

# Обучение детей навыкам решения конфликтов

*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
<b>Какой конфликт произошел в школе?</b>	
<p><b>Шаг 1.</b> Описание ситуации. Ее участники. Поведение сторон конфликта</p>	<p><b>Участники:</b> учитель английского языка, ученица М., одноклассники. <b>Поведение сторон конфликта:</b></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>
<p><b>Шаг 2.</b> Выявление подлинной проблемы: в чем ее суть? Толчок к возникновению конфликта</p>	<p><b>Причины конфликта:</b> 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). <b>Суть данной ситуации</b> заключается в том, что учитель своевременно не познакомил учащихся данной группы со своими требованиями, очень категорично подошла к оцениванию ученицы. <b>Толчком к возникновению конфликта</b> послужила оценка "удовлетворительно", выставленная учителем за пересказ ученицей темы по английскому языку</p>
<p><b>Шаг 3.</b> Определение в ситуации момента, когда можно было предупредить перерастание проблемы в конфликт</p>	<p>Ученица сообщила о том, что ранее требовался пересказ вместо заучивания наизусть. <b>Учитель могла:</b></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 требования.</li> </ol> <p><b>Ученица могла:</b></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><b>Предупреждение возникновения проблемы:</b> Учитель должна была познакомить учеников со своими требованиями и, соблюдая принцип преемственности, ознакомиться с подходами учителя, ранее преподававшего в этой группе</p>
<p><b>Шаг 4.</b> Всесторонний анализ причины возникновения конфликта</p>	<p><b>Столкновение интересов и позиций:</b></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>
<b>Как был разрешен этот конфликт?</b>	
<p><b>Шаг 5.</b> Поиск вариантов решения конфликта и выбор наиболее эффективного из них</p>	<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> </ol>

Этапы разрешения ситуации	Анализ конфликтной ситуации на данном этапе
	<p>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.</p> <p>4. Привлечение третьей стороны. Классный руководитель и психолог (по просьбе учителя и ученицы) составили план посещения уроков с целью получения объективной информации.</p> <p>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</p>
<p><b>Шаг 6.</b> Оценка эффективности выбранной стратегии разрешения конфликта; дальнейшие шаги для предупреждения аналогичного сценария развития ситуации</p>	<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> <li>3. Ученица М. не пропускала уроки, выполняла домашнее задание. Вопрос о переходе в другую группу больше не обсуждался.</li> </ol> <p><b>Шаги предупреждения возможного продолжения конфликта</b></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>

### Занятие с учащимися по теме "Разрешение конфликтов"

**Цель занятия** – формирование у подростков компетентностей в области преодоления конфликтных ситуаций.

#### Образовательные задачи:

- Ознакомление с понятием "конфликт", причинами его возникновения и эффективными способами разрешения.
- Обучение методу анализа конфликтной ситуации.
- Ознакомление с алгоритмом, используемым на начальном этапе развития конфликтной ситуации.

#### Воспитательные задачи:

- Воспитание самостоятельности, формирование активной жизненной позиции.

- Воспитание толерантности, уважительного отношения к себе и другим.
- Создание в классном коллективе атмосферы сотрудничества.

#### **Развивающие задачи:**

- Развитие критического мышления.
- Развитие навыков саморегуляции.
- Развитие творческих и аналитических способностей.

**Необходимое оборудование:** мультимедийный комплекс (компьютер, проектор, экран) или компьютер и интерактивная доска; телевизор и видеомagneтофон; песочные часы.

**Продолжительность занятия:** I часть – 1 ч 30 мин (2 урока); II часть – 45 мин (1 урок).

Представленный ниже сценарий состоит из двух частей. Первая часть – семинар на тему “Конфликт. Эффективные способы его разрешения”. В ходе занятия ученикам предлагается взглянуть на проблему конфликта, причины его возникновения. По этическим соображениям вместо реальной ситуации, произошедшей на уроке английского языка, мы использовали для анализа фрагмент кинофильма “Розыгрыш”.

Работа в группах позволяет учащимся коллективно проанализировать возможные варианты развития конфликта и, используя схему анализа конфликтной ситуации, выбрать наиболее эффективную стратегию его разрешения.

Вторая часть занятия – игра с элементами технологии дебатов на тему “Надо ли избегать конфликтов?”

