

# Конфликты. Способы разрешения конфликтов

Конфликты являются частью повседневной жизни. Многие люди практически каждый день оказываются втянутыми в тот или иной конфликт. Школьная жизнь буквально насыщена педагогическими конфликтами. Н.В. Самоукина выделяет 3 больших группы педагогических конфликтов, одну из которых составляют конфликты взаимодействия учащихся и педагогов, учащихся между собой. Умение решать конфликты относится к коммуникативным способностям.

Американский исследователь М. Дойч подчеркивал, что конфликты ведут к развитию общества, стимулируют поиск решения проблем. Кроме того, конфликт малой интенсивности, разрешенный мирными средствами, может предотвратить более серьезный конфликт. Замечено, что в тех социальных группах, где довольно часты небольшие конфликты, редко доходит до насилия. Вопрос заключается в том, как разрешить конфликт.

**Конфликт** - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Для возникновения конфликта необходим инцидент, когда одна из сторон начинает ущемлять другую. Если противоположная сторона начинает действовать, то конфликт из потенциального превращается в актуальный. Сигналами конфликта служат кризис отношений, напряжение при общении, недоразумения, инциденты и общий дискомфорт. Если конфликт разрешается деструктивно, его последствиями будут тревога, беспомощность, смятение, развал, отрицание, уход, эскалация, поляризация. И наоборот, если конфликт разрешается конструктивно, человек чувствует, что все идет гладко, испытывает радость общения, чувство успеха, эффективность, энергичность.

Выделяют разные типологии конфликтов: внутриличностные, межличностные, семейные, супружеские конфликты; конфликты ценностей, личностных потенциалов, ресурсов, интересов; межгрупповые, социальные, социально-политические, межэтнические конфликты; организационно-управленческие, производственные конфликты; педагогические конфликты.

Как правило, конфликт имеет следующие этапы:

1. *Возникновение и развитие конфликтной ситуации.* Конфликтная ситуация является предпосылкой конфликта.
2. *Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта.* Следствиями и внешними проявлениями чего могут быть изменения настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего оппонента, ограничение контактов с ним.
3. *Начало открытого конфликтного взаимодействия.* На этом этапе один из участников конфликта переходит к активным действиям, а «противник» осознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.
4. *Развитие открытого конфликта.* На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и интереса конфликта.
5. *Разрешение конфликта.*

Эффективными способами разрешения конфликта являются переговоры (компромисс), выработка альтернатив, посредничество, картография конфликта. Процесс картографии конфликта состоит из трех этапов - определения проблемы заявлением общего характера, обозначения главных участников конфликта, выяснения опасений и потребностей каждого из них. Этот прием позволяет ограничить дискуссию определенными формальными рамками (составлением карты конфликта), что помогает избежать чрезмерного проявления эмоций. В результате создается ситуация, способствующая совместному обсуждению проблемы; представляется возможность высказаться; становится возможным увидеть точку зрения других; возникают новые варианты решения проблемы.

Для более успешного разрешения конфликта желательно не только выбрать стиль, но и составить карту конфликта, разработанную австралийскими психологами Хеленой Корнелиус и Шошаной Фэйр.



Анализ включает, как минимум, следующие элементы.

- *Определение предмета конфликта* (опишите, что является предметом конфликта, используя преимущественно существительные: не что надо делать, а что является «яблоком раздора»)
- *Определение оппонентов, вовлеченных в конфликт* (решите, кто является главными сторонами в конфликте; составьте список действующих лиц).
- *Определение подлинных интересов оппонента* (задача этого этапа – выяснить мотивы, перечислить потребности и опасения каждого из участников).
- *Выбор стратегии взаимодействия и взаимовыгодных предложений* (составление списка рекомендаций для успешной реализации этого этапа проходит в форме «Мозгового штурма» в малых группах).
- *Кто?* – конфликтующие стороны, числом не менее двух оппонентов.
- *Из-за чего?* – предмет разногласий.
- *Почему? Ради чего?* – мотивы оппонентов.
- *Что делают?* – реальное взаимодействие между оппонентами, противоборство.
- *Что чувствуют?* – враждебность между ними, сопровождающаяся сильными эмоциональными переживаниями хотя бы одной из сторон.
- *О чем думают?* – представления о конфликтной ситуации, которые чаще всего не совпадают.

