его причины.

- Примите участие в заседании совета по профилактике: там Вы можете высказать свое мнение, защитить права своего ребенка, привлечь помощь всех специалистов для разрешения ситуации.

- Если ситуация продолжает развиваться, и Вы сами не в силах ее изменить, обратитесь за помощью к специалистам: школьному психологу, в школьную службу медиации, в ППМС центр. Специалисты помогут разобраться в причинах агрессивного поведения и найти способы их устранения.

- Если у Вашего ребенка проявляются вспышки немотивированной агрессии, либо она отличается жестокостью, есть смысл проконсультироваться у психиатра, так как агрессия может являться симптомом начинающегося психического заболевания.

## **Рекомендации для администрации по урегулированию эскалируемых конфликтов**

По закону каждый ребёнок имеет право жить в безопасной среде, способствующей его росту и развитию. Организации, занимающиеся воспитанием и обучением детей, обязаны обеспечить соблюдение прав каждого ребенка! Унижения, оскорбления, побои





и т. д. со стороны других людей (и взрослых, и детей) – это нарушение прав ребёнка, а значит нарушение закона.

- Любому конфликту легче предупредить, чем решить. Поэтому, уже на этапе приема детей в образовательную организацию предпринимайте меры профилактики: учет индивидуальных особенностей и коррекция трудностей адаптации, создание благоприятной эмоциональной атмосферы принятия и уважения всех членов коллектива, выстраивание системы воспитательной работы, в которой большое значение придается созданию и сплочению детских коллективов и т.п.

- Оптимальным инструментом разрешения конфликтных ситуаций выступает служба школьной медиации, включающая в себя специально подготовленных специалистов. Позаботьтесь о создании такой службы в образовательной организации и обучении специалистов.

- При поступлении информации о конфликте включайтесь в его решение сразу же, не откладывая. Не перекладывайте его решение на плечи одного педагога. Если информация о конфликте дошла до администрации, значит, педагог исчерпал имеющиеся у него ресурсы для разрешения ситуации и существует серьезная угроза эскалации конфликта.

- Для разрешения конфликта его необходимо тщательно проанализировать.

Для анализа конфликтов в школе специалистами разработана специальная схема: описание возникшей ситуации, конфликта, поступка:

- ▼ что предшествовало возникновению ситуации;
- ▼ какие возрастные и индивидуальные потребности участников блокированы, какие их особенности проявлялись в их поведении, ситуации, поступке;
- ▼ личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношение его к ученику), реальные цели педагога во взаимодействии с обучающимся (чего он хочет – избавиться от ученика, – помочь ему или же он безразличен к ученику);
- ▼ что нового узнал педагог об учениках из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации или конфликта и его содержание) конфликт деятельности, поведения или отношений);
- ▼ варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика;
- ▼ выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу.

При анализе конфликтной ситуации руководитель должен перейти от рассмотрения внешней стороны конфликта к пониманию мотивов поведения обучающегося и педагога. Не менее важно при анализе отметить момент, который был упущен, но в который можно было бы предупредить (не перевести потенциальный конфликт в реальный).

Определению сущности конфликта может помочь выполнение некоторого алгоритма поведения, направленного на преодоление конфликта в целом.



*Он включает в себя несколько этапов.*

На первом этапе определяется проблема, выясняется специфика её видения участниками конфликта, определяется зона разногласий.

На втором этапе определяются причины.

На третьем необходимо заняться поиском путей разрешения.

На четвертом найти оптимальное для всех участников решение.

На пятом его реализовать.

На шестом оценить и осознать успехи или неудачи.

● После анализа и оценки ситуации, проигрывания вариантов её разрешения и нахождения оптимального результата конфликт необходимо разрешить. Ситуация всегда должна быть разрешена. Стараться скрывать конфликт, «загонять внутрь», гасить чисто командными методами, не продуктивно и опасно, так как очаг потенциального конфликта будет тлеть до следующего повода и обязательно разгорится в большой «пожар».

Для разрешения конфликта руководителем могут быть использованы следующие *прямые методы*:

1. Руководитель поочередно беседует со сторонами, выслушивая их мнение о сути и причинах конфликта, собирая объективные сведения о конфликте и её участниках. Затем приглашаются обе стороны, дает им высказаться и предлагает решение проблемы.

2. Руководитель дает конфликтующим высказать претензии друг к другу при группе, на собрании. Последующее решение принимается на основе коллективного обсуждения и выносится участникам от лица группы.