### **План проведения семинара на тему “Конфликт. Эффективные способы его разрешения”**

#### **Организация начала занятия**

1. Объявление темы.
2. Представление буклета\* (приложение 1).
3. Назначение секретарей (*ученики-помощники классного руководителя*).

#### **Введение в тему**

1. Что такое конфликт? (*Беседа с классом.*) Примеры конфликтов (из опыта учеников).
2. С кем у подростков могут возникнуть конфликты? (*Беседа с классом, ученики приводят примеры ситуаций.*)
3. Области возникновения конфликтов. Взаимосвязь конфликтов в разных системах взаимодействия. (*Конфликт в одной системе может повлечь за собой другой, например: конфликт в системе взаимодействия “подросток – учитель” может повлечь за собой конфликт в системе “подросток – родитель” и т. д.*)

#### **Основная часть**

1. Определение понятия “конфликт”. Причины и поводы его возникновения.
2. Просмотр фрагмента фильма “Розыгрыш” (*начало фильма: с 3-й по 10-ю минуту*).

3. Обсуждение просмотренного сюжета. В чем причина возникновения конфликта? (Учащиеся могут пользоваться буклетом.)

4. Задание учащимся: "Проанализируйте конфликтную ситуацию, увиденную в фильме".

5. Индивидуальная работа. (Ученикам предлагается подумать над вопросами: Можно ли было остановить перерастание проблемы в конфликт? В какой момент? Ответы записываются в буклет.)

6. Обсуждение предложенных учениками вариантов.

7. Обсуждение в парах: что помешало остановить перерастание проблемы в конфликт? (Ответ записывается в буклет.)

8. Обсуждение результатов работы в парах.

9. Беседа. (Ученикам предлагается подумать над тем, каким мог бы быть результат увиденного в фильме конфликта.)

10. Ознакомление учащихся со стратегиями выхода из конфликтов, предложенными К. Томасом.

11. Выбор способа разрешения конфликта. Обсуждение в группах по 4 чел., какие варианты поведения подходят к рассматриваемой ситуации?

12. Обобщение результатов работы в группах.

13. Вопрос классу: какой опыт приобрели участники конфликта?

14. Вывод: какой бы опыт ни приобрели участники конфликта (положительный или отрицательный), его в дальнейшем можно использовать для правильного выстраивания взаимоотношений с другими людьми.

15. Правила конструктивного поведения в конфликте.

(Учащимся предлагается ответить на следующие вопросы:

- Как вы думаете, почему нужно "остановиться" в начале развития конфликтной ситуации?
- Как вы понимаете правило № 2: "Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию"?
- Определите ключевые слова правила № 3: "Откажись от установки: победа любой ценой".
- Почему важно думать о последствиях выбора поведения?).

16. Рефлексия (Что мы узнали на занятии? Что показалось наиболее важным? – ответы записываются в буклет) и анкетирование (приложение 2).

### **Игра с использованием элементов технологии дебатов на тему "Надо ли избегать конфликтов?"**

**Материалы:** песочные часы, бланк фиксации результатов игры для судей (приложение 3).

#### **Организация начала занятия**

1. Класс делится на 3 группы по результатам анкетирования: судьи (5 чел.); группа "Да"; группа "Нет". Классный руководитель – ведущий дебатов.

2. Представление темы дебатов.

3. Два взгляда на проблему.

**Первая часть игры.** Поиск аргументов в защиту своей позиции.

1. Представление правил работы в группе (3 мин).

2. Обсуждение в группах (7 мин).

**Вторая часть игры.** Защита своей точки зрения.

1. Выступление ведущего о порядке представления результатов работы в группах. (Регламент – 1 мин).

2. Дебаты (20 мин).

**Заключительная часть игры**

1. Выступление судей.

2. Подведение итогов дебатов (7 мин).

3. Анкета "Обратная связь" (5 мин) (приложение 4).

Приложение 1

**Информационный буклет**

**"Как правильно вести себя в конфликтной ситуации"**

Что такое конфликт?

**Конфликт** – это столкновения, серьезные разногласия, во время которых вас обуревают неприятные чувства или переживания.

(Чарльз Ликсон "Конфликт. 7 шагов к миру")

**Причины конфликтов:**

1. Противоречия между интересами, взглядами.
2. Противоборство между лидерами, между отдельными группами в коллективе.
3. Особенности темперамента, восприятия, убеждений.
4. Ошибки в общении (неумение слушать, правильно задавать вопросы, проявлять эмпатию, реагировать на критику).

