

**Тема: «Понятие конфликта и его структуры. Причины и типология конфликтов. Конфликты в межличностных отношениях»**

*Входная диагностика.*

1. Под конфликтом следует понимать....

- а) столкновение
- б) соглашение
- в) понимание

Ответ: столкновение

2. Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является устранение его:

- а) последствий
- б) причин
- в) факторов.

Ответ: причин

3. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения -это....

- а) внутриличностный конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) внутригрупповой конфликт

Ответ: внутриличностный конфликт

4. Сколько стадий развития имеет конфликт?

- а) 2 стадии
- б) 3 стадии
- в) 4 стадии

Ответ: 3 стадии

5. Основой всех конфликтов являются.... ,возникающие между людьми или внутри структуры самой личности.

- а) противоречия
- б) убеждения
- в) противоборства

Ответ: противоречия

6 ... -это деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы.

- а) предупреждение конфликта
- б) конфликт
- в) латентность

Ответ: предупреждение конфликта

7. Буллинг – это..

- а) переедание
- б) избегание
- в) травля

Ответ: травля

8. .... -это процесс, в ходе которого участники конфликта с помощью нейтрального посредника планомерно выявляют проблемы и пути их решения.

- а) медиация
  - б) фасилитация
  - в) проекция
- Ответ: медиация

### **Ход занятия**

-Прежде чем начать наше занятие, проведем такое упражнение, называется оно «Послушаем тишину». Это упражнение поможет вам успокоиться, уравновесить ваше внутреннее состояние, настроиться на позитив. Закройте глаза. Прислушайтесь к своему дыханию, оно ровное, спокойное. (На упражнение дается 1 минута)

- Молодцы!

Тема нашего занятия «Понятие конфликта и его структура». Запишите её в учебных листах.

- Наша цель - показать возможные пути выхода из конфликтных ситуаций. Сегодня мы рассмотрим понятия "конфликт", причины возникновения конфликта, а так же основные модели поведения человека в конфликтных ситуациях.

- Одной из актуальных проблем современного общества является проблема конструктивного сотрудничества и взаимодействия. В связи с этим, проблема социальных конфликтов стала предметом изучения многих наук, таких как философия, социология, политология, педагогика, психология и т.д. Конфликтология - наука о конфликтах и путях их разрешения.

- Как вы думаете, что такое конфликт? (Участники высказывают свои предположения.) Спасибо за ответы. Все эти действия и переживания связаны с конфликтами.

Каждый по-своему объясняет, что это. Слово “конфликт” происходит от латинского *conflictus* – столкновение.

Вот одно из определений, предложенный В.И. Андреевым, что такое конфликт: это явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей, потребностей одного человека. Запишите в своих учебных листах.

- Рассмотрим теперь, что входит в структуру конфликта, из каких элементов он состоит.

Основные структурные элементы конфликта.

1. Стороны конфликта – люди или группы людей, находящиеся в конфликтных отношениях или же явно, или неявно поддерживающие конфликтующих (участники).
2. Предмет конфликта – то, из-за чего он возникает (объект, идея).
3. Образ конфликтной ситуации – отражение предмета конфликта в сознании втянутых в него людей (переживания).
4. Мотивы конфликта – внутренние или внешние силы, подталкивающие к нему людей (причины).
5. Позиции конфликтующих сторон – то, что люди заявляют друг другу, какие требования предъявляют (действия).

### **Причины конфликтов**

- В вашей жизни бывают конфликты? (Да) Приведите примеры (приводят).

- Почему же в жизни так часто возникают конфликты? Назовите возможные причины конфликтов (из-за порванной куртки; из-за того, что комната не убрана; из-за разных взглядов на одно и то же; из-за того, что человек нам неприятен...)

- Вообще конфликты очень часто встречаются в нашей жизни — в семье, в школе. Конфликты возникают как с хорошо знакомыми людьми, так и с совершенно незнакомыми, например, в очереди, в транспорте. Очень часто причиной конфликта выступает недовольство собой, чувство неполноценности, потребность в самоутверждении, мысль о своей исключительности, неудовлетворенное желание занять достойное место в коллективе. Каждый из нас – индивидуальность. У нас разные интересы, мечты, стремления. Это может вызывать конфликты.

Причины конфликтов – это рассогласование:

1. Целей, интересов.
  2. Взглядов, убеждений.
  3. Личностных качеств.
  4. Понимания информации.
  5. Ожиданий, позиций.
- Отметьте их в рабочих листах

Типология конфликтов

- Какие виды конфликтов выделяют учёные? На этот вопрос вы ответите после анализа предложенной вам ситуации (группы анализируют ситуации и предполагают, к какому виду она относится).

Ситуации:

1. Ты должен подготовиться к контрольной работе по физике на завтра, а по телевидению показывают интересный фильм (внутриличностный конфликт).
2. Друг взял у тебя книгу и обещал вернуть её через неделю. С тех пор прошёл месяц, а он её так и не вернул. А она позарез нужна тебе для подготовки домашнего задания. Вчера ты позвонил ему домой и напомнил про книгу, он клятвенно обещал её принести. А сегодня говорит: “Извини, я забыл, куда её положил, и теперь не могу её найти” (межличностный конфликт).
3. Ваша компания все вечера проводит в беседке во дворе вашего дома. Однажды, выйдя погулять, в вашей беседке вы увидели группу незнакомых вам молодых людей. Попытавшись объяснить им, что это ваше место, вы услышали грубость в свой адрес (межгрупповой конфликт).

- Так какие виды конфликтов выделяют учёные? (внутриличностные, межличностные и межгрупповые) Зафиксируйте в своих рабочих листах.

По степени вовлечённости людей в конфликт:

1. Внутриличностные
2. Межличностные
3. Межгрупповые

*Упражнение «Плюсы и минусы конфликта»*

- Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, спором, угрозами, ссорами, криками. В результате бытует мнение, что конфликт – явление нежелательное, что его следует немедленно разрешить, как только он возникает. А ведь у конфликта есть две стороны – негативная и позитивная.

