

Методические материалы для классных руководителей по вопросам обеспечения безопасности несовершеннолетних и предупреждения агрессивных и насильственных способов разрешения межличностных конфликтов в школьных коллективах

В школе дети проводят большую часть своего времени, общаются с огромным количеством людей и часто сталкиваются с ситуациями, когда нужно принять решение самостоятельно (без участия родителей: советом или инициативой), не откладывая на потом. Получается, что в школе наши дети учатся жить.

Многие родители и педагоги среди качеств, которые, как они считают, необходимы нашим детям, называют самостоятельность. Но при этом взрослые забывают, что условием формирования той самой самостоятельности является предоставление ребенку возможности самому решать затруднительные вопросы, находить выходы из конфликтных ситуаций. Окружающим подростка людям кажется, что в случае воплощения в жизнь самостоятельно принятого решения ученик «наломает дров» и поэтому из благих намерений мы спешим подсказать ему выход из ситуации, а то и активно поучаствовать в её разрешении. При этом каждый взрослый преследует свою цель: педагог - поддержание дисциплины и высоких показателей по поведению детей в школе, родители - избежать вызовов в школу, иметь возможность рассказать об успехах ребенка родственникам, друзьям, сослуживцам и др.

А чего же хочет в этой ситуации подросток? Удовлетворить свои потребности: быть услышанным, понятым, доказать, что его слово чего - то стоит.

Проблема конфликтных отношений между несовершеннолетними и взрослыми становится все более актуальной в свете увеличивающегося количества подростков с признаками суицидального поведения. Среди наиболее распространенных - конфликты, связанные с учебой и социальным взаимодействием людей, среди которых можно отметить конфликты со сверстниками, межличностные конфликты со значимыми людьми, конфликты, связанные с антисоциальным поведением (страх уголовной ответственности, боязнь позора) и конфликты, обусловленные материально- бытовыми трудностями.

Программа примирения в семье - это преодоление несправедливости во внутрисемейных отношениях, поскольку именно в дисфункциональности семьи нередко заложены причины девиантного поведения подростка. В этом случае ставится задача на преодоление разрушительных в целом для семьи взаимодействий ее членов. Кризис семьи может потребовать и более глубоких форм, таких, например, как семейная терапия. Программа примирения дает возможность сделать шаг членам семьи по осознанию необходимости собственных усилий и изменений.

Предложенные рекомендации могут быть полезны в работе педагогов - психологов, социальных педагогов, классных руководителей и других специалистов школы, заинтересованных в конструктивном решении конфликтных ситуаций, а также в эффективной профилактике суицидального поведения учащихся школы.

Понятие педагогического конфликта

Проблемы конфликта в различных отраслях научного знания имеет давние традиции. Появившись впервые человеческими сообществами, конфликтами представляли собой повседневные явления и длительное время не были объектом научного исследования, хотя отдельные сведения о них имеются в самых древних источниках, дошедших до нас. Например, еще Сократ разработал искусство полемики (искусство ведения спора). Со временем менялись условия жизни, видоизменялись и конфликты. Иными становились их физические, экономические, социальные и психологические последствия.

Первые целостные концепции конфликта появились на рубеже XIX-XX веков, однако и в предшествующие столетия лучшие умы человечества предлагали свое видение природы этого феномена, путей предотвращения и разрешения конфликтов. Сегодня проблема конфликтов имеет огромный интерес, ее значимость и актуальность в общественной жизни и сознании людей значительно возросла. Общеизвестным стало не просто принятие конфликта в качестве естественной формы психической жизни людей, будь то внутрличностные или межличностные

конфликты, но и признание их важных функций в развитии личности и ее отношениях с другими людьми.

Роль конфликтов и их регулирования в современном обществе столь велика, что во второй половине XX века выделилась специальная область знания - конфликтология.

В настоящее время конфликты рассматриваются как сложное социальное явление и неизбежный спутник социальных отношений. В них проявляются и разрешаются противоречия, возникающие между людьми, группами, социальными общностями. В современных условиях проблема эффективного разрешения конфликтов приобретает актуальность в плане улучшения эмоционального климата межличностного взаимодействия, что является необходимой составляющей успешности этого процесса.

