

## **Школьные конфликты и средства их разрешения**

**Конфликты** – неотъемлемая часть современной жизни. Говоря о конфликтах, мы чаще всего ассоциируем их с агрессией, спорами, враждебностью. Однако многие конфликты способствуют принятию обоснованных решений, развитию взаимоотношений, помогают выявить скрытые проблемы. В любом случае конфликты должны разрешаться. Недостаточное внимание к разногласиям ведет к тому, что дети и учителя перестают доверять друг другу, приписывают ответственность за непонимание личным качествам оппонента. Это ведет к взаимной враждебности и закреплению стереотипов конфликтного поведения.

Педагогические конфликты могут быть распределены по **трем большим группам**. В первую входят **мотивационные конфликты**, возникающие между учителями и учащимися по причине слабой учебной мотивации учащихся или, проще говоря, из-за того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению. Подобные конфликты разрастаются и в конечном итоге между учителями и учащимися возникают взаимная неприязнь, противостояние, даже борьба.

**Вторую группу образуют конфликты, связанные с недостатками в организации учебного процесса**. Имеются в виду **четыре конфликтных периода**, через которые проходят ученики в процессе обучения в школе. Так, первоклассник переживает довольно сложный и даже болезненный этап в своей жизни: происходит смена его ведущей деятельности (с игровой на учебную), меняется социальная позиция (из ребенка он превращается в школьника), возникают новые требования и обязанности. Психологическая адаптация к школе может длиться от трех месяцев до полутора лет.

Только ученик привыкает к своей новой роли, учителю в школе, как наступает новый конфликтный период, он переходит в **среднее звено**. Вместо одного учителя появляются разные учителя-предметники. И если учитель начальных классов, как правило, опекает своих ребят, помогает им, заботится о них, то педагоги средних классов в основном относятся более строго и требовательно. Да и приспособиться сразу к нескольким учителям бывает нелегко. Кроме этого, появляются новые школьные предметы, более сложные по сравнению с предметами начальной школы.

**Следующий конфликтный период** наступает в **начале 9-го класса**, когда возникает новая болезненная проблема: нужно решить, что делать, - идти в среднее специальное учебное заведение или продолжить учебу в школе. Ребята, идущие в техникумы и училища, часто испытывают своеобразный "комплекс неполноценности" по сравнению с другими школьниками. Довольно часто возникают ситуации, когда молодой человек намерен идти в 10-й класс, но получает отказ по причине низкой успеваемости. Наибольшее

сожаление вызывают случаи, когда способный учащийся вынужден идти в среднее специальное учебное заведение по причинам материального характера. Таким образом, для многих молодых людей девятый класс выступает чертой, до которой они прожили беззаботное детство и бурное отрочество, но после которой вынуждены начинать взрослую жизнь с ее заботами и проблемами.

И, наконец, **четвертый конфликтный период: окончание школы, выбор будущей профессии, конкурсные экзамены в вуз, начало личной жизни.** К сожалению, обеспечивая базовое среднее образование, школа не готовит своих питомцев к выполнению определенных ролей "взрослой жизни". Поэтому данный период зачастую бывает остроконфликтным: неудачи, срывы, проблемы.

**Третью группу педагогических конфликтов** составляют **конфликты взаимодействий:** учащихся между собой, учителей и школьников, учителей друг с другом, учителей и администрации школы. Данные конфликты происходят по причинам не объективного характера, а личностных особенностей конфликтующих, их целевых и ценностных ориентаций. Наиболее распространенными среди учащихся являются конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух-трех лидеров и их группировок за свое первенство в классе. В средних классах часто конфликтуют мальчики и девочки. Может резко обозначиться конфликт трех-четырех подростков с целым классом или вспыхнуть конфликтное противостояние одного школьника и класса. Конфликты во взаимодействиях "учитель-ученик", помимо мотивационных, могут иметь нравственно-этический характер. Часто учителя не придают должного значения этой стороне их взаимодействия со школьниками: нарушают данное ими слово, открывают ребячьи секреты. Многие подростки и старшие школьники высказывают недоверие учителю. По данным психологов, только 3-8% процентов школьников имеют доверительные беседы с учителями, остальные предпочитают общаться вне школы.