Из схемы видно, что центральное место в ней отводится констатации той проблемы, которая вызвала противостояние конфликтующих сторон и требует своего решения. Затем отмечаются стороны, непосредственно участвующие в конфликте, их интересы и опасения относительно возможных потерь. Остается на карте место и для указания сторон, причастных к конфликту, который так или иначе затрагивает их интересы и вызывает озабоченность своими последствиями. Рассмотрим пример карты конфликта:



Имеется 3 типа подходов к урегулированию конфликта:

- одна из сторон (все стороны) стремятся одержать победу.

В данном случае стороны исходят из отсутствия общих интересов. Каждый участник стремится силой заставить другого подчиниться. Ориентация на победу влечет за собой насилие, в итоге оставляя проблему нерешенной.

- участники конфликта игнорируют его наличие и бездействуют (односторонние действия.)

Происходит в данном случае игнорирование наличия конфликта, что ведет к его накоплению, а затем к стихийным внезапным формам его разрешения, часто сопровождающегося агрессией.

- с помощью третьей стороны или без нее участники обсуждают проблему, которая вызвала конфликт, чтобы найти взаимоприемлемое решение (совместные действия).

### **Способы разрешения конфликтных ситуаций: арбитраж и медиация**

Практический психолог должен иметь достаточное представление о таких двух способах разрешения конфликтных ситуаций как арбитраж и медиация (посредничество).

*Практика арбитража*, когда третья сторона выступает в роли судьи, принимающего решение в спорных ситуациях, является традиционной моделью разрешения конфликтов. В этой модели практика выработала свои способы регулирования конфликтов, носителями которых оказываются руководители, часто сталкивающиеся с необходимостью разрешения конфликтов. Разрешение конфликтов является ситуацией, в которой реализуется сразу несколько функций руководителя – экспертно-консультативная, коммуникативно-регулирующая, дисциплинарная, воспитательная и даже психотерапевтическая. *Типичный алгоритм «модели арбитража» можно описать следующим образом:*

1. Беседа с одним из участников конфликта либо по его обращению к руководителю, либо по инициативе самого руководителя, считающего необходимым вмешаться в ситуацию.
2. Беседа со вторым участником конфликта (которой может предшествовать сбор какой-то уточняющей или дополнительной информации).
3. Анализ ситуации руководителем, направленный на установление «истины» и выработку собственной позиции (решения).
4. Встреча с обоими конфликтующими сторонами, на которой ситуация может обсуждаться дополнительно и руководитель либо оказывает на участников конфликта влияние с точки зрения своей позиции, либо просто сообщает им свое решение по спорному для них вопросу, которое может быть принято в пользу одной из сторон, иметь компромиссный характер или оказаться некоторым новым вариантом.

Важными элементами действий классного руководителя по «модели арбитража» является их направленность на установление «истины», выяснение, кто прав, а кто не прав, принятие собственных решений с вытекающим отсюда принятием ответственности за последствия этого решения. Тем самым для руководителя разрешение конфликта в значительной мере отождествляется с решением проблемы конфликта.

Вместе с тем «модель арбитража» имеет следующие потенциальные недостатки:

- необходимость принятия решения побуждает учителя к поиску «истины», что является неадекватным подходом к проблемам человеческих отношений;
- принятие решения «в пользу» одной из сторон означает для другой присоединение к позиции оппонента, что вызывает негативные реакции в адрес «арбитра»;
- принятие решения руководителем закрепляет его ответственность за реализацию и последствия этого решения;
- решение проблемы конфликта руководителем затрагивает лишь предметный слой, но не аспект взаимоотношений участников ситуации; тем самым полного разрешения конфликта, предполагающего достижение соглашения между его участниками, не происходит.