В последнее время отношение к конфликтам и практика работы с ними рассматривается со следующих позиций:

1) конфликт - это нормально, это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, и поэтому выступает как естественный фрагмент человеческой жизни;

2) его не надо воспринимать как однозначно деструктивное явление, приводящее к разрушениям, это один из главных процессов играющих конструктивную роль в сохранении жизнеспособности и устойчивости социального целого;

3) конфликт содержит в себе позитивные потенциальные возможности и продуктивная конфронтация происходит вследствие того, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию;

4) конфликт может быть управляем; с ним можно работать, уменьшая его деструктивные последствия и усиливая конструктивные возможности.

Конфликт (от лат. *conflictus* - ссора, столкновение, спор) определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами, как столкновение противоположно направленных, не совместимых друг с другом тенденций в сознании индивидов, в межличностных или межгрупповых взаимодействиях, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация - скрытое или открытое противоборство двух или нескольких участников (сторон), включающее либо противоречивые позиции сторон по какому - либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных условиях, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т. п. Конфликтная ситуация, как правило, зарождается во взаимоотношениях и вызревает в практической деятельности, ее возникновению способствует более или менее длительный период скрытой, обоюдной или односторонней неудовлетворенности.

Для возникновения конфликта необходим инцидент - это практические (конфликтные) действия участников (сторон) конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса. Инцидент обычно возникает после резкого обострения противоречия или когда одна из сторон начинает ущемлять другую и провоцирует столкновение.

Если противоположная сторона начинает действовать, то конфликт из потенциального превращается в актуальный.

Сигналами конфликта служат:

- кризис отношений,
- напряжение при общении,
- недоразумения, инциденты;
- общий дискомфорт.

Если конфликт разрешается деструктивно, то его последствиями будут тревога, беспомощность, смятение, развал, отрицание, уход. И наоборот, если конфликт разрешается конструктивно, человек чувствует, что все идет гладко, испытывает радость общения, чувство успеха, эффективность, энергичность.

Существует огромное многообразие причин возникновения конфликтов, обусловленное различными ситуациями взаимодействия между людьми. В целом, как утверждает А. А. Бодалев, конфликт вызывается следующими тремя группами причин, обусловленных:

- трудовым процессом;

- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, то есть их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, действиями руководителя, плохой психологической коммуникацией и т.д.;

- личностным своеобразием членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью, бестактностью.

Исследователи выделяют несколько этапов в развитии конфликта:

- начальная фаза - этап возникновения разногласий;
- фаза подъема, когда происходит нарастание напряженности и усиливается конфликтное взаимодействие;
- пик конфликта;
- спад конфликта.

Развитие конфликта происходит в следующей последовательности:

- 1) повышение конфликтной активности участников и вовлечение новых лиц;
- 2) углубление первичного конфликта и увеличение количества проблемных ситуаций;
- 3) изменение характера в сторону его ужесточения;
- 4) нарастание эмоциональной напряженности;
- 5) изменение отношения к проблемной ситуации и конфликту в целом.

Основные причины педагогических конфликтов

Педагогический конфликт можно рассматривать как возникающую в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форму проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, вызывающих чаще всего у них отрицательный эмоциональный фон общения, и предполагающую конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин.

Сам по себе педагогический конфликт - нормальное социальное явление, вполне естественное для такого динамичного социума, каким является современная школа.

Современная конфликтологическая парадигма ориентирует массовое сознание людей на понимание неизбежности конфликтов в различных сферах человеческой деятельности, в том числе и педагогической. Однако слабая конфликтологическая подготовка педагогов и руководителей образовательных учреждений, неумение на практике управлять школьными конфликтами, находить оптимальные способы их упреждения и преодоления, как правило, негативно сказываются на организации учебно-воспитательного процесса в школе.

Все конфликты, которые возникают у детей, начинаются и заканчиваются именно в группе и в общении со взрослыми, которые являются значимыми для ребенка. Известно, что в дошкольном возрасте конфликтных ситуаций великое множество и во многих из них порой бывает трудно разобраться. Все детские ссоры обычно разрешаются сами собой, и поэтому к ним надо относиться как к естественным явлениям в жизни.

Небольшие ссоры и стычки можно расценить как первые жизненные уроки взаимодействия с людьми одного круга (равными), момент взаимодействия с окружающим миром, этап обучения методом проб и ошибок, без которого ребенок не может обойтись. Поэтому взрослым на данном возрастном этапе без особой необходимости не стоит вступать в ссоры детей. Надо чтобы они научились самостоятельно выходить из спорных ситуаций и прекращать конфликты.