Первой команде нужно будет в режиме мозгового штурма записать как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, второй команде, соответственно, – описать негативные последствия конфликтов. На работу группам дается 2 минуты.

- Во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число проблем.

- В какой-то мере конфликты даже необходимы для развития ситуации и отношений, роста личности, иначе может наступить застой.

- В конфликте часто мы находим новые, нестандартные способы решения проблемы.

- Но также необходимо сказать о таком неблагоприятном действии конфликта, как разрыв отношений между конфликтующими сторонами.

Конфликт — это не трагедия, он имеет право на существование. Внутри любой группы людей неизбежно возникает соревнование или соперничество между ее членами. Бесконфликтная жизнь – иллюзия. И в современном обществе невозможно избежать конфликтов, и они нужны. Поскольку именно в споре рождается истина.

- Однако, при неумелом разрешении конфликта разрушаются деловые и дружеские контакты между людьми, затрудняются или делаются невозможными их совместные координированные действия.

- Действительно, конфликт – это естественный и неизбежный элемент процесса общения. В нём есть как отрицательные, так и положительные стороны. Я предлагаю вам определить их (в учебных листах пишут, беседа).

К негативным сторонам конфликта можно отнести разрушение отношений между людьми, стресс, ухудшение здоровья.

С другой стороны, конфликт – это источник развития, сигнал к изменению, возможность сближения, разрядки напряжения, “оздоровления” отношений.

- А теперь я попрошу вас выполнить такое упражнение. Пожалуйста, соедините ладони рук на уровне груди.левой рукой надавите на правую.

- По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий не производится. Какой вывод из этого можно сделать? Правильно, при каждом споре, в ответ мы подсознательно начинаем сопротивляться. Т.е агрессия порождает агрессию.

- Можно ли разрешить конфликт, не ущемляя права и чувство достоинства всех людей, задействованных в конфликте? Как?

- Как видите, путей выхода из конфликта множество. Проживая жизнь, мы вновь и вновь попадаем в конфликтогенную зону, но мы не должны пугаться этого объективного обстоятельства. Нам необходимо разрешать конфликты так, чтобы никто не видел, что конфликты были.

Психолог К. Томас выделил пять основных стилей разрешения конфликта:

Конкуренция – человек, использующий этот стиль, активен и предпочитает разрешить конфликт естественным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими, но способен на волевые решения. «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Избегание – когда человек не отстаивает свои права, не хочет сотрудничать, просто уходит от конфликта, избегает его. «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него»

Приспособление – человек действует совместно с партнером по общению и не пытается отстаивать свои интересы. «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть»

Сотрудничество – человек активно участвует в разрешении конфликта и устанавливает свои интересы, но при этом учитывает и интересы партнера. «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть»

Компромисс – партнеры по общению сходятся на “золотой середине”, то есть на частичном удовлетворении интересов каждого из партнеров. «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть»

- Как вы думаете какой из этих стилей является наиболее эффективным?

- Да, действительно, это- сотрудничество, а наиболее конфликтным - является соперничество.

- Не секрет, что умение вовремя предотвратить конфликт играет важную роль в людских отношениях. Давайте потренируемся сглаживать конфликты и опытным путем продумаем основные методы урегулирования конфликтов!

- Сейчас я вам раздам различные конфликтные ситуации. Ваша задача состоит в примирении, в нахождении оптимальных путей решения конфликта.

Ситуация 1. Вы ожидаете свою очередь в больнице уже 3 часа, с очень большой температурой. Тут подходит пожилая женщина, хочет пройти без очереди, как вы поступите?

Ситуация 2. В компании друзей разделились во мнениях, кто предлагает сходить в кино, а кто-то пойти на дискотеку. Как вы поступите?

Ситуация 3. Подруга не возвращает книгу, а она тебе сейчас очень нужна.

Ситуация 4. Соседка обвиняет тебя в том, что ты разбросал мусор. Как быть?

Ситуация 5. Общаясь с одноклассниками, подруга неожиданно перебивает и начинает разговор на другую тему.

Ситуация 6. Родители заставляют за брата убираться в комнате.

Ситуация 7. Ты любишь слушать музыку громко, а родители предпочитают тишину. Возник конфликт.

Ситуация 8. Одноклассник без разрешения воспользовался твоим мобильным телефоном. Ваша реакция?

- Молодцы! - Чей ответ вам больше понравился? Почему?

-чувство юмора очень часто помогает нам загладить конфликтные ситуации. И в любых ситуациях нужно:

1. Относиться друг к другу терпимо;
2. Уважать друг друга;
3. Уметь ставить себя на место другого;
4. Сочувствовать;
5. Сопереживать.

- Использование конструктивных путей решения конфликта поможет вам сохранить друзей и не обрести врагов. Человек, который совершает не очень хороший поступок, рискует остаться в одиночестве и вызвать осуждение окружающих. И наоборот, бывают поступки, которые возвышают людей в глазах других. И в том, и в другом, находясь перед выбором, прежде чем что-то сделать, подумай о последствиях. На столе у вас лежат памятки, где проинформировано как благоприятно решать конфликты, вы можете забрать их и надеюсь это будет полезной информацией для вас в будущем! И пусть ваше решение всегда будут верными!

Назовите этапы протекания конфликта

Осознание конфликта:

Осознание ситуации как конфликта, хотя бы одним из участников. Последствия:

переход к конфликтному поведению;

стремление предотвратить конфликт, т. е. поиск решения до возникновения конфликта. Оптимальна вторая путь. Здесь важно, признают ли стороны законность требований друг к другу. В тех случаях, когда правомерные требования и притязания изначально отвергаются, конфликт будет иметь более ярко выраженный характер.