Последний момент представляется наиболее существенным. Руководители, будучи вовлеченными в конфликт, скорее становятся арбитрами, чем посредниками, несмотря на предпочтительность переговорного процесса. Арбитраж имеет тенденцию быть более судебским процессом, в котором стороны делают все возможное для поддержания своей позиции, что ведет скорее к дальнейшей поляризации различий, чем к их сглаживанию. Руководители скорее предпочитают принимать на себя роль арбитра, а не обращаться к консультантам, могущим быть посредниками в данном конфликте, так как подавление конфликта является наиболее типичной, привычной формой реагирования на конфликтные ситуации. Руководитель, обладая определенной полнотой власти, может и не заботиться о согласии тех, чьи интересы затрагиваются его решением.

В практике решения конфликтных ситуаций кроме традиционной формы арбитража, широко применяется процедура посредничества, которая называется *медиацией*. Медиация в отличие от арбитражной модели основана на принципах ненасильственного урегулирования конфликтов. Медиатор (посредник) занимает нейтральную позицию: он не оценивает, не судит, не принимает решений. Стороны сами должны принять решение и договориться. Задача медиатора создать условия для того, чтобы они могли прийти к соглашению: услышать и понять друг друга, перейти от борьбы к сотрудничеству.

**Медиация** – это профессиональная деятельность в области организации коммуникации, которая имеет свои правила, достаточно регламентированную процедуру, тщательно отработанные коммуникативные техники и стратегии. Для овладения этой технологией необходима теоретическая и практическая профессиональная подготовка.

Восстановительная медиация – встреча конфликтующих «за столом переговоров», в ходе которой медиатор создает условия для взаимопонимания всех участников, и для достижения договора о приемлемых для всех них вариантах разрешения проблем (при необходимости — о заглаживании причиненного вреда). То есть, ответственность за результат встречи лежит на ее участниках.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них и общества вариантах разрешения конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Существуют определенные ограничения по использованию процесса медиаторства. Они сводятся к следующему:

1. Вмешательство третьей стороны нарушает определенную стабильность внутри конфликтующей диады.
2. Третья сторона (при всей своей нейтральности) может иметь собственные интересы в этой ситуации, например, стремление сохранить свою позицию посредника.
3. Вмешательство третьей стороны и используемые ею средства могут привести к заключению соглашений, которые будут скорее результатом внешнего воздействия, чем внутренней мотивации участников конфликтной ситуации, что может сказаться на прочности этих соглашений.
4. Возможно неадекватное применение средств вмешательства, например, усилия медиатора на «проговаривание» конфликта сторонами, могут быть несвоевременными и привести к усилению конфликта.

Условия, при которых медиаторство может быть эффективным, во многом зависят от характера отношений конфликтующих сторон. Они следующие:

1. Способность конфликтующих сторон к кооперации друг с другом.
2. Наличие мотивации сторон к урегулированию разногласий и принятию соглашений.
3. Доверие сторон к медиативному процессу, совместное обращение к медиатору.
4. Процедура самого медиативного процесса, деятельность медиатора, используемые им техники и т.п.

В настоящее время медиация становится важнейшим методом разрешения конфликтов и споров, альтернативным по отношению к привычному административно-карательному способу, где участники конфликта отчуждены от принятия конечного решения. В медиации же стороны

конфликта являются активными участниками в решении вопроса по существу спора, а нейтральный посредник является помощником и организатором диалога между сторонами, направленного на взаимопонимание и достижение взаимоприемлемых результатов. Медиатор организует примирительную встречу только при добровольном согласии обеих сторон и в их интересах, потому он предварительно встречается с каждым из участников отдельно. Медиатор в равной степени поддерживает обе стороны в стремлении решить конфликт, потому ему легче наладить с ними контакт. Медиатор помогает всем участникам снизить эмоциональный накал, услышать и понять друг друга (в чем на их взгляд проблема, какой и кому причинен вред), а также им самим найти выход из конфликтной ситуации и обсудить, как избежать повторения подобного в будущем.

А.Б. Добрович предлагает прямые методы угащения конфликтов при привлечении третьей силы, арбитра (преподавателя, либо руководителя).

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. Педагог или 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 или педагог 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.)