Первоначальные конфликты служат способом для установления пределов безопасности: постоянство окружения близкими взрослыми, свое место в доме, отношения с людьми, со своими игрушками. Осознание взрослыми права ребенка на собственность очень важно, так как оно снимает многие ненужные переживания и заставляет задуматься о том, чтобы дать детям средства для разрешения конфликтов, вместо того, чтобы называть ребенка жадиной, плохим мальчиком или девочкой и т. п. Возможно проведение целенаправленного обучения детей способам конструктивного общения и разрешения споров.

Следуя логике развития ребенка в общении с другими детьми и взрослыми, перейдем к описанию особенностей школьных конфликтов.

Существует несколько основных групп школьных конфликтов:

- между детьми - как внутривозрастные, так и межвозрастные;
- между детьми и учителями;
- между учителями и родителями;
- конфликты в самом педагогическом коллективе - межучительские;
- конфликты между педагогами и администрацией;
- конфликты внутри родительского сообщества, межродительские - это наименее заметные и наименее болезненные для учителей конфликты.

Первое место в рейтинге школьных конфликтов занимают конфликты между учащимися. Причина большей части конфликтов между детьми заключается в общей раздражительности и неспособности некоторых школьников преодолевать психологические и учебные нагрузки без агрессивной реакции на источник раздражения. Этим источником могут выступать ученики, учителя, родители или школьная обстановка в целом. Перегруженность учебной программы, шумная атмосфера, большое количество различных людей в школе негативно отражаются на поведении эмоционально лабильных школьников с неустойчивой психикой и слабой нервной системой. В ученическом коллективе к провокационным и насильственным действиям предрасполагает и большая анонимность, круговая порука среди учащихся, меньшая вероятность выявления конфликтов на ранней стадии и их предотвращения. Можно отметить, что конфликты в начальной школе, особенно в первом классе, - это в первую очередь самоутверждение ребенка в статусе ученика. **Школьные конфликты в младших классах** можно классифицировать следующим образом:

1. Борьба за лидерство. Обычно в классе учится один-два сильных харизматичных лидера, которые быстро занимают свои позиции и умело верховодят в коллективе. Но если в классе много ребят с ярко выраженными лидерскими наклонностями, то начинается борьба за лидерство. Порой с применением, как принято сейчас говорить, «грязных технологий». Так что если ребенок уже в детском саду проявлял лидерские качества, то в школе ему может быть нелегко, особенно если он схлестнется с более сильным, амбициозным характером.

2. Борьба за место под солнцем. Дети соревнуются, кто из них самый достойный, сражаются за любовь и внимание учителя. Эта борьба характерна не только для лидеров, но и для детей с мягким, незлобивым характером.

3. Борьба за статус ученика. Особенно это характерно для девочек, некоторые из них рьяно мечтают о статусе первой ученицы в классе, «звезды в тумане». Отсюда и манипулирование сознанием учащихся, общественным мнением.

Также в названном звене обучения встречаются конфликты между успешными и неуспешными учащимися внутри класса.

Вторым из наиболее распространенных конфликтов является конфликт между учителем и учащимися. Ребёнок здесь, как правило, оказывается в более уязвимом положении. И родители в подобных ситуациях далеко не всегда могут ему помочь. Основанием для таких конфликтов могут быть:

- «дискриминация» по отношению к учащимся (деление учеников на способных и неспособных; беседы во внеурочное время только с отличниками и др.);
- оценка успеваемости;
- демонстративное потакание школьникам, чьи родители имеют ту или иную форму власти над учителем;
- жестокость в обращении с учащимися.

Третий по частоте конфликт - «учитель - родители», в который оказывается втянут и ребенок. Так, к примеру, в младшей школе характерна данная группа конфликтов. Школьные учителя, в основном женщины, зачастую сами создают конфликтные ситуации и придают им излишнюю эмоциональную окраску. Основными способами воздействия на нерадивых

школьников со стороны взрослых, как правило, являются поучение, угроза наказанием или наказание, поиски виновного, формальное урегулирование конфликта. Неразрешенные конфликты с учителями и одноклассниками являются одной из основных причин нежелания ребёнка посещать школу, приводят к созреванию комплекса неполноценности, деформации личностного развития, закреплению негативного отношения к обучению.