Проявление конфликтного поведения:

Переход к конфликтному поведению, т. е. к реальным действиям сторон, направленным на то, чтобы прямо или косвенно заблокировать достижение противоположной стороной ее целей и активно реализовать собственные. Конфликт обостряется эмоциональным поведением, а эмоции, в свою очередь, стимулируют конфликтное поведение. При этом возможны следующие варианты поведения:

открытая борьба, столкновение сторон;

отказ от конфликтного взаимодействия, уход из конфликтной ситуации (осознание недостатка своей силы, возможностей, изменение отношения к предмету разногласий, временное отступление для дальнейшего решения конфликта, когда это возможно);

компромиссное направление, переговоры (взаимные уступки, уменьшение своих притязаний).

Углубление конфликта:

Кризис и разрыв отношений между оппонентами. Эта стадия состоит из направлений:

1) конструктивного — сохраняется возможность совместной деятельности, хотя и в специфических формах, оппонентов еще можно примирить и посадить за стол переговоров;

2) деструктивного — сотрудничество невозможно, конфликтующие стороны теряют самоконтроль, и их необходимо разъединять. В рамках деструктивного направления происходит процесс открытого противоборства (захват и удержание спорного объекта, прямое насилие над оппонентом, создание помех для него и причинение косвенного вреда, оскорбляющие действия). Противоборство заканчивается быстрее при значительном перевесе сил одной из сторон, но может быть затяжным, с чередованием активных и пассивных фаз, наступления и обороны, попеременно с переговорами (поэтому перемирие вовсе не означает завершение конфликта).

Разрешение конфликта:

Конфликт может закончиться разрешением противоречий, перемирием или тупиком

Проходят ли конфликты бесследно?

Послушайте притчу и попытайтесь ответить на этот вопрос.

Жил-был юноша с плохим характером. Однажды отец дал ему полный мешок гвоздей. Забивай один гвоздь в ворота сада каждый раз, когда потеряешь терпение или поругаешься с кем-либо, — сказал отец.

В первый день юноша забил 37 гвоздей в ворота сада. В последующие недели количество забитых гвоздей уменьшалось, поскольку он делал усилие и сдерживал свои гневные импульсы. Он понял, что проще контролировать себя, чем забивать гвозди. Наступил тот день, когда юноша не забил ни одного гвоздя в ворота сада. Тогда он пришел к отцу и рассказал ему эту новость.

А теперь вынимай по одному гвоздю из ворот каждый раз, когда не потеряешь терпения, — ответил отец.

Наконец наступил тот день, когда юноша смог сказать отцу, что вытащил все гвозди. Сын, ты прекрасно справился с моим заданием, но посмотри, сколько дырок осталось на воротах! Они никогда уже не будут такими, как раньше. Когда ты с кем-то ругаешься и говоришь ему что-нибудь злое, ты оставляешь ему раны, как те, что на воротах. Ты можешь вонзить в человека нож и потом, извинившись, вытащить его, но навсегда останется рана. И будет неважно, насколько искренне ты попросишь прощения. Рана останется. Рана, принесенная словами, причиняет ту же боль, что и физическая, — сказал отец, подведя юношу к садовым воротам.

Вопросы к классу

В чем смысл притчи?

Оставляют ли конфликты следы?

(Ответы учеников.)

Подведение итогов урока.

- Наша встреча подходит к завершению.

– Что нового ты узнал сегодня на занятии?

– Было ли оно полезным для тебя?

– Что ты понял, какие выводы смог сделать?

Возможно, в ходе уроков некоторые из вас мысленно не раз спросили себя: «А я конфликтный человек или нет? Что окружающие думают обо мне, комфортно ли им рядом со мной?»

- Мы узнали, что означает понятие конфликт, разобрались, что конфликты встречаются повсюду и что жизнь без конфликтов практически невозможна. Жизнь без конфликтов – застойная, в ней нет развития, так, как только в конфликте люди пытаются решить проблему новыми, оригинальными способами, за счет чего идет процесс развития. Так же мы узнали, что очень важно научиться находить верное решение конфликта, вести себя достойно в конфликтной ситуации, так как именно от нашего поведения зависит, разрешится конфликт или нет.

Послушайте одну довольно известную притчу.

Два человека не могли поделить один апельсин. Каждый утверждал, что это его апельсин, и не хотел уступать другому. Неизвестно, чем бы закончилась эта история, если бы этим людям не пришла в голову простая мысль — выслушать друг друга. И тогда выяснилось, что одному нужен апельсин, чтобы выжать из него сок, а второму — чтобы из семечек вырастить новое дерево. Оказывается, эту проблему было просто решить.

## Занятие №2 «Конфликты. Поведение в конфликте. Способы решения».

### Ход занятия

#### Задание 1. "Что такое конфликт"

Давайте подберем синонимы к слову «конфликт», назовите свои ассоциации (кластер, записываем на доске).

Конфликт – это противоречие, столкновение противоположных взглядов, интересов, точек зрения, форм поведения. Разногласие между людьми, чреватое для них серьезными последствиями, трудностями в установлении нормальных взаимоотношений.

Давайте определим причины возникновения конфликтов (в группах по 4 человека мозговым штурмом).

Высказанные мысли с некоторой редакцией записываются на доске.

Итак, что приводит к конфликту?

- неумение общаться, сотрудничать,
- отсутствие позитивного утверждения личности другого (уважения).

Это как айсберг, малая, видимая часть которого – конфликт – над водой, а две составляющие – под водой.

Конфликт неумение общаться, сотрудничать, отсутствие уважения

Таким образом, просматриваются пути конструктивного взаимодействия:

- умение общаться, сотрудничать
- и уважать личность другого.

То есть, обеспечив эти две составляющие, вы сможете научиться жить без конфликтов. А как вообще ведут себя люди в конфликтных ситуациях? Психологи называют 4 стратегии поведения.

1. Приспособление – отказ от собственных интересов ради интересов другого. Эта стратегия уместна в том случае, когда ради сохранения партнерских отношений человек готов жертвовать своей выгодой. В этом случае сторона, идущая на уступки, проигрывает другой стороне. Сохранение истинных партнерских отношений в этом случае проблематично. Эта стратегия мирного, уступчивого человека.