Медиатор изучает точки зрения сторон, рассматривает предоставленные доказательства, беседует с оппонентами, выслушивает их пожелания и учитывает все их интересы. Затем, он пытается найти компромисс и предлагает сторонам способы разрешения конфликта. Медиатор не должен выносить волевое решение и принуждать оппонентов к его выполнению. Он должен сделать так, чтобы стороны добровольно пришли к соглашению и общими усилиями выработали наиболее приемлемый выход из сложившейся ситуации.

Оппоненты заключают медиативное соглашение, в котором указываются сведения о сторонах, медиаторе, предмете спора, проведенной процедуре медиации, согласованных в ее ходе обязательствах, условиях и сроках их выполнения. По желанию сторон данный документ может быть утвержден судом в качестве мирового соглашения.

Последующее исполнение принятого решения — добровольно. Никто не может принудить сторону к его реализации. И в этом, пожалуй, основной минус медиации. Ведь, все временные и денежные траты на проведение данной процедуры могут привести к тому же, с чего стороны начали — к возобновлению, а может даже и развитию конфликта.

Именно поэтому, даже при возможности проведения процедуры медиации, многие граждане и предприниматели предпочитают обращаться в суд и защищать свои интересы на основании подлежащего обязательному исполнению судебного решения и при помощи судебных приставов.

Методика посредничества по улаживанию конфликта.

Методика состоит из 4-х шагов:

- 1) «Найдите время, чтобы поговорить» (посредник помогает участникам договориться о времени и месте переговоров)
- 2) «Спланируйте организацию» (посредник «запускает» разговор)
- 3) «Выговорись» (участники должны выговориться полностью, высказать свою точку зрения и выслушать позицию другого).
- 4) «Соглашение» (переговоры должны закончиться решением и описанием того, что, как и когда каждая конфликтующая сторона будет делать для реализации принятого решения)

### **Пути способы разрешения педагогических конфликтов**

Инициатива в разрешении пед. конфликта обычно принадлежит учителю как организатору взаимодействия с учащимися и более опытному коммуникатору. Различают следующие стратегии поведения учителя в конфликтной ситуации.

## Уход от конфликта

Эта стратегия может быть полезна, когда проблема представляется учителю несущественной, недостойной внимания и он предпочитает сберечь время, силы и другие ресурсы на решение более важных, на его взгляд, задач. С другой стороны, уход учителя от конфликта может привести к существенному обострению конфликтной ситуации. Если учитель физически или эмоционально отстраняется от конфликта, игнорирует его, возможно из опасения конфронтации, то он лишает себя возможности влиять на ход развития ситуации.

Следствием его ухода может также оказаться ответный уход учащихся от решения возникшей проблемы, что исключает возможность совместной выработки решения. Иногда своим уходом учитель пытается наказать учащихся и изменить их отношение к конфликту, однако подобные действия редко приводят к позитивным результатам. Существуют различные формы ухода: молчание, демонстративное удаление ученика из класса, отказ от проведения урока, затаенный гнев, депрессия, игнорирование конфликтогенов со стороны учащихся (слов, жестов, действий) переход на сугубо формальные отношения, показное безразличие. Эти стратегии достаточно часто применяются людьми, в том числе и педагогами. В ее основе лежит механизм «вытеснения», описанный в психоанализе.

Аналогично тому, как человек старается вытеснить из сознания все беспокоящее, непонятное, пугающее, вызывающее резко отрицательные эмоции, так и в своей реальной жизни он пытается уйти от необходимости сложной проблемы с непредсказуемыми последствиями, от риска, беспокойства, напряжения.