Конфликты между учителями могут возникать по различным причинам: начиная с проблем школьного расписания и кончая столкновениями интимно-личного порядка. В большинстве школ, особенно городских, существует типичный конфликт **между учителями начальной школы и преподавателями средних и старших классов.** Суть взаимных претензий кратко можно обозначить следующим образом: учителя-предметники высказываются о том, что дети, пришедшие к ним из третьих классов, недостаточно самостоятельны и привыкли к излишней опеке взрослого. В свою очередь, учителя начальных классов с горечью говорят о том, что они потратили много усилий на то, чтобы научить ребят читать, считать, писать, и упрекают учителей-предметников за недостаток внимания и теплоты к детям. Видимо, данный конфликт обусловлен объективными причинами:

отсутствием преемственности в содержании и организации обучения в начальной и средней школе.

Во взаимодействиях "**учитель - администрация школы**" возникают конфликты, вызванные проблемами власти и подчинения, а в последнее время - связанные с введением новшеств. Таким образом, школьная жизнь буквально насыщена педагогическими конфликтами.

Многоплановость учебно-воспитательного процесса обуславливает разнообразие возможных межличностных конфликтов и конкретных форм их протекания. Трудность в том, что ситуации, приводящие к столкновениям, часто по-своему уникальны, неповторимы, и поэтому отсутствуют универсальные способы их разрешения.

При разрешении конфликтов между учителем и учащимся помимо анализа причин, приведших к создавшейся ситуации, целей, вероятных исходов конкретного межличностного столкновения, необходимо учитывать возрастные особенности школьников. **В младших классах конфликты** между педагогом и его подопечными, как правило, порождены невыполнением последними дисциплинарных требований. Таким образом, конфликтная ситуация расценивается учителем как сугубо деловая. В то же время дети в большинстве случаев пока еще не способны определить ее истинный характер и воспринимают позицию педагога как обиду для себя, как лично недоброжелательное отношение к ним. Это порой и определяет выбор ребенком несоответствующего реальному содержанию ситуации поведения. Он может замкнуться в себе, что называется "надуться на взрослого". В этом случае задача педагога - раскрыть ему истинные причины недовольства, а уже затем показывать необходимость соблюдения предъявляемых требований, разъяснить нецелесообразность продолжения конфликта и нежелательный характер его возможных исходов.

**Подросток** в отличие от младшего школьника ощущает себя равноправным участником межличностного конфликта с учителем. Наряду с деловыми конфликтными ситуациями, возникающими между педагогом и школьниками этого возраста, нередки противоречия и чисто личного характера. Как правило, они вызваны, с одной стороны, усиливающимися тенденциями индивидуализации, возникающими у подростка чувством взрослости и стремлением к признанию себя таковым, а с другой - отсутствием у педагога серьезных объективных оснований для признания его равным себе. Конфликтное поведение здесь может реализоваться в форме резкой конфронтации, быть необычайно ярко эмоционально окрашенным и в случае неверной тактики, выбранной учителем, способно привести к устойчивой личной взаимной неприязни и даже вражде.

Что касается **старшекласников**, то межличностный конфликт между ними и педагогом может привести к значительно более серьезным последствиям, чем подобная ситуация с подростком, а тем более с младшим школьником. Порой незначительный, казалось бы, конфликт, носящий личный характер, будучи перенесен в деловую сферу, может во многом повлиять на дальнейшую судьбу юноши и девушки, толкнуть их на неверный шаг, который приведет к многочисленным неудачам вступающего во взрослую жизнь молодого человека.

### **Вот несколько типичных ситуаций.**

**Первая.** Мама ученицы начальной школы уверена, что по английскому языку ее дочь должна иметь «четыре», а не «три». Со своими претензиями она идет не к учителю, а сразу к завучу. Учитель, с которым мама предварительно не поговорила, считает этот поход к завучу некорректным и не желает давать никаких объяснений.