2. Уход, или избегание – уклонение от принятия решений. Эта стратегия используется в том случае, когда цена вопроса невелика или нужна пауза для принятия окончательного решения. Ее достоинство – возможность сохранить отношения, однако в этом случае ни одна из сторон не получает преимущества, конфликт не разрешен, а только притушен. Чаще всего стратегию избегания используют люди, неуверенные в себе или находящиеся в тисках непреодолимых обстоятельств.

3. Соперничество, или конкуренция – стремление добиться своего за счет другого, силовой способ разрешения конфликта. Эта стратегия оправдана в критических ситуациях, когда решаются жизненные вопросы, а также в том случае, если вас используют в своих интересах. Выигрывает тот, кто сильнее. Цена победы – разрыв отношений, страдания проигравшего. Чаще всего эту стратегию используют люди, уверенные в себе

4. Компромисс – метод взаимных уступок. Компромисс дает возможность частично учесть интересы обеих сторон. Стратегия уместна в том случае, если сохранение отношений с партнером важнее возможной выгоды или когда другие способы



разрешения конфликта неэффективны. Свидетельствует о гибкости, дипломатичности применяющих ее людей.

5. Сотрудничество– поиск решения, устраивающего обе стороны. Эта стратегия является самой эффективной, потому что в этом случае выигрывают обе стороны. Этой стратегии обычно придерживаются сильные, зрелые, уверенные в себе люди. Стратегия укрепляет отношения и дает взаимные выгоды.

Задание 2. Давайте проверим, как вы поняли эти стратегии. Посмотрите видеотреклеты и определите стратегию поведения героев:

Стиль «Приспособление» (Ералаш №114 «Это Ваша собака?») Другими словами: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Стиль «Избегание» (Ералаш №21 «Хочу в кино!»)

«Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю»

Стиль «Соперничество, конкуренция» (к/ф «Собачье сердце», эпизод «Мы к Вам. Профессор», «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Стиль «Компромисс» (м/ф «Котнок по имени Гаф», эпизод «Сосиска» : «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Стиль «Сотрудничество» (м/ф «Смешарики», серия «Горы и конфеты»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Какое поведение, по-вашему, наиболее приемлемо? (сотрудничество, компромисс) При избегании ни одна из сторон не достигает успеха. При соперничестве и приспособлении одна сторона оказывается в выигрыше, а другая проигрывает. При компромиссе обе стороны получают частичную выгоду. И только при сотрудничестве в выигрыше оказываются обе стороны.

Если помните, то в начале встречи мы обозначили две проблемы, которые часто становятся причиной конфликта. Наши стратегии подходят для их устранения? (неумение общаться, сотрудничать заменим на сотрудничество; отсутствие уважения заменим на компромисс).

А теперь давайте проверим правильность наших предположений.

Задание 3. "Молва" (навыки общения). Активными игроками в этой игре являются 6 участников. Остальные — наблюдатели, эксперты. Четыре участника на некоторое время выходят из помещения. В это время первый участник, который остался, должен прочитать второму игроку предложенный ведущим небольшой рассказ или сюжет. Задача второго игрока – внимательно слушать, чтобы потом передать полученную информацию третьему участнику, который должен будет войти в комнату по сигналу. Третий игрок, прослушав рассказ второго игрока, должен пересказать его четвертому и т. д.

После выполнения этого задания участниками перечитываем рассказ уже для всех участников игры. Каждый игрок может сравнить свой вариант пересказа с оригиналом.

История для игры:

«Марфуша была примерной девушкой. Училась в школе, как и все ходила на дискотеки, одежду покупала только в магазинах, в жизни ее интересовали только книги. Однажды она пошла в лес и встретила там НЛЮ. С тех пор, все не как у людей. Школу забросила, дома стала устраивать дискотеки, одежду покупала на рынках, а книги вообще возненавидела».

Что произошло с информацией? С чем можно сравнить варианты пересказа сюжета? С передачей слухов, из-за которых часто происходят конфликты. В ситуации, когда до вас доходит информация, что кто-то что-то о вас говорил, оскорбил, не лестно отзывался.

Правило 1 в этом следующее: верить можно тому, что слышали лично, а если вы себя таковым не считаете, то и реагировать на это не нужно. Умей заставить себя молчать, когда тебя задевают в мелкой ссоре, будь выше мелочных разборок.

Задание 4. "Варианты общения" (сотрудничество)

А для следующего задания я приглашаю 2 ребят.

"Синхронный разговор". Оба участника в паре говорят одновременно в течение 10 секунд (ФИО, дата и место рождения, ФИО родителей). По сигналу разговор начинается и прекращается.

Могут ли понять друг друга люди, когда говорят, не слушая собеседника?

Правило 2: Дай "агрессору" выговориться, «выпустить пар».

На доске меняется фраза «неумение общаться» на «умение общаться, сотрудничать».

Задание 5. "Я-высказывания" (уважение личности другого)

Для снижения накала конфликтной ситуации очень эффективно использование в общении "я-высказываний" – это способ сообщения собеседнику о своих нуждах, чувствах без осуждения или оскорбления.

Перефразируйте высказывания, превратив их в «я-высказывания», направленные на ваши чувства и нужды:

«ты не вернул мне учебник», желательно «я надеялся, что ты вернешь мен учебник».

«ты занял мое место за партой» желательно «мне бы хотелось сесть на свое место»

"ты не вывел собаку", желательно: "я надеялся, что ты выведешь собаку");

"ты меня раздражаешь, когда делаешь это", желательно: "когда ты делаешь это, я испытываю раздражение");

"ты никогда не звонишь", желательно: "мне хотелось бы, чтобы ты звонил, когда задерживаешься"

Какое высказывание приятнее услышать? Какая фраза демонстрирует уважение к собеседнику?