## Противоборство («выиграть-проиграть»)

Данная стратегия направлена на удовлетворение исключительно собственных целей и интересов другой стороны. Применение такой стратегии может дать положительные результаты при организации учителем различных конкурсов, соревнований или в случае какой-либо острой ситуации, когда учитель должен навести порядок ради всеобщего благополучия. Однако при разрешении межличностных конфликтов она приводит обычно к негативным последствиям. В этом случае противостояние приобретает деструктивный характер (победа любой ценой). Предпочтение данной стратегии многими учителями объясняется их подсознательным стремлением обезопасить себя (боязнь потерять авторитет, власть над учащимися, проявить слабость). В соответствии с названной стратегией учителями используются следующие тактики: угрозы, запугивания наказаниями, которые будут отменены, если ученики согласятся с требованием учителя, настойчивые убеждения, выставление негативной отметки, задержка ученика после уроков, высмеивание ученика перед другими. Особый интерес представляет чередование тактик по принципу «плохой и хороший полицейский», в этом случае один работник школы (учитель завуч, директор) по отношению к конкретному ученику используются угрозы, резкую критику, различного рода наказания, а другой – напротив, пускает в ход личное обаяние, упраскивает, уговаривает принять выдвинутые условия. Эти две роли могут быть совмещены в одном лице. При реализации данной стратегии следует учитывать, что она редко приводит к долгосрочным результатам. В психоанализе данная стратегия соответствует механизму регрессии, при котором человек переходит на более примитивные уровни в мышлении и поведении (жажда мести, агрессия, стремление к превосходству, к власти над людьми, эгоизм и др.)

## Стратегия уступок

При разрешении конфликта учителя могут использовать в рамках данной стратегии следующие тактики: приспособление, компромисс, статус – кво, привлечение посредника (представителя администрации, родителя, другого учителя или ученика). Для приспособления характерны уступки интересам другой стороны, вплоть до полного подчинения ее требованиям. Уступки могут восприниматься по-разному: как демонстрация доброй воли (в этом случае возможны ослабление напряженности в отношениях и перелом ситуации в лучшую сторону) или как проявление слабости (может привести к эскалации конфликта). Данную стратегию обычно используют учителя, которые либо не уверены в собственных силах, либо безразличны по отношению к учащимся и результатам своего труда (так называемый попустительский стиль руководства), либо в крайне острой ситуации стремятся снизить накал страстей.

Компромисс требует определенных навыков ведения переговоров, позволяющий прийти к учету интересов участвующих в конфликте сторон. Для реализации данной стратегии необходимы

взаимные уступки участников. В идеале компромисс представляет собой удовлетворение интересов каждой из сторон ровно на половину. Однако в реальной ситуации одна из сторон обычно делает большие уступки по сравнению с другой, что в дальнейшем может привести к новому обострению отношений. Поэтому зачастую компромисс является лишь временным выходом, так как ни одна из сторон не удовлетворена полностью. Часто в качестве компромисса используется так называемый «нулевой вариант», статус –кво, когда конфликтующие стороны возвращаются на исходные позиции, существующие до начала появления острой конфронтации. Использование в качестве посредника представителя администрации редко приносит позитивные плоды в деле урегулирования школьных конфликтов.

### **Сотрудничество (выиграть-выиграть)**

Сотрудничество-удовлетворение интересов обеих сторон. Для сотрудничества характерно стремление к сближению позиций, целей и интересов, необходимы интеллектуальные и эмоциональные усилия сторон, время и другие ресурсы. Наиболее подходящая в данной стратегии формула для учителя: «Не я против них, но я с ними». Преимущество данного подхода состоит в том, что учитель находит наиболее приемлемое для себя и учащихся решение, укрепляя и улучшая тем самым взаимоотношения с учениками. Совместно выработанное решение будет поддержано всеми участниками конфликта. Для реализации данной стратегии необходимо:

- Определить интересы и потребности всех участников
- Предпринять возможные действия по их удовлетворению
- Признать ценности других, равно как и свои собственные
- Стремиться к объективности, отделяя проблему от личности
- Искать творческие неординарные решения
- Не щадите проблему, щадите людей.

Стратегия сотрудничества в большей мере соответствует в психоаналитич. Теории механизму сублимации (в широком смысле). Если человек сможет энергию своих негативных эмоций и инстинктивных стремлений(возмущение, гнев, обиду, жажду мести и пр.)направить на поиск и реализацию общих идей, интересов, ценностей, то он достигнет на этом пути максимального эффекта.