**Вторая.** Учительница начальных классов, ученики которой перешли в среднее звено, продолжает общаться с родительским комитетом теперь уже пятого класса. Обсуждая проблемы, часто высказывает критические замечания в адрес «предметников», преподающих в «ее» классе, иногда критикует «классную». Но кто-то из родителей сообщает новой классной руководительнице об идущих разговорах, и та просит администрацию освободить ее от этой должности.

**Третья.** Учителя не устраивает расписание, составленное учебной частью. Заместитель директора отказывается его изменить: всем не угодить, кто-то все равно останется недоволен. В ответ учитель не согласился вести уроки вместо заболевшей коллеги.

**Четвертая.** Урок в 8-м классе. Проверя домашнее задание, учительница трижды вызывает одного ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате

«двойка» В журнале. На следующем уроке опрос вновь начался с него. И когда он опять не стал отвечать, учительница удалила его с урока. Та же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу. Но родители выразили учительнице недоверие за то, что не сумела найти подход к их сыну. А та, в свою очередь, высказала претензии им - родителям, не уделяющим, по ее мнению, должного внимания сыну и его школьным делам. Разговор продолжился в кабинете директора.

Любой конфликт можно рассматривать с **двух позиций**: деструктивной и конструктивной.

**Конфликт деструктивен**, если он уводит в сторону от более важных проблем и дел; разрушает состояние духа, укрепляет низкую самооценку и вызывает стресс; поляризует группы людей и ужесточает позиции внутри групп; углубляет различия в ценностных ориентациях; вызывает безответственное или заслуживающее сожаление поведение или проявление насилия.

**Конфликт конструктивен**, если он открывает для всех острую проблему; приводит к столкновению с реальной проблемой; расширяет вовлечение сотрудников в решение проблем; вызывает реальное общение; дает выход скопившимся эмоциям, тревогам, стрессу; помогает признанию взаимозависимости и укреплению единства; помогает совершенствоваться и использовать полученные знания и опыт.

Любой конфликт можно проанализировать по определенному алгоритму. При этом можно накопить опыт решения и суметь спокойнее и точнее разбираться в конфликтных ситуациях.

Алгоритм анализа конфликтной ситуации:

1. Описание ситуации, ее участники.
2. Природа и суть ситуации.
3. Поведение одной стороны.
4. Поведение другой стороны.
5. Момент, позволявший предупредить перерастание проблемы в конфликт.
6. Что помешало этому (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность, другое).
7. Каким был выход из конфликта.
8. Какие приемы взаимодействия с конфликтующими я мог использовать; как я их использовал.
9. Анализ моего поведения в данной ситуации: правильно - ошибочно.
10. Варианты поведения после конфликта.
11. Что делать, чтобы избежать аналогичных конфликтов.

Отношения между педагогами, родителями и учениками сегодня напоминают битву трех сторон. Не случайно школьные конфликты все чаще приводят в суд, причем дело дошло до того, что ученики кончают жизнь

самоубийством из-за ошибок педагогов или, наоборот, избивают или убивают своих учителей. И не случайно для разрешения конфликтов во многих школах стали привлекаться школьные психологи, начали создаваться школьные психологические службы. Эти службы помогают педагогам, родителям и ученикам найти конструктивные выходы из сложных конфликтных ситуаций, дают знания и навыки по мерам профилактики конфликтных ситуаций, помогают снизить уровень агрессивности в школьной среде, обучают навыкам конструктивного взаимодействия всех участников учебно-образовательного процесса.

В сложившихся условиях функционирования образовательной системы школьный психолог становится связующим звеном в системе взаимодействия "семья-школа", гармонизирующим отношения между родителями и школой и способствующим удовлетворению потребностей в позитивных контактах каждой из сторон. Участие школьного психолога во взаимодействии между родителями и школой способствует увеличению позитивных связей, изменяя качественную структуру отношений, которые становятся более доверительными и открытыми.

