

В учебной группе конфликты неизбежны, так как подростки находятся вместе в течение длительного периода времени, происходят сложные групповые процессы - создание коллектива, консолидация отдельных групп, выделение лидеров и т. д. В одной группе собираются подростки, имеющие разный опыт общения, привыкшие к разному образу и стилю жизни. Кроме того, возможны конфликты не только между подростками, но и между взрослыми и подростками, между педагогами. Следовательно, классному руководителю надо знать и уметь: как самому вести себя в конфликтной ситуации, как предупреждать и разрешать конфликты между детьми.

#### ЧТО ДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ КОНФЛИКТОВ БЫЛО МЕНЬШЕ?

Можно значительно уменьшить количество конфликтов в группе, если заниматься формированием межличностных отношений в коллективе, организацией общения. Для этого педагогам необходимо:

- изучать и постоянно осуществлять контроль за формированием коллектива, выявить лидеров, в том числе и негативных, постараться переориентировать их негативную направленность на позитивную;
- определить подростков с низким статусом, обычно это слабые или просто «другие» подростки, попытаться изменить их статус посредством создания для них «ситуаций успеха»;
- организовать интересную, интенсивную деятельность, обеспечивающую занятость детей, эмоционально насыщенные формы взаимодействия;
- формировать нормы и традиции коллектива, в основе которых - забота, внимание друг к другу;
- организация игрового тренинга общения, способствующего формирова-

нию взаимопонимания, выработке принципов общения в коллективе, коррекции взаимоотношений между подростками.

#### СПОСОБЫ КОНСТРУКТИВНОГО РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Задача участников конфликта - не уходить от него, а контролировать конфликт и самого себя с целью получения наилучшего результата. Необходимо рассматривать любую конфликтную ситуацию как проблему, которую надо решить. С этой целью рекомендуется строить общение с соперником следующим образом:

1. Прежде всего, надо освободиться от отрицательных эмоций. Снять свое собственное эмоциональное раздражение помогут следующие приемы: релаксация, направление гнева по другому руслу - кратковременный выход из помещения, переключение отрицательных эмоций на другой объект; вербализация - открытое выражение своих чувств, проговаривание вслух того, как я себя чувствую. Необходимо также охладить или рассеять раздражение другого участника конфликта. Этому поможет: сочувственное выслушивание, предоставление возможности другому «выпустить пар», демонстрация понимания его состояния;

2. Второй шаг - высказывания, передающие то, как вы поняли слова и действия собеседника, и ваше стремление получить подтверждение того, что вы поняли его правильно. Это помогает увидеть ситуацию такой, какой она представляется противоположной стороне, понять, что движет антагонистом;

3. Далее необходимо продемонстрировать, что противник воспринимается вами как личность вопреки конфронтации (демонстрация уважения);

4. Проанализируйте ваши реальные желания и нужды, вашу цель - чего вы хотите достичь? Стоит ли ее добиваться?

5. Пригласите своего противника к совместному решению проблемы;

6. Определите свое видение проблемы и возможные пути ее решения;

7. Побудите противоположную сторону выдвинуть свои предположения;

8. Попытайтесь найти взаимовыгодное решение.

9. Постарайтесь придерживаться данной логики разрешения конфликта не только тогда, когда вы являетесь одним из его участников, но и тогда, когда вы выступаете посредником в разрешении столкновения между другими.

#### КАК РАЗРЕЗАТЬ КОНФЛИКТЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ МЕЖДУ ДЕТЬМИ?

Прежде всего надо постараться выяснить источники конфликта. Наиболее распространенные причины конфликтов в подростковой среде:

- а) борьба за лидерство;
  - б) ущемление достоинства или амбиций одного из подростков;
  - в) неподтверждение ролевых ожиданий, например: одна из конфликтующих сторон считала другую своей подругой, а та не поддержала ее в ситуации, когда надо «выручать»;
  - г) психологическая несовместимость (например, экстраверта и интроверта);
  - д) примитивный тип общения одного из противников: для него конфликтное поведение является нормой, он грубит, «задевает» других, постоянно провоцирует их на конфронтацию.
- Итак, как действовать в ситуации конфликта между подростками педагогу? Психологи выделяют прямые и косвенные методы погашения конфликтов.

## **Прямые методы погашения конфликтов**

- Примирение - на основе компромисса, который не ущемлял бы личного достоинства обеих сторон:

а) педагог поочередно приглашает к себе враждующих и просит каждого изложить суть и причины столкновения. При этом пресекаются попытки очернить другого, выслушиваются только факты, а не эмоции. Затем педагог принимает решение;

б) конфликтующие высказывают свои претензии друг к другу в группе. Решение принимается на основе выступления подростков и объявляется от лица группы. Но в этом случае группа должна находиться на достаточно высоком уровне развития и способна выступать посредником в разрешении конфликта.

- Если конфликт не утихает, педагог прибегает к санкциям в отношении конфликтующих.

- Если и это не помогает - как вынужденная мера представляется необходимость развести конфликтующих по разным группам.

- Прямые методы позволяют зачастую снять внешнее напряжение, сгладить ситуацию, но при этом могут загнать конфликт «вглубь», а не разрешить его. Поэтому предпочтительнее использовать другие методы.

## **Косвенные методы погашения конфликтов**

1. Прежде всего надо дать конфликтующим возможность выговориться, «выпустить пар». Задача педагога - не оценивать, не делать замечания, а внимательно слушать до тех пор, пока не выйдут все отрицательные эмоции и конфликтующие не будут готовы принять спокойно и разумно доводы педагога и друг друга.

2. Затем педагог повторяет, уточняет высказанное обеими сторонами, пытается помочь им определить суть разногласий, сформулировать проблему, которую надо решить.

3. После этого следует предложение конфликтующим найти выход: «Что будем делать?» Посредник выслушивает предложения обеих сторон, подталкивает их к достижению компромисса или совместному решению проблемы.

### **Прием «Обнажение агрессии»**

Классный руководитель организует игру или дискуссию, в процессе которой намеренно предоставляет враждующим возможность выразить свою неприязнь друг к другу. Он побуждает их ссориться в его присутствии и достаточно длительное время не пресекает ссоры, чтобы дать возможность выговориться.

Прием «Принудительное слушание оппонента»

Классный руководитель побуждает конфликтующих ссориться в его присутствии, а затем останавливает ссору и дает следующую инструкцию: «А теперь каждый из вас, прежде чем отвечать оппоненту, должен как можно точнее повторить его последнюю реплику». Таким образом посредник принуждает спорящих к внимательному слушанию друг друга, что уменьшает накал взаимного ожесточения и способствует росту самокритичности.

### **Прием «Обмен позициями»**

Классный руководитель или мастер п/о предлагает спорящим поменяться местами, на которых они сидели, и продолжить спор, но при этом предъявлять друг другу обвинения от имени противника. Этот прием побуждает конфликтующих взглянуть на ссору глазами оппонента.



**ГУ «Забайкальский краевой Центр  
психолого-педагогической, медицинской и  
социальной помощи «Семья»**

## **КОНФЛИКТЫ В ПОДРОСТКОВОЙ СРЕДЕ. ПУТИ ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И ПРЕОДОЛЕНИЯ (РЕКОМЕНДАЦИИ ПЕДАГОГАМ)**