Правило 3: Старайся спокойно обосновывать претензии, излагать факты, не касаясь эмоций, аргументируй свою точку зрения.

На доске меняется фраза «отсутствие уважения» на «уважение».

Итак, если мы будем правильно общаться и с уважением относиться к окружающим, мы сможем построить без конфликтное общение!

Поведение в конфликте.

Давайте еще раз озвучим правила поведения в конфликте (называют правила на доске).

И добавим следующие:

Как действовать в конфликтной ситуации.

1. Представь себя на месте партнера, постарайся почувствовать, как бы ты сам себя чувствовал в этом состоянии.
2. Дай "агрессору" выговориться, «выпустить пар».
3. Скажите партнеру деликатно о том впечатлении, которые произвели его слова.
4. Попробуйте спокойно обосновать претензии, изложить факты, не касаясь эмоций.
5. Сбивай агрессию неожиданными приёмами (попроси совета, сделай комплимент и др.).
6. Замолчи первым. Молчание поможет тебе прекратить ссору, достигнуть эмоционального успокоения.
7. Попроси сформулировать проблему и желаемый конечный результат.
8. Не бойся извиниться, если чувствуешь свою вину.
9. Используй юмор (а не иронию). Это хороший способ снять напряжение.

В момент своего агрессивного поведения нужно:

- посчитать до 10;
- улыбнуться, подышать глубже;
- переключить внимание (пересчитать пуговицы у обидчика);
- сказать себе добрые слова;
- быстро стучать карандашом по листу бумаги;
- походить взад-вперед по помещению;
- чтобы не расплакаться, представить обидчика в костюме клоуна.

Последствия конфликтов.

Упражнение «Стакан». Ребенку предлагается взять одноразовый стакан и сделать с ним то, что он сделали бы в состоянии агрессии. Затем ведущий предлагает вернуть предмет к первоначальному виду.

Обсуждение:

- Можем ли мы после агрессивных действий все восстановить?
- Бывало, что после агрессии вы жалели о своих действиях?

Самое ценное сокровище - душа человека. Как мы можем восстановить ее, не оставив следов?

Опасность конфликтов в том, что они

1. Сопровождаются негативными эмоциями, стрессами и переживаниями, которые приводят к неврозам (психическим заболеваниям).
2. Приводят к стойкому расстройству отношений между людьми (теряем друзей и знакомых, расположение близких).
3. Имеют правовые и юридические последствия:
  - возмещение материального и морального вреда пострадавшей стороне (порча имущества, оскорбления, возмещение затрат на лечение);
  - постановка на учет в КДН (контроль и рейды по месту жительства, испорчена репутация для будущего устройства в ВУЗы, армию, работу);
  - лишение родителей родительских прав;
  - судимость.

А закончить хотелось бы притчей.

Два воробышка

На дереве спокойно сидели два воробышка. Один-вверху, а второй-ниже. Через некоторое время один воробышек, который сидел на вершине, чтобы как-то начать разговор, сказал:

- Какие красивые зеленые листья!

Воробей, который сидел ниже, понял эти слова как вызов и сразу же ответил:

- Ты слепой? Разве не видишь, что они серо-зеленые?

- Так это ты слепой! Листья - зеленые.

Воробышек снизу, уверенный, что правда на его стороне, пискнул:

- Держу пари перьями моего хвоста листья серо-зеленые. Ты ничего не понимаешь, ты-дурак.

Воробей, который сидел на вершине, рассердился и со всей силы бросился на врага, чтобы ответить. Но прежде чем начать поединок, оба посмотрели вверх. Воробей, который слетел с вершины, удивленно воскликнул:

- Смотри, смотри! Листья действительно серо-зеленые!

А потом добавил:

- А полетели со мной на вершину, - и они вместе прыгнули туда.

- Смотри, смотри! Листья действительно зеленые!

Не осуждай никого, если ты не жил его жизнью. И старайся всегда поставить себя на место другого, прежде чем вступить в конфликт.

Занятие «3 «Профилактика конфликтов в школе»

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.

Конфликтные процессы мало кто одобряет, но почти все в них участвуют.

Конфликты между детьми и подростками в пределах школы, класса чаще всего основаны на эмоциях и личной неприязни. Конфликт обостряется и охватывает все больше людей.

Межличностные и межгрупповые конфликты негативно сказываются на всех процессах жизнедеятельности школы. Конфликты между учениками отрицательно влияют как на самих конфликтующих, так и на весь класс, в классе, где сложился неблагоприятный социально-психологический климат, дети плохо усваивают программный материал, простая обида может, в конечном счете, привести к проявлению жестокости в отношении своих противников и т.д.

Заниматься своевременной диагностикой и профилактикой конфликтов в школьных коллективах крайне необходимо.

Во-первых, профилактика конфликтов, несомненно, будет способствовать повышению качества учебного процесса. Воспитанницы станут тратить интеллектуальные и нравственные силы не на борьбу с оппонентами, а на свою основную деятельность.

Во-вторых, конфликты оказывают заметное отрицательное влияние на психическое состояние и настроение конфликтующих. Стресс, возникающий в ходе конфликтов, может быть причиной десятков серьезных заболеваний. Поэтому своевременные профилактические меры должны положительно влиять на психологическое и физическое здоровье воспитанниц.

В-третьих, именно в школьном возрасте у ребенка, подростка формируются навыки разрешения противоречий в межличностном взаимодействии, которые случаются в жизни каждого человека.

#### Формы и методы профилактики конфликтов в школьном коллективе

Профилактика конфликтов представляет собой комплекс педагогических мер. К самым известным из них и доказавшим свою эффективность можно отнести:

- Игровые упражнения.
- Метод игрового моделирования проблемных ситуаций.
- Ролевые и деловые игры (упражнения на групповую сплоченность).
- Тренинги.

Существуют ряд игровых упражнений, способствующих профилактике конфликтов. Их можно проводить в середине дня, по очереди со всеми воспитателями для профилактики конфликтов и снятия напряжения.