В основные функции школьного психолога входит психологическое сопровождение учебного процесса, профориентация, выявление склонностей, интересов, способностей учащихся, ведение тренингов по различным проблемам, индивидуальное консультирование по вопросам успеваемости, взаимоотношений в классе, взаимоотношений ученика с учителями, с родителями и др.

Невозможно одному специалисту полноценно осуществлять мониторинги, тестирования, тренинги, профилактику наркомании и прочее. Как и всякий человек, психолог не может хорошо уметь всё, поэтому оптимальное решение – создание в школе психологической службы, где работает несколько психологов, специализирующихся в различных областях психологического знания.

Психолог должен позиционировать себя как независимый специалист. Именно такая позиция укрепит роль психолога как реального помощника, а не как «шпиона» администрации. Да, и самому психологу это во многом облегчит задачу по сохранению психического здоровья школьников, работу по психологической коррекции. Позволит более свободно решать реальные проблемы учащегося, чтобы ребенок не чувствовал себя один на один со своими часто недетскими проблемами, ощущал себя комфортно в школе, не чувствовал себя брошенным и несчастным.

Ученики, как правило, сами не обращаются к психологу, особенно это касается младших школьников. Обычно за них это делают родители или учителя. Учителя приводят детей чаще, поскольку хотят, чтобы психолог

разобрался с проблемами трудного ребенка, с которым сами они уже не в состоянии бороться. Родители обращаются реже по нескольким причинам: некоторые считают, что их ребенок самый лучший и поэтому предпочитают не замечать сложностей, другие просто не доверяют психологу, поскольку не имеют правильного представления о выполняемых им функциях, или просто не верят, что он способен что-то сделать.

Старшеклассники, случается, приходят сами, без советов и рекомендаций. В основном их волнуют проблемы выбора профессии, особенно в отсутствии ярко выраженных интересов и способностей. Также часто обращаются за помощью неуверенные в себе ребята, имеющие трудности в общении со сверстниками.

Наиболее распространенной проблемой в младших классах является так называемая «школьная дезадаптация», т.е. отклонения в учебной деятельности школьника, проявляющиеся в виде затруднений в обучении, конфликтов с одноклассниками, нарушении дисциплины. Симптомы школьной дезадаптации могут не сказываться отрицательно на успеваемости и дисциплине учащихся, но при этом могут проявляться либо в субъективных переживаниях, либо в форме ряда психогенных нарушений, среди которых можно выделить неадекватную реакцию на проблемы и стрессы, конфликты с окружающими, резкий спад интереса к учебе и повышенную тревожность.

**В старших классах** у ребят в первую очередь возникают проблемы с поведением и адаптацией в коллективе. Для некоторых детей в какой-то момент учителя перестают быть авторитетом, теряется стимул к учебе. Корень проблемы обычно кроется в педагогах, которые не умеют создать благоприятной атмосферы, пользуются примитивными способами наказания и поощрения, в результате чего у них не получается наладить контакт с ребенком. Наиболее свойственны детям в этом возрасте такие качества, как импульсивность, нетерпеливость, сниженная ответственность, меньшая уверенность в себе и социальная смелость. Большинство параметров имеет тесную связь со сферой общения. Стремление быть лидером без необходимых коммуникативных навыков порой приводит к конфликтным ситуациям как со сверстниками, так и со взрослыми.

Также можно выделить такое свойство характера подростка, как пониженная самооценка, которая наблюдается у большинства детей с нарушениями адаптации (84%), а также у значительного числа школьников, у которых с адаптацией все в порядке (38%). Она выражается в неуверенности в себе, зажатости, боязни сделать ошибку. Повышение самооценки и

формирование позитивного отношения к жизни и учебе являются одной из основных задач школьного психолога.