Четвертыми по счету являются конфликты в самом педагогическом коллективе - межучительские. Специфическими причинами данных конфликтов могут быть:

- между молодыми учителями и учителями со стажем работы;
- между учителями, преподающими разные предметы (например, между физиками и словесниками);
- между учителями, преподающими один и тот же предмет;
- между учителями, имеющими звание, должностной статус (учитель высшей категории, руководитель методического объединения) и не имеющими их;
- между учителями начальных классов и среднего звена;
- между учителями, чьи дети учатся в одной школе и др. (недовольство учителей отношением к их собственному ребёнку своих коллег; недостаточная помощь и контроль за собственными детьми педагогов-матерей в силу огромной профессиональной занятости; особенность положения ребёнка учителя в школьном социуме (всегда «на виду») и переживание по этому поводу матери-педагога, создающее вокруг нее постоянное «поле напряженности»; за пределами частое обращение учителей к коллегам, чьи дети учатся в школе, с просьбами, замечаниями, жалобами по поводу поведения и учебы их ребёнка).

Следующей группой являются конфликты между педагогами и администрацией. Причинами данных групп конфликтов могут быть сложности, связанные с организацией труда учителей, а также из-за неадекватного стиля руководства. В связи с тем, что данный тип конфликта «Учитель - Руководитель» является очень распространенным и наиболее трудно преодолимым, можно назвать несколько причин данного феномена:

- недостаточно четкое разграничение между самими администраторами школы сферы управленческого влияния, часто приводящее к «двойному» подчинению педагога;
- жесткая регламентация школьной жизни, оценочно-императивный характер применения требований;
- перекладывание на учителя «чужих» обязанностей;
- незапланированные (неожиданные) формы контроля за деятельностью учителя.
- неадекватность стиля руководства коллективом уровню его социального развития;
- частая смена руководства;
- недооценка руководителем профессионального честолюбия педагога;
- нарушение психолого-дидактических принципов морального и материального стимулирования труда учителя;
- неравномерная загруженность учителей общественными поручениями;
- нарушение принципа индивидуального подхода к личности педагога.
- предвзятое отношение учителя к ученикам;
- систематическое занижение оценок;
- самовольное установление учителем количества и форм проведения проверки знаний учащихся, не предусмотренных программой и резко превышающих нормативную учебную нагрузку детей.

Способы разрешения конфликтов.

Традиционно принято порицать проступки, совершаемые правонарушителями. Фактически альтернативой карательному процессу является восстановительное правосудие, которое рассматривает проступок как следствие конфликта, возникающего между людьми в процессе удовлетворения своих потребностей. Концепция восстановительного правосудия предполагает использование в ситуации конфликта, в обстоятельствах совершенного насилия и нанесения обиды - иными словами, тогда, когда межличностные отношения насыщаются ненавистью и мстительностью, обрывающими возможность взаимопонимания, таких процедур и приемов работы, которые направлены на исправление, насколько это возможно, положения, на нормализацию взаимоотношений и примирение.

Без помощи участникам конфликтных ситуаций, без восстановления доверия и диалога, без раскаяния и примирения невозможно прервать цикл насилия ни в семье, ни в школе, ни в офисе, ни на улице.

Наиболее эффективным практическим воплощением восстановительного подхода является технология восстановительного правосудия, которая представляет совокупность способов, методов и форм работы, направленных на восстановление социальных связей, разрушенных в результате преступления, конфликта и позволяющих конструктивно разрешать сложные ситуации, максимально удовлетворяя потребности их участников. Центральным элементом восстановительного подхода стало - посредничество (медиация).

В современной литературе процедура посредничества описана применительно к различным сферам жизни и рассматривается как деятельность, осуществляемая между человеком и социальными учреждениями, которые могут оказать ему помощь в решении его проблем (социальное посредничество), либо как деятельность по оказанию помощи в принятии компромиссных решений в сложных ситуациях, связанных с производственными, коммерческими проблемами (социальное партнерство). Программа восстановительного правосудия это посредничество между участниками конфликтной ситуации. В роли посредника выступает медиатор (ведущий), основной задачей которого является организация персонально ориентированного конструктивного диалога между сторонами, направленного на совместное обсуждение вопроса о заглаживании вреда, причиненного преступлением. Программы восстановительного правосудия действуют в мире более 25 лет.

В течение последнего десятилетия активно внедряется метод «Школьной медиации» в образовательных учреждениях России. В настоящее время более 300 школ из разных городов России принимают участие в масштабном эксперименте по внедрению школьных служб примирения. В одних школах данный процесс проходит быстро и продуктивно, в других - он находится в исходном экспериментальном состоянии. Контрольные исследования, проведенные в ряде школ России спустя год после внедрения медиации, показали, что ее эффективность составляет приблизительно 70-75%. Особенно благоприятные результаты достигаются вследствие неформального сотрудничества учеников, учителей и родителей. В школах, в которых есть медиаторы - ровесники, заметно улучшается психологический микроклимат, повышается уровень доверия, чувство защищенности.