“Толкание”. Два участника должны поднять руки над головами, взяться за руки, переплетая пальцы, и толкать друг друга таким образом, чтобы заставить противника прикоснуться к стене.

“Хлопнуть руками”. Человек А протягивает руки ладонями вниз. Человек Б протягивает руки ладонями вверх и помещает их под руками человека А. Цель упражнения: Б старается хлопнуть по ладоням А, быстро передвигая руки в направлении ладоней А. Как только Б начинает двигаться, А старается отодвинуть руки, перед тем как Б может хлопнуть по ним.

Человека просят свернуться в “упругий мяч”; кто-то из группы, кого он выберет, “разворачивает” его, он может сопротивляться, а может поддаться. Одни участники группы стараются помочь ему сохранить положение, другие “развернуть” его.

Упражнения должны проводиться весело, если кто-то не захочет участвовать, не стоит его принуждать, лучше предложить позже присоединиться к остальным.

При использовании метода игрового моделирования проблемных ситуаций воспитателям чаще всего предлагается конкретная ситуация из практики работы с детьми, в которой педагог должен принять педагогически правильное решение. Данный метод помогает выбрать наиболее обоснованный выход из множества предложенных моделей развития событий. А это возможно только в том случае, если глубоко и всесторонне проанализировать предложенную ситуацию, сравнить различные варианты, обосновать выбранное решение.

Одной из распространенных форм профилактики и разрешения конфликтов является форма тренинга.

Тим же может заниматься служба примирения.

Служба примирения является объединением учащихся и педагогов, действующей в образовательном учреждении на основе добровольческих усилий учащихся.

## Цели и задачи службы примирения

Целью службы примирения является:

распространение среди учащихся, родителей и педагогов цивилизованных форм разрешения конфликтов;

помощь в разрешении конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительной медиации;

снижение количества административного реагирования на правонарушения.

Задачами службы примирения являются:

проведение примирительных программ (восстановительных медиаций, кругов сообщества, школьных и семейных конференций и т.д. ) для участников конфликтов;

обучение школьников цивилизованным методам урегулирования конфликтов и ответственности;

информирование учеников и педагогов о принципах и ценностях восстановительной медиации;

## Порядок формирования службы примирения

4.1. В состав службы примирения могут входить школьники 7-11 классов, прошедшие обучение проведению примирительных программ (в модели восстановительной медиации).

Руководителем (куратором) службы может быть социальный педагог, психолог или иной педагогический работник школы, на которого возлагаются обязанности по руководству службой примирения приказом директора школы.

Руководителем (куратором) службы примирения может быть человек, прошедший обучение проведению примирительных программ.

Родители дают согласие на работу своего ребенка в качестве ведущих примирительных встреч.

Вопросы членства в службе примирения, требований к школьникам, входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться Уставом, принимаемым службой примирения самостоятельно.

## 5. Порядок работы службы примирения

5.1. Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации школы, членов службы примирения, родителей.

Служба примирения принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица школы.

Примирительная программа начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо согласие родителей или их участие во встрече.

Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) службы примирения.

В сложных ситуациях (как правило, если в ситуации есть материальный ущерб, среди участников есть взрослые или родители) куратор службы примирения принимает участие в проводимой программе.

В случае если конфликтующие стороны не достигли возраста 10 лет, примирительная программа проводится с согласия классного руководителя.

Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

Служба примирения помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба примирения может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления, что должно быть оговорено в письменном или устном соглашении.

При необходимости служба примирения информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, имеющих на территории учреждений социальной сферы).

Медиация (и другие восстановительные практики) не является психологической процедурой, и потому не требует обязательного согласия со стороны родителей. Однако куратор старается по возможности информировать и привлекать родителей в медиацию (а по указанным в пунктах 5.3 и 5.4 категориям дел участие родителей или согласие на проведение медиации в их отсутствие является обязательным).

## ОЦЕНКА СОБСТВЕННОГО ПОВЕДЕНИЯ

### В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ (тест)

Ребята! Постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведете себя в споре или конфликтной ситуации?». Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа, характеризующего определенный стиль поведения. Если подобным образом вы ведете себя часто — поставьте 3 балла; от случая к случаю — 2 балла; редко — 1 балл.

Вопрос:

«Как вы обычно ведете себя в споре или конфликтной ситуации?»

Ответы:

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней как со своей.
3. Ищу компромиссы.
4. Допускаю, что не права, даже если не могу поверить в это.
5. Избегаю противника.
6. Желаю во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласна, а с чем — категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему.
11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.

13. Немного уступлю и подтолкну тем самым другую сторону.

14. Предлагаю мир.

15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка результатов теста.

Подсчитывается сумма баллов по следующим группам:

1, 6, 11 — это тип поведения «А»;

7, 12 — это тип поведения «Б»;

8, 13 — это тип поведения «В»;

9, 14 — это тип поведения «Г»;

10, 15 — это тип поведения «Д».

Если набрали больше всего баллов под буквами: «А» — это жесткий тип разрешения конфликтов и споров. Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало вы стремитесь выиграть. Это тип человека, который «всегда прав».

«Б» — это демократический стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищете решения, которые удовлетворили бы обе стороны.

«В» — компромиссный стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

«Г» — мягкий стиль. Своего противника вы «уничтожаете» добротой. С готовностью вы встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей.

«Д» — «уходящий» стиль. Ваше кредо — «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Педагог предлагает подросткам проанализировать самостоятельно результаты тестирования, соотнести их с самооценкой своего поведения. Если есть желающие обсудить свои результаты тестирования с одноклассниками, то воспитатель дает воспитанницам время и для коллективного анализа.

### УРОВЕНЬ КОНФЛИКТНОСТИ ЛИЧНОСТИ (тест)

Девочки! При ответе на вопрос выберите один вариант ответа под конкретной буквой, запишите букву после номера вопроса.

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, т. е. к тому, чтобы подчинить своей воле других?