**Психологическая служба школы** – это специализированное подразделение в системе образования, основной задачей которого является обеспечение условий, способствующих полноценному психическому и личностному развитию каждого ребенка, нарушение которых мешает своевременной реализации возрастных и индивидуальных возможностей учащихся и ведет к необходимости психолого-педагогической коррекции. Деятельность психологической службы школы осуществляется практическим психологом, работающим в учебно-воспитательном учреждении (детский сад, школа, СУЗ, детский дом, школа-интернат) или в психологическом кабинете при отделе народного образования, оказывающем консультативную помощь всем учебно-воспитательным учреждениям региона. Основные направления деятельности психологической службы школы - психопрофилактика, психодиагностика, развитие и психокоррекция, психологическое консультирование. **Психодиагностика** направлена на углубленное психолого-педагогическое изучение школьника на протяжении дошкольного и школьного детства, выявление индивидуальных особенностей, определение причин нарушений в учении и поведении. **Психопрофилактика** направлена на формирование у педагогов и родителей потребности в получении и использовании психологических знаний о психическом развитии детей на каждом возрастном этапе с целью своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении личности и интеллекта. **Задачи развивающих и психокоррекционных направлений** определяются ориентацией психологической службы на обеспечение соответствия развития ребенка возрастным нормативам, помощь педагогическим коллективам в индивидуализации обучения и воспитания детей, развитии их способностей, становлении личности. Консультативная работа состоит в оказании помощи педагогам, родителям, детям по широкому кругу личностных, профессиональных и других конкретных жизненных проблем.

**Цель психологической службы** - обеспечение психологических условий, способствующих максимальному психическому и личностному развитию каждого школьника.

**1. Психологическое просвещение** - приобщение педагогов и родителей к психологическим знаниям.



2. **Психопрофилактика** - психолог должен проводить постоянную работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии.

3. **Психоконсультирование** - помощь в решении тех проблем, с которыми приходят учителя, учащиеся и родители.

4. **Психодиагностика** - проникновение во внутренний мир школьника. Результаты обследования дают информацию по необходимости коррекции или развитию ученика, об эффективности профилактической или консультационной работы.

5. **Психокоррекция** - устранение отклонений.

**Основная идея психологической службы** - идея сопровождения, которое должно быть направлено на создание психологических условий для успешного обучения и психологического развития.

**Главный принцип организации психологической службы** - системность, т.е. психолог должен реализовывать все 5 функции и делать это систематически. В самом общем виде задачу психолога в школе можно обозначить как психологическое обеспечение педагогической деятельности. Можно выделить две стратегии, два основных направления психологической деятельности в школе. Их можно обозначить как психологическое консультирование и проектирование (или "конструирование").

### **Проектирование деятельности.**

Этот вид профессиональной деятельности психолога представляет собой сложное взаимодействие с представителями других специальностей (в нашем случае, это в первую очередь педагоги) по прогнозированию будущей ситуации и закладыванию в нее таких психологических условий, которые бы обеспечивали оптимальное протекание определенной социальной деятельности.

### **Консультирование.**

Под консультированием же мы понимаем решение коррекционных задач (в самом широком смысле) уже сложившейся ситуации, т.е., иными словами,

психолог должен помочь клиенту (отдельному человеку, группе, организации) адаптироваться к уже существующим условиям.

Школьная психологическая служба в своей работе опирается на **три основных компонента**.

**Первый компонент** - систематическое отслеживание психолого-педагогического статуса школьников с точки зрения его актуального состояния и перспектив ближайшего развития.

**Второй компонент** - создание социально-психологических условий для успешного обучения и развития «психологически благополучных» школьников. Создание таких условий осуществляется как в ходе непосредственной работы психолога со школьниками (психолог проводит развивающие занятия, организует специальную развивающую психологическую среду, консультирует по актуальным вопросам), так и опосредованно - через консультирование и методическую помощь школьной администрации, педагогам, классным руководителям или в меньшей степени родителям. Общая цель всех направлений и форм работы в данном направлении - создать самому или помочь организовать педагогам и родителям конкретные ситуации, образовательное и воспитательное пространство в целом, которые учитывали бы потенциал, психологические особенности школьников, их актуальные интересы и потребности.