Правила предупреждения конфликтов:

- Не говорите сразу с взвинченным, возбужденным человеком.
- Прежде чем сказать о неприятности, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела.
- Постарайтесь посмотреть на проблему глазами другого человека.
- Не скупитесь на похвалу.
- Умейте заставить себя молчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок!

Модель разрешения конфликта

Если все же конфликт произошел, попытайтесь найти оптимальное решение. Сам конфликт может иметь различные неприятные последствия: в результате конфликта могут произойти ссора и драка, человек может затаить обиду или желание отомстить. Но стороны могут договориться между собой, прийти к соглашению и мирно разрешить конфликт.

Во взрослых дети зачастую видят единственную возможность разрешения своих конфликтов. Ведь помирить враждующих людей очень сложно.

Задача классного руководителя выступить в роли посредника и помочь ребятам самим найти решение возникшей проблемы.

Шаги посреднического процесса

1. Приблизьтесь к спорящим

«Давайте вместе решим ваш спор». Приближение должно быть спокойным, уверенным. Подойти нужно как можно ближе, но так, чтобы это не создавало неудобства конфликтующим.

Несколько стратегий приближения:

- быстрое приближение — посредник заметил конфликт, оценив обстановку, принимает решение, что момент удачный для вмешательства;
- выжидание — посредник видит, что для вмешательства момент неудачный: слишком высок накал страстей, необходимо дать возможность «выпустить пар»;

2. Успокойте их, если необходимо.

Классный руководитель рассказывает о различных приемах успокоения. Первая помощь в конфликтной ситуации.

- Первое и главное правило гласит, что в конфликтной ситуации не следует принимать ни каких скоропалительных решений.
- Прислушайтесь к совету предков – сосчитайте до 10.
- Займитесь своим дыханием. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох делайте постепенно (или сделать три глубоких вдоха).
- Тактильные прикосновения: положить руки на плечи, обнять спорящих, похлопать по плечу, погладить по голове – это должно быть уместным и не вызывать раздражения.

3. Объясните свою компетентность. Объясните, что вы можете помочь в решении проблем. Сообщите, что конфиденциальность будет строго соблюдена. Конфиденциальность просто означает: «держи все при себе». Посредник может говорить только о конфликтах вообще.

4. Получите согласие. Если классный руководитель получил согласие двух сторон, то он может вмешаться; если одна из них не согласна, то не торопите, найдите новые аргументы для убеждения.

5. Объясните процесс сотрудничества.

Правила успешного общения в конфликте через посредника:

- Говори только по просьбе или сигналу посредника.
- Относись к другому человеку с уважением и доверием.
- Обращаясь, называй оппонента так, как он этого пожелает перед началом вашей встречи, или просто называй его по имени.
- Не перебивай ни оппонента, ни посредника. Проявляй терпение и выдержку.
- Проявляй добрую волю, настойчивость и старайся вести обсуждение, а не уходить от него.
- Помни, что посредник не должен предлагать вариантов решения конфликта, он только организатор и помощник во взаимодействии двух сторон.
- Не разглашай содержание разговора до завершения конфликта.

Далее классный руководитель поясняет, что каждый из конфликтующих может беспрепятственно высказать свою позицию, только после этого начнутся поиски решения, устраивающего обе стороны. Если конфликтующие стороны приняли правила, то можно начинать посредничество.

Классный руководитель сообщает ученикам, что одна из главных техник в разрешении конфликтов – «Я» - утверждение. Это наименее угрожающая форма коммуникации, ведь когда мы даем оценку каким-то событиям, фактам, то рискуем вызвать возражение противоположной стороны, если она с этим не согласна. При «Я» - утверждении человек не дает оценки, а сообщает о своих чувствах. Такая форма высказывания позволяет выразить свое отношение к проблеме, снижает вероятность возражения противоположной стороны.

«Ты» - утверждение заставляет слушателя чувствовать себя виноватым или осуждаемым. Оно заставляет человека больше защищаться, чем стараться решить проблему. Например: «Ты всегда споришь, хоть и неправ. Ты...» В «Ты» - утверждении есть оценка действия, неприятного для говорящего. Посреднику необходимо избегать «Ты» - утверждений и «глобальных» утверждений. Для оценки каких-то событий желательно использовать «Я» - утверждение.