3. Если конфликт не утихает после применения указанных выше приемов руководитель должен прибегнуть к санкциям в отношении конфликтующих (либо одного из них): от критических замечаний до административных взысканий (если конфликт наносит ущерб учебному процессу).

4. Если и это не помогает, необходимо применять способ разведения конфликтующих (по разным классам, школам и т.д.)

Управлению конфликтами и оптимальному их разрешению способствует использование руководителем *принципов косвенного разрешения конфликтов*.

**Таких принципов семь:**

1. Принцип «выхода чувств». Необходимо давать ученику возможность выразить свои эмоции;

2. Принцип «эмоционального возмещения». Суть этого принципа в том, что облегчает разрешение любого конфликта порция положительных эмоций, похвала и комплименты тому, кто находится во власти отрицательных переживаний;

3. Принцип «авторитетного третьего». Автор рекомендует подключать, неявно для потерпевшего (обиженного, третье авторитетное для него лицо, которое, как-бы, ненароком приносит информацию о позитивном отношении к обиженному его оппонента;

4. Принцип «обнажения агрессии». Когда враждующим представляется возможность излить свою агрессию по отношению друг к другу в ситуации явного соперничества (например, при участии в соревновании);



5. Принцип «принудительного слушания оппонента». Принцип применяется в ситуациях психокоррекционной работы с конфликтующими (например, школьным психологом), когда оппонентов просят воспроизводить все сказанное другим, а только затем переходить к собственным мыслям. Приучать конфликтующих учеников и их родителей к правилам конструктивного спора необходимо с развития у них способности слушать оппонента;

6. Принцип «обмена позициями». Всегда полезно при управлении конфликтом задать участникам вопрос о том, что думает, что испытывает и почему так поступает противоположная сторона. «Взгляд со стороны» облегчает ситуацию профессионального вмешательства в конфликт. Для участников же, такая задача приводит к лучшему пониманию оппонента и более спокойному подходу к проблеме;

7. Принцип «расширения духовного горизонта» спорящих. Руководитель, разбирая конфликт, обращает внимание на жизненные ценности более высшего порядка, указывает на эгоизм аргументов каждого.

● Если конфликты своевременно не выявляются, не проясняются и не разрешаются, то они имеют тенденцию эскалировать, причем особенно в группах. Эскалация конфликта означает: степень неудовлетворенности возрастает, область неудовлетворенности расширяется, число вовлеченных в конфликт персон увеличивается и происходит переход неудовлетворенности от содержания к межличностным отношениям. На высших ступенях эскалации конфликты становятся многослойными и касаются уже нескольких содержательных областей. Участниками могут стать и родительский комитет и родители детей, директор школы, учителя, «активисты – родители». Успешное разрешение подобных конфликтов может проходить только в виде *собрания с обязательным участием третьей стороны*.

● Формой организации такого собрания может стать заседание *совета по профилактике*. Третьей стороной должен выступить специально подготовленный человек – специалист службы медиации.

При этом важно, что заседание совета профилактики собирается не с целью «проработки» агрессора или призыву к ответственности его родителей, но для выработки плана конструктивных действий для разрешения конфликтной ситуации. Это требует специальной организации, грамотной подготовки, и предварительного обсуждения со всеми основными участниками конфликта, продумывания оптимального времени заседания. Очень важно, что бы все сторонники конфликта могли принять участие и высказать свою точку зрения, прояснить свою позицию (аргументы) и интересы, а специалист службы медиации мог их грамотно сопоставить. Нахождение решения возможно после получения медиатором согласия на участие каждого в обсуждении и его попытки «сдвинуть позиции сторон», повысить их гибкость и готовность принимать другие варианты.

Практика показывает, что благодаря успешной медиации конфликт может протекать конструктивно и из содержательного конфликта интересов не перерасти в конфликт отношений между двумя враждебными лагерями (например, родителями «жертв» и обидчика), а достигнутые в ходе обсуждения договоренности способны привести к





формированию отношений сотрудничества и готовности к совместному проведению мероприятия для поиска окончательного решения назревших проблем.

- При невозможности разрешения конфликта внутри образовательной организации администрация обязана поставить в известность о ситуации и принятых мерах региональные органы управления в сфере образования и обратиться, в случае необходимости, в иные инстанции для привлечения внешних ресурсов к разрешению ситуации: в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы опеки и попечительства, полицию, к уполномоченному по правам ребенка и т.п.

**Создание безопасных условий, благоприятных для развития и способствующих формированию психически, физически и нравственно здоровой личности ребенка – совместная обязанность семьи, образовательной организации и государства.**