**Третий компонент** - создание специальных социально-психологических условий для решения проблем обучения, общения и психического состояния конкретных школьников или ученических коллективов. С одной стороны, психолог действительно организует и осуществляет коррекционную, консультативную работу с самими школьниками, их педагогами и родителями в плане решения проблем обучения, поведения, общения или психического самочувствия детей и подростков. В случае необходимости он помогает найти специалиста для оказания квалифицированной помощи и оказывает психологическую поддержку во время работы с ребенком или его семьей. Однако чрезвычайно важным аспектом его деятельности является методическая работа с администрацией школы, педагогами, родителями. Ее цель - помочь создать для ребенка, обладающего данными психологическими особенностями, конкретными возможностями, ориентированного на решение определенных личностных задач, соответствующие условия обучения и общения. То есть такие условия, которые не провоцировали бы отклонений в поведении, внутриличностных конфликтов, позволяли бы в доступной ребенку форме решить образовательные задачи.

Школьная психологическая служба должна осуществлять работу, направленную на исправление уже сложившейся ситуации, а также создавать программы, которые обеспечили бы возможность избежать множества психологических ошибок, трудностей в педагогической деятельности. Две предложенные стратегии помогут осознанию содержания тех целей, которые ставит перед школьным психологом нынешняя ситуация в обществе.

Для сокращения количества проявлений агрессии в школах специалисты дают **следующие рекомендации.**

1. Попросите учеников (лучше старшеклассников) написать в столбик несколько слов, которыми, на их взгляд, характеризуется жизнь школы. Если большинство учащихся напишут такие слова, как «доброта», «понимание», «уважение», «сотрудничество», значит, создана комфортная атмосфера. Но может случиться и по-другому: ваши ученики подберут совсем другие слова, обозначающие страх, чувство вины, тревогу. И это уже серьезный повод для школьной администрации задуматься о существующем стиле жизни.

2. Очень полезным может стать формулирование в письменном виде тех сторон школьной жизни, вокруг которых наиболее часто возникают конфликты. Например, правила поведения учащихся, требования к ученикам и родителям. Следующим шагом в этом направлении должно быть информирование. Родители должны четко знать требования школы, а учащиеся – правила своего поведения, а, кроме того, и правила поведения учителей.

3. Создание ученического комитета, в обязанности которого, помимо текущих дел, должно входить обсуждение проблем, возникающих между учениками.

#### 4. Специальные тренинги

Культурное поведение, по мнению психологов, следует тренировать так же, как решение арифметических задач или умение грамотно писать. К сожалению, в современной школе на предметы эстетического цикла, на которых можно развивать эмоциональную сферу ребенка и подростка,

отводится не так много времени. Психологи рекомендуют проводить в школе специальные тренинги и занятия по предупреждению агрессии, которые могут быть направлены на:

- создание чувства безопасности;
- формирование позитивного отношения к самому себе;
- развитие умения устанавливать и поддерживать дружеские отношения;
- формирование умения ставить цели;
- развитие навыков правильного поведения и адекватного разрешения конфликтных ситуаций.

Для предотвращения проявлений агрессии и конфликтных ситуаций в школе психологи рекомендуют **следующие упражнения.**

**1. «Коробочка с предложениями».** Необходимо дать возможность учащимся высказать свои предложения о том, как правильно вести себя. Некоторые идеи можно записать на доске. Список правил следует переписать на листок и вклеить в дневник. Поставьте «Коробку с предложениями» на видное место в классе и объявите, что любое предложение будет учтено. Положите рядом стопочку бумажек, чтобы все могли написать свои предложения и бросить в коробку.

**2. «Тетрадь достижений».** Цель - фиксация внимания на позитивных достижениях. Пусть каждый ученик заведет тетрадь, в которой будет регулярно отмечать свои достижения в течение года. При этом детям надо объяснить, что необязательно отмечать только самые большие «подвиги», важно фиксировать и небольшие успехи в любой деятельности. Следует начать заполнение тетради со своих прошлых достижений, а затем примерно раз в неделю добавлять новые. Время от времени учитель просит детей заглядывать в тетрадь, чтобы поразмыслить над такими вопросами: что мне помогло в достижении этого успеха? Кто мне помог? В каких областях мои способности более развиты? Желательно раскрасить обложку этой тетради яркими цветами и большими цветными буквами написать название.