## Конфликтная ситуация

Урок английского языка. Класс делится на группы. В одной из групп в этом году поменялся учитель. При проверке домашнего задания новый преподаватель, не познакомив учащихся со своими требованиями, попросила ответить тему наизусть. Ученица М. сказала учителю, что раньше им разрешалось пересказывать текст, передавая его основной смысл; что она не знает эту тему наизусть, а желает пересказывать его, используя синонимы, смысловые обороты и т. д. За пересказ учитель снизила оценку ученице, поставила "удовлетворительно". Ученица грубо настаивала на том, что свободный пересказ данного текста свидетельствует не о незнании темы, а наоборот, о ее понимании, а также о свободном владении английским языком. Учитель категорически отказалась исправлять оценку, объясняя это несоблюдением ученицей требований. На следующий урок восьмиклассница пришла без выполненного домашнего задания (хотя всегда была прилежной ученицей, училась на "4" и "5"). Преподаватель начала опрос класса с ученицы М. и, когда та отказалась отвечать, поставила "2" сразу в журнал. Следующее занятие девочка попыталась сорвать, подговорив учеников своей группы прогулять урок. Учитель заметила убегающих детей и попросила их всех вернуться в класс. На этом уроке ученица М. отказалась выполнять задания учителя. После урока она обратилась к классному руководителю с просьбой перевести ее и подругу в другую группу по английскому языку.

### Алгоритм разрешения школьного конфликта

Этапы разрешения ситуации	Анализ конфликтной ситуации на данном этапе
Этапы разрешения ситуации	Анализ конфликтной ситуации на данном этапе
Какой конфликт произошел в школе?	
Шаг 1. Описание ситуации. Ее участники. Поведение сторон конфликта	<p>Участники: учитель английского языка, ученица М., одноклассники.</p> <p>Поведение сторон конфликта:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• учитель предъявила новые требования к учащейся во время устного опроса, не познакомив заранее группу с этими требованиями, и снизила оценку за ответ;</li><li>• ученица на этом уроке грубо отреагировала на новые требования учителя, а в дальнейшем отказалась выполнять домашнее задание и предложила одноклассникам прогулять урок английского</li></ul>
Шаг 2. Выявление подлинной проблемы: в чем ее суть? Толчок к возникновению конфликта	<p>Причины конфликта: столкновение интересов сторон (требования учителя и интересы учащихся (более свободная форма выполнения задания)) и ошибки в общении учителя и ученицы (категоричность со стороны учителя и грубость ученицы).</p> <p>Суть данной ситуации заключается в том, что учитель своевременно не познакомила учащихся данной группы со своими требованиями, очень категорично подошла к оцениванию ученицы. Толчком к возникновению конфликта послужила оценка "удовлетворительно", выставленная учителем за пересказ ученицей темы по английскому языку</p>
Шаг 3. Определение в ситуации момента, когда можно было предупредить перерастание проблемы в конфликт	<p>Ученица сообщила о том, что ранее требовался пересказ вместо заучивания наизусть.</p> <p>Учитель могла:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Предложить ученице ответить на следующем уроке с учетом новых требований.</li><li>2. Позволить на этом уроке пересказать тему, не снижая за это оценки, но в дальнейшем попросить девочку учесть новые</li></ol>