А) Нет;

Б) когда как;

В) да.

2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно, и ненавидят?

А) Да;

Б) ответить затрудняюсь;

В) нет.

3. Кто вы в большей степени?

А) Пацифист;

Б) принципиальный;

В) предприимчивый.

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

А) Часто;

Б) периодически;



В) редко.

5. В случае неудач какое состояние для вас наиболее характерно?

А) Пессимизм;

Б) плохое настроение;

В) обида на самого себя.

6. Характерно ли для вас соблюдать и отстаивать традиции вашего коллектива?

А) Да;

Б) скорее да;

В) нет.

7. Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать?

А) Да;

Б) скорее да;

В) нет.

8. Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:

А) Раздражительность;

Б) обидчивость;

В) нетерпимость критики других..

9. С чем вам чаще всего приходится бороться?

А) С несправедливостью;

Б) с непониманием;

В) с эгоизмом.

10. Что приводит вас к столкновению и конфликтам с людьми?

А) Излишняя инициатива;

Б) излишняя критичность;

В) излишняя прямолинейность.

Обработка результатов тестирования.

Все ответы к каждому вопросу имеют свою оценку в баллах. Заменяем выбранные буквы баллами и подсчитываем общую сумму набранных баллов.

Определенная сумма баллов характеризует уровень конфликтности личности:

14—17 баллов — очень низкий;

18—20 баллов — низкий;

21—23 балла — ниже среднего;

24—26 баллов — ближе к среднему;

27—29 баллов — средний;

30—32 балла — ближе к среднему;

33—35 баллов — выше среднего;

36—38 баллов — высокий;

39—42 балла — очень высокий.

Педагог предлагает подросткам соотнести результаты тестирования с самооценкой своего уровня конфликтности, подумать, какие причины чаще всего порождают конфликты между людьми.

Заключение

Процесс формирования практической готовности воспитателя к разрешению конфликтов среди подростков носит индивидуально-творческий, поэтапно и системно организованный характер.

Важно понять, что проблему, из-за которой возник конфликт, лучше решать сообща, объединив усилия. Этому способствует, во-первых, критический анализ собственной позиции и действий. Выявление и признание собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Во-вторых, необходимо постараться понять интересы другого. Понять — не значит принять или оправдать. Однако это расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. В-третьих, целесообразно выделить конструктивное начало в поведении или даже в намерениях участника. Не бывает абсолютно плохих или абсолютно хороших людей или социальных групп. В каждом есть что-то положительное, на него и необходимо опереться при разрешении конфликта. Поскольку в основе конфликта часто лежит противоречие, подчиненное определенным закономерностям, социальные педагоги не должны “бояться” конфликтов, а, понимая природу их возникновения, использовать конкретные механизмы воздействия для успешного их разрешения в разнообразных педагогических ситуациях.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Формы работы по решению конфликтов в коллективе.

Игры и упражнения.

Проигрывая нижеприведенные упражнения, учащиеся узнают, что существует множество способов разрешить конфликт, не прибегая к насилию, тренируют эти способы на практике и расширяют свой поведенческий диапазон в отношении улаживания конфликтов.

### Приложение 1

#### «ПАУТИНА»

Цели игры: знакомство, осознание взаимосвязи и взаимозависимости каждого члена коллектива друг от друга

Материал: клубок прочных ниток

Дети сидят на стульях, образуя круг. Один, держа в руках клубок ниток, находит конец, зажимает его в руке и бросает клубок другому со словами: «Я — Аня Иванова, бросаю клубок Даше Дмитриевой». Даша, держась за нить, бросает клубок дальше и называет свое имя и имя следующего игрока. Получается паутина, связывающая учащихся друг с другом. Когда нить оказывается в руках у каждого, вы можете обсудить с детьми возникающие при этом чувства, например: «Мы теперь все связаны друг с другом. От поступков каждого зависит жизнь в нашем классе». Потом клубок отправляется в обратный путь (с называнием или без называния имен — это зависит от численности и терпения группы). Попросите детей бросать клубок только над нитью.

### Приложение 2

#### «БРОДЯЧИЕ РЕПОРТЕРЫ»

(продолжительность около 20 минут)

Цель игры: знакомство, осознание проблем класса и путей их решения.

Материал: стандартные листы бумаги и карандаш для каждого участника игры.

Каждый учащийся пишет на листе свое собственное имя, ходит по комнате и берет интервью у своих товарищей. Репортер задает вопросы и записывает ответы на своем листе. К концу игры каждый участник игры имеет определенную информацию о свойствах характера, интересах, симпатиях своих товарищей.

Вариация. Можно задать какую-нибудь тему, например: «Что нравится (не нравится) мне в нашей школе», «Что нужно нам всем делать, чтобы в классе было интересней?»

### Приложение 3

«ТЫ МНЕ ПРАВИШЬСЯ, ПОТОМУ ЧТО...»

(продолжительность 20—40 минут)

Цели игры: установление благоприятного климата взаимоотношений в коллективе.

Эту игру следует проводить в классах с достаточно высокой активностью и доброжелательной атмосферой

Дети сидят в кругу. Кто-нибудь один, по желанию, садится в круг. Дети, опять же по желанию, говорят, что им нравится в данном учащемся, например: «Мне нравится, как ты смеешься», «Мне нравится, что ты всегда готов помочь» и т.д. Важно, чтобы дети говорили не о мелочах, поверхностных признаках, а о чертах и свойствах характера. Участие в этой игре должно быть сугубо добровольным.

Вариация. Можно проводить эту игру для именинников.

### Занятие №4 Профилактика буллинга.

Все мы помним прекрасный советский фильм «Чучело» о девочке Лене Бессольцевой, которая стала жертвой агрессии и психологического давления со стороны одноклассников. Поклонники американского кино могут вспомнить на эту тему фильм «Кэрри» по роману Стивена Кинга, где главная героиня из-за своей неординарной внешности и психологических особенностей становится объектом издевательств и злых шуток сверстников.