**3. «Волшебная подушка».** Цель - развивать у детей способности мечтать и ставить свои цели. Надо дать детям почувствовать, что их желания выслушиваются окружающими. Для этого нужна небольшая подушка, чтобы усадить на него одного ученика. Учитель усаживает детей в круг и говорит примерно такие слова: «У меня есть волшебная подушка, и каждый, кто на нее сядет, сможет рассказать нам о своем желании». Рассказчик сам по

своему усмотрению отдает подушку следующему. Учитель должен проследить, чтобы очередь дошла до всех. Возможные вопросы: слушали ли тебя остальные ребята? Почему ты так считаешь? Пока ты слушал других, не появились ли у тебя более важные желания? Есть ли у тебя желания, которые могли бы исполнить учитель или одноклассники?

**4. «Проигрывание ситуаций».** Цель - развитие сплоченности группы, умения разрешать конфликтные ситуации. Обсудите с детьми реально возникший конфликт или расскажите сами о какой-то ссоре и предложите им дать рекомендации, как «погасить» этот конфликт. Предложите игру «Ты поспорил. С другом и хочешь помириться». В ходе этой ролевой игры можно использовать следующие приемы: создание соответствующей обстановки (какие-то декорации, костюмы и др.); обмен ролями (дети во время игры могут меняться ролями, что дает возможность прочувствовать другую точку зрения); прием зеркала (дети как можно точнее стараются изобразить позу, мимику и типичные выражения изображаемого персонажа).

**5. «Сказка по кругу».** Цель - развитие умения спокойно выслушивать собеседника. Ученики выбирают основную тему для сказки и потом, сидя в кругу по очереди сочиняют историю. Каждый говорит по две-три фразы и передает эстафету другому. В конце следует провести обсуждение. Понравилась ли сказка? Что вы чувствовали, говоря по кругу? Хотелось ли вам поправить другого «соавтора»? Как это сделать? Если дети затрудняются в выборе сюжета для рассказа, можно предложить им набор открыток или картинок.

Все эти упражнения не сложны для реализации, не требуют больших финансовых затрат и просты в проведении. Их использование будет способствовать снижению агрессивных проявлений в школьном коллективе

Многие конфликты между учителями и учащимися начинаются из-за отсутствия у последних условий для участия в равноправном диалоге. Энергия и активность подростков, которая могла быть задействована во взаимодействиях с учителем, становится не востребованной и в какие-то моменты прорывается наружу. "Вулкан" бушующих чувств, мыслей и эмоций неожиданно начинает действовать: ученик вступает в пререкания на уроке, показывает упрямство, непослушание. Он хочет быть субъектом общения, но поскольку условий для этого не создано, он сам, как умеет, захватывает "коммуникативное пространство": грубит, отказывается подчиниться, нарушает дисциплину.

Как организовать культурный диалог? Чтобы между вами и учащимися возникло диалоговое взаимодействие, выполняйте следующие условия:

1. Если вы задаете вопрос, то подождите, когда собеседник ответит на него.
2. Если вы высказываете свою точку зрения, то поощряйте ученика в том, чтобы он высказал свое отношение к ней.
3. Если вы не согласны, формулируйте аргументы и поощряйте поиск таковых самими учениками.
4. Делайте паузы во время беседы. Не разрешайте себе захватывать все "коммуникативное пространство".
5. Чаще смотрите в лицо школьнику, своему собеседнику.
6. Чаще повторяйте фразы: "Как ты сам считаешь или думаешь?"

### **Школьные службы примирения**

С 2001 года Центр «Судебно-правовая реформа» помогает создавать службы примирения в образовательных учреждениях и осуществляет их методическую поддержку.

Сегодня службы примирения существуют в Москве, Перми и Пермском крае, Волгограде, Великом Новгороде, Петрозаводске, Томске, Тюмени, Казани, Новосибирске, Самаре (всего около 500 служб примирения). Проявляют заинтересованность и другие города.