	<p>требования.</p> <p>Ученица могла:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пересказать тему и вежливо объяснить учителю причину, по которой она не выучила текст наизусть.</li> <li>2. Подойти к учителю после урока, вежливо объяснить свою позицию и попросить учителя дать ей время, чтобы подготовиться с учетом новых требований.</li> </ol> <p>Предупреждение возникновения проблемы: Учитель должна была познакомить учеников со своими требованиями и, соблюдая принцип преемственности, ознакомиться с подходами учителя, ранее преподававшего в этой группе</p>
Шаг 4. Всесторонний анализ причины возникновения конфликта	<p>Столкновение интересов и позиций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Позиция учителя: уверенность в том, что необходимо оценивать знания в соответствии с существующими критериями.</li> <li>• Позиция ученика: «Мне всегда за подобный ответ ставилась отметка "5", и в данной ситуации учитель ко мне была несправедлива»</li> </ul>
Как был разрешен этот конфликт?	
Шаг 5. Поиск вариантов решения конфликта и выбор наиболее эффективного из них	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Руководствуясь принципом мультидисциплинарного подхода к проблеме, я привлекла к разрешению данной ситуации своих коллег из психолого-педагогического медико-социального центра для всестороннего анализа ситуации.</li> <li>2. Мы (классный руководитель и психолог) поговорили с ученицей М. и ее подругой, выяснили их точку зрения на сложившуюся ситуацию и предложили девочкам поискать эффективные варианты выхода из конфликта, прогнозируя возможные последствия каждого из них.</li> <li>3. Беседа с учителем английского языка позволила определить, в чем преподаватель видит причину возникновения конфликта и варианты его преодоления. Мы вместе проанализировали плюсы и минусы той или иной стратегии выхода из конфликта.</li> <li>4. Привлечение третьей стороны. Классный руководитель и психолог (по просьбе учителя и ученицы) составили план посещения уроков с целью получения объективной информации.</li> <li>5. Мы предложили той и другой стороне на данном этапе развития конфликтной ситуации стратегию поведения "компромисс" (учет интересов обеих сторон), планируя в дальнейшем переход к сотрудничеству</li> </ol>
Шаг 6. Оценка эффективности выбранной стратегии разрешения конфликта; дальнейшие шаги для предупреждения аналогичного сценария развития ситуации	<p>Выбор данной стратегии разрешения конфликта ("компромисс") можно считать адекватным, т. к. в результате последовали положительные изменения в учебной ситуации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. На следующем уроке учитель познакомила учеников со своими требованиями.</li> <li>2. Учет интересов учеников заключался в том, что педагог использовала уточняющие вопросы после их ответов, если учащиеся отступали от дословного изложения темы.</li> </ol>

	<p>3. Ученица М. не пропускала уроки, выполняла домашнее задание. Вопрос о переходе в другую группу больше не обсуждался.</p> <p>Шаги предупреждения возможного продолжения конфликта</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Реализация программы "Учимся решать проблемы", в рамках которой с учащимися рассматриваются темы "Разрешение конфликтов" и "Управление эмоциями" (см. далее).</li> <li>2. Специалисты психолого-педагогического медико-социального центра подготовили и провели обучающий семинар для учителей гимназии по теме "Конфликты".</li> <li>3. Ученикам и учителям был предложен следующий алгоритм, используемый на начальном этапе развития конфликтной ситуации: <ul style="list-style-type: none"> <li>• остановиться, присмотреться, прислушаться! Необходимо осмыслить происходящее, прежде чем продолжить спор;</li> <li>• выявить подлинную проблему: в чем ее суть;</li> <li>• отказаться от установки "Победа любой ценой!";</li> <li>• рассмотреть несколько возможных решений;</li> <li>• оценить варианты и выбрать наилучший с учетом возможных последствий.</li> </ul> </li> </ol>
--	---

#### Ситуация №1

Класс условно разделен на две микрогруппы (группировки), в которых и там и там, есть сильные лидеры, активисты, отличники. На протяжении учебного года идет конкуренция между ними за оценки, за учительское уважение, за авторитет перед классом, за первенство. Все это выражается на уроках в колких шутках, в насмешках в адрес друг друга. На переменах – «стычки», ссоры и даже были случаи драк. Эта ситуация напрягает весь класс. Как ребята конструктивно могут разрешить данную ситуацию?

#### Ситуация №2

В класс пришла новая девочка. Очень симпатичной внешности, хорошо одевается, хорошо учиться, отличается неординарностью и своеобразностью. Девочка сразу же заняла ведущие позиции перед одноклассниками – мальчишками. Естественно девочкам в классе эта ситуация не нравится. Сначала «новенькая» была предупреждена о том, если она будет так воображать, то ей в этом классе не учиться. Но ничего не изменилось. Ее встретили на улице, и состоялся предметный разговор. Она же в ответ заявила, что ее не интересует мнение девочек. Как добиться понимания?

#### Ситуация №3

На перемене ты дал другу свой новенький, только что купленный мобильный телефон. Он вышел с ним в коридор, а ты остался в классе. Когда ты вышел в коридор, то увидел, что друг собирает с пола разломанный корпус твоего телефона. Оказывается, его толкнули пробегающие мимо ребята, и он уронил телефон, а сам он ни в чем не виноват. Ты знаешь, что тебя будут ругать родители. Что делать? Как не испортить отношения с другом? Как объяснить все родителям?