Всё это – о буллинге в школе – травле, запугивании, третировании. Слово – новое, явление – старое. В средствах массовой информации мы всё чаще встречаем пугающие заголовки: «подростки выложили в сеть видео с избиением одноклассника», «девочка покончила жизнь самоубийством из-за травли в школе».

Проблема буллинга – современная, остросоциальная. На неё нельзя закрывать глаза, ведь детская жестокость порой переходит все допустимые границы.

Травля (буллинг — англ. bullying) — агрессивное преследование одного из членов коллектива со стороны другого, но также часто группы лиц, не обязательно из одного формального или признаваемого другими коллектива. Травлю организует один (лидер), иногда с сообщниками, а большинство остаются свидетелями. При травле жертва оказывается не в состоянии защитить себя от нападков, таким образом, травля отличается от конфликта, где силы сторон примерно равны. Травля может быть и в физической, и в психологической форме. Проявляется во всех возрастных и социальных группах.

Как проявления травли специалисты расценивают оскорбления, угрозы, физическую агрессию, постоянную негативную оценку жертвы и её деятельности, отказ в доверии и делегировании полномочий и так далее.

В своей практике работы психологом, я часто сталкиваюсь с обращением родителей по поводу того, что в школе их дети столкнулись с ситуацией, когда их кто-то толкал, прятал им тетради, крали ручку, звонили, издевались над ними, не допускали к игре, писали оскорбительный комментарий в социальной сети.

Наибольшая агрессия наблюдается в начальной школе, в основном в 4-6 классах. В этом возрасте дети могут дразнить друг друга, но говорить, что это шутка.

Существует перечень форм поведения, которые квалифицируются как насилие (буллинг) в школе. Издевательства, злоба, насмешки, унижительные сплетни, оскорбления, угрозы – все это формы психологического словесного оскорбления. Игнорирование, неприятие, отклонение, исключение – это невербальное психологическое насилие. Физическое насилие – это ситуация, когда ребёнка на протяжении некоторого времени толкают, дёргают, щипают, бьют, пинают, колют, удерживают, душат, кусают других.

Захват или уничтожение вещей, денег, рэкет – примеры экономического насилия.

Сексуальное насилие может быть:

- словесным, например, вульгарными предложениями, комментариями, слухами;
- невербальным: жесты, специфические взгляды, звуки, вызывающие ассоциации с сексуальным поведением;
- физическим: прикосновение, ущемление, растирание, удержание, давление, раздевание кого-либо или демонстрация себя перед кем-то, принуждение к различным сексуальным поведением и, наконец, изнасилование.

Насилие в школе. Причины

Дети могут быть очень жестокими. Более агрессивные ищут более слабых, которых они оскорбляют, отбирают их личные вещи и даже многих запугивают, избивают и заставляют делать нежелательные вещи.

С научной точки зрения, можно сказать, что сущность школьного насилия заключается в повторяющемся, целенаправленном и систематическом использовании отдельным лицом или группой своей силы по отношению к выбранной жертве. Неспровоцированные акты насилия и агрессивного поведения происходят по отношению к более слабым ученикам в школе или за ее пределами, с целью прямого или косвенного преследования, причиняя физические и моральные страдания жертве.

Тиран своим поведением доводит жертву до определенного психического состояния. Это состояние – готовность подчиниться не только преследующему человеку, но и всем членам группы. Построение определенной иерархии власти во многих отношениях привлекательно для виновного в насилии. Удовольствие от чувства превосходства и компенсации за школьные и домашние неудачи – лишь одна из многих «привлекательностей».

Многие дети, ставшие свидетелями насилия в отношении своих сверстников, страдают из-за своего молчания и кажущейся снисходительности, другие опасаются, что они могут стать следующей жертвой. Спрашивают ли они себя о степени своего соучастия в издевательствах? Отказ от помощи преследуемому и не проявление чувства солидарности с потерпевшим становится подтверждением соучастия и поддержки преследователя. Психологи видят неоднозначное преклонение перед угнетателем,

эффективностью его действий и повышением социальной привлекательности. При длительном насилии чувство индивидуальной ответственности снижается, а ответственность за акты запугивания «размывается». По привычке патология становится нормой группы. Школьный буллинг вызван необходимостью оставаться верными сверстникам и быть отрезанными от мира взрослых.

Родители, чьи дети не подвергаются жестокому обращению, не видят в этом никакой проблемы. Некоторые люди считают такое патологическое поведение естественным положением для любой социальной группы, существующей веками и не осознают, что насилие в школе – болезненный и стигматизирующий опыт.

Нарушения в школьной деятельности часто наблюдаются у жертв и виновников буллинга со стороны сверстников, проблем в межличностных контактах, снижения качества жизни, возникновения чувства угрозы и, как следствие, усиления тревожных или депрессивных реакций (а в крайних случаях даже попытки суицида). Спустя годы – ухудшение образования, проблемы с установлением отношений, частые конфликты с законом и агрессивное поведение, и самое тревожное – увеличение случаев психических расстройств.

Издевательства могут привести к учащению случаев психосоматических расстройств у жертв. Тем более что преследованиям чаще подвергаются дети, ранее имевшие психологические проблемы.

В последние годы резко возросло количество случаев депрессии в подростковом возрасте, и у 18-летних это заболевание встречается уже так же часто, как и среди старших возрастных групп. Согласно исследованию, опубликованному в *British Medical Journal* (Британский медицинский журнал), около 1/3 случаев депрессии у 18-летних может быть связана с опытом насилия со стороны сверстников в школе.

Известно, что предрасположенность к депрессивным расстройствам является генетической. Однако сама болезнь проявляется под влиянием факторов окружающей среды, например, травматических переживаний. Среди этих факторов все чаще упоминается опыт насилия (физического и психологического) со стороны сверстников в детстве и подростковом возрасте.

Совершенно очевидно, что с насилием в школе необходимо бороться, и в первую очередь потому, что такие