### **Зачем нужны школьные службы примирения?**

Подростки и дети «группы риска» часто вовлекаются в конфликты, становятся нарушителями или жертвами. Административное воздействие и наказание не работает с причинами конфликтов и с чувствами конфликтующих. Используемая восстановительная медиация позволяет подросткам избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию (в том числе возместить ущерб), избежать повторения подобного в будущем.

Школьная среда часто не способствует освоению подростками навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования

конструктивных способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются подростками и учителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

**Задача школьной службы примирения** сделать так, чтобы максимальное число конфликтов разрешалось восстановительным способом на переговорах.

### **Что такое программы примирения?**

Важным результатом разрешения конфликта является:

- а) преодоление вражды между сторонами конфликта и
- б) принятие сторонами на себя ответственности за конструктивное разрешение ситуации.

Поскольку сторонам тяжело общаться конструктивно и самим осуществлять поиски выхода из ситуации, им помогает нейтральный ведущий (медиатор). Он не выносит решение, не является судьей, адвокатом, воспитателем или советчиком, а снижает накал эмоций и помогает сторонам выстроить диалог для достижения соглашения. Ведущий в равной степени поддерживает обе стороны, и поэтому он легко находит с ними контакт.

Встречи участников конфликта, организуемые медиатором за «столом переговоров», называются **программой примирения**.

Участие в программах примирения может быть только добровольным и бесплатным.

В школьной службе примирения (ШСП) медиаторами работают сами школьники (при поддержке взрослого куратора). Это важно, поскольку:

- подростки лучше знают ситуацию в школе и говорят со сверстниками «на одном языке»;
- ровесникам больше доверяют и расскажут то, что не доверят взрослому;

- работа в качестве медиатора меняет подростков, поскольку им нужно понимать разные точки зрения, проявлять терпимость и уважение, помогать слышать друг друга и договариваться;
- это элемент настоящего самоуправления, в котором часть полномочий взрослых (по разрешению конфликта) передается детям.

Значение участия школьников в деятельности подобных служб сложно переоценить. Вот основные **полезные эффекты**.

**Во-первых**, это собственно результаты разрешения конфликтов – восстановление миропорядка, существовавшего до конфликтного события.

**Во-вторых**, такая работа помогает и самим ребятам более конструктивно смотреть на жизнь и облегчать собственный поиск выходов в той или иной жизненной ситуации. Дети через коммуникационные процедуры имеют возможность более детально разбираться в происходящих на их глазах событиях, анализировать причины и мотивы, которые стали основанием для того или иного поступка.

**В-третьих**, это возможность приобретения опыта публичного обмена мнениями и впечатлениями, ведения дискуссии и выработки других, существенных в современной жизни навыков. Наличие такого опыта, как представляется, можно назвать важнейшим уроком публичной демократии. Кроме того, само присутствие подобных институтов, осуществляющих непрерывную деятельность в ОУ, способно становиться фактором оздоровления обстановки в целом.

Также на базе школьной психологической службы может быть создана **служба телефонного доверия**.

Межличностное общение зачастую настолько поверхностно и неграмотно, что некоторым людям становится трудно найти друзей и в трудные минуты жизни не с кем поговорить, поделиться своими проблемами, не у кого спросить совета и получить поддержку.

В этой ситуации работа «ТД» приобретает особую актуальность, так как предлагает временную, но мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается. Поддержка эта может быть настолько эффективной, насколько точны, искренни, профессиональны действия консультантов «ТД».

«Телефон Доверия» является службой экстренной анонимной психологической помощи по телефону. Служба создается с целью снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии людей, включая аутоагрессию и суицид, формирования психологической культуры и укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения.

В ходе своей профессиональной деятельности консультанты телефонной службы нацелены на решение **следующих задач**:



- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
- обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;
- психологическое консультирование по телефону;
- помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций в рамках имеющихся сведений;
- направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращениям населения за помощью к профессиональным психологам (на очное консультирование);
- разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности, и предоставляемых услугах службы;
- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.