**Анализ конфликтной ситуации:**

1. Описание конфликта. Какая проблема послужила "толчком" к возникновению конфликта?
2. Участники конфликта: действия одной стороны конфликта, действия другой стороны конфликта.
3. В чем суть конфликта?
4. Можно ли было остановить перерастание проблемы в конфликт? В какой момент?

---

---

---

5. Что помешало остановить перерастание проблемы в конфликт?

---

---

---

6. Какой способ разрешения конфликта вы считаете наиболее эффективным в данной ситуации и почему?

---

---

---

7. Подумайте над последствиями выбора вариантов поведения:

---

---

---

**Варианты поведения в конфликтных ситуациях:**

- Избегание (нежелание вступать в конфронтацию, уход от конфликта).
- Компромисс ("половинчатая" выгода каждой стороны).
- Сотрудничество (учитываются интересы обеих сторон).
- Приспособление одной из сторон к целям и интересам другой.
- Соревнование (выигрывает одна из сторон конфликта).

**Аргументы (плюсы и минусы)  
в пользу выбора разных стратегий поведения в конфликтах**

Стратегия	Плюсы	Минусы
Избегание	Когда хочешь выиграть время, конфликт может разрешиться сам собой	Проблема остается неразрешенной
Компромисс	Когда другие стратегии неэффективны	Ты получаешь только часть того, на что рассчитывал
Сотрудничество	Когда есть время и желание разрешить конфликт удобным для всех способом	Требует много времени и сил, успех не гарантирован
Приспособление	Когда хорошие отношения для тебя важнее, чем твои интересы; когда правда на стороне другого	Твои интересы остались без внимания, ты уступил
Соревнование	Когда правда на твоей стороне; когда тебе во что бы то ни стало надо победить	Эта стратегия может сделать тебя непопулярным

Наиболее эффективный способ разрешения конфликта тот, при котором выигрывают обе стороны!

**Правила эффективного поведения в конфликте:**

1. Остановись! Не торопись реагировать!
2. Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию!
3. Откажись от установки: "Победа любой ценой!"
4. Подумай о последствиях выбора!

**Когда ты очень раздражен, разгневан...**

1. Дай себе минуту на размышление и, что бы ни произошло, не бросайся сразу "в бой".
2. Сосчитай до десяти, сконцентрируй внимание на своем дыхании.
3. Попробуй улыбнуться и удержи улыбку несколько минут.
4. Если не удастся справиться с раздражением, уйди и побудь наедине с собой некоторое время.

**Что показалось наиболее важным?**

---

---

**Советуем почитать:**

- Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. – С-Пб.: Питер Паблишинг, 1997.
- Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. Хрестоматия. 2-е изд. – Новосибирск. 1999.
- Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Как я разрешаю конфликты с ... – С-Пб.: Речь, 2006.

Приложение 2

**Анкета № 1**

*Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы.*

Фамилия, имя \_\_\_\_\_

1. Как Вы понимаете изречение: "Конфликт – это толчок к развитию"? \_\_\_\_\_

---

---

2. Как Вы понимаете изречение: "Конфликт – это разрушающая сила"? \_\_\_\_\_

---

---

3. Какая позиция Вам ближе? Почему? \_\_\_\_\_

---

---

*Спасибо!*

## Бланк фиксации результатов игры для судей

Позиции	Активность работы в группе	Аргументы	Контраргументы	Корректность	Соблюдение регламента выступления	Примечания
Группа "ДА"						
Группа "НЕТ"						
Итоги:						

**Анкета № 2**  
**"Обратная связь"**

Фамилия, имя \_\_\_\_\_

1. Оцени (по 7-бальной системе), насколько тебе понравилось занятие \_\_\_\_\_

2. Что понравилось больше всего? \_\_\_\_\_

3. Оцени (по 7-бальной системе), насколько полезным было для тебя обсуждение данной темы \_\_\_\_\_

4. Считаешь ли ты необходимым обсуждение данной темы с ребятами других классов? Почему? \_\_\_\_\_

5. Было ли тебе интересно обсуждение в форме дебатов? Почему? \_\_\_\_\_

Спасибо!