«Мы» - утверждение используется для объединения усилий конфликтующих и посредника по разрешению конфликта. Оно не только не противопоставляет посредника спорщикам, но и объединяет его со спорящими, не вызывает агрессивной реакции. Нередко «Я» - утверждение вызывает отрицательную реакцию: «Ребята, я сейчас разрешу ваш конфликт». Реакция на это может последовать следующая: «Появился здесь умник, который нас рассудит. Мы здесь уже, сколько бьемся, а он сейчас все разрешит». Может последовать агрессия в адрес посредника. Желательно для разрешения конфликта использовать «Мы» - утверждение.

Анализ конфликтной ситуации

Необходимо подумать и ответить на вопросы:

- Кто участвует в конфликте?
- Что является главным противоречием? (разные мнения)
- Какова цель вашего оппонента?
- Какова ваша цель в конфликте?
- Соотнесите эту цель с вашими жизненными ценностями. Стоит ли настаивать на своем, может, это и незначимо для вас?
- Определите для себя что важнее, выиграть в данном конфликте и потерять что-то важное для вас или лучше не настаивать на своём. Но сохранить самое значимое в отношениях с этим человеком?

б. Начните процесс посредничества:

- а) не делайте предположений;
- б) слушайте;
- в) повторяйте услышанное;
- г) проверяйте;
- д) получайте больше информации;
- е) предлагайте множество решений;
- ж) достигните соглашения.

После того как участники конфликта высказали свою позицию (их не перебивали), они вместе с посредником рассматривают все возможные способы решения проблемы.

Классный руководитель напоминает, что процесс посредничества осуществляется так: Дайте высказаться обеим сторонам, укажите, кому говорить первому (обычно это более сердитый). Если возник спор о том, кто будет первым говорить, бросьте жребий. Помогите сосредоточиться на проблеме, а не на личностях.

Помните: мы не ищем, кто прав, это может быть бесконечно. Мы ищем эффективное решение. Обсуждаем возможные последствия хороших и плохих решений.

Учащиеся должны увидеть и понять, каковы будут последствия выбора для участников в той или иной ситуации. Предложите школьникам поработать в группах, смоделировать развитие конфликта

Таблица «Последствия конфликта» может выглядеть следующим образом.

Развитие конфликта:

1. Разрешен
2. Не разрешен конфликт

Чувства участников конфликта.

Отказ от решения проблемы

Конфликт не разрешен.

Проблема осталась.

Чувство неудовлетворенности, обиды и горечи.

Попытка разрешить конфликт с позиции силы

I вариант: Конфликт не разрешен. Породил новый конфликт.

II вариант: Конфликт разрешен в пользу одного. Ущемлены права и интересы потерпевшей стороны. Чувство неудовлетворенности, злость, обида.

Победитель: чувство удовлетворенности, превосходства, злорадства.

Потерпевший: чувство горечи, обида, унижение, стыд.

Отказ от использования силы, диалог, достижение компромисса, заключение соглашения Мирное разрешение конфликта. Чувство удовлетворенности, радость, гордость за принятое решение.

Проанализировав, какие у участников конфликта возникают чувства, учащиеся должны прийти к выводу, что именно соглашение, мирное решение проблемы обеспечит им комфортное самочувствие.

Затем начинаем мозговой штурм в поисках решения. Поможем конфликтующим сторонам выдвинуть различные идеи и варианты возможных решений. Предлагаем, но не навязываем.

Если вы достигли согласия по поводу решения проблемы, то переходите к заключительной фазе.

7. Закончите на позитивной ноте.

Поблагодарите обе стороны за разрешение вмешаться и за их работу.

Поздравьте их с победой (пожмите руку, обнимите, улыбнитесь).

Если вы не достигли согласия, поблагодарите обе стороны за приложенные усилия, закончите также на позитивной ноте.

Желательно, чтобы в обратной связи преобладали позитивные оценки. (пожимают друг другу руки и вместе завершают работу).

Что же делать, если тебя обидели?

Чаще всего конфликты не проходят бесследно. Общих правил в этом случае не существует, потому что причины обиды бывают самые разные.

Но все же некоторые секреты нам известны:

- Не перебивать.
- Обсуждать ситуацию, а не личность. Не переходить на личности.

Не обзывать.

- Говорить правду. Быть честным.
- Не считай, что другие хуже тебя.
- Действительно стремиться решить проблему. Стремиться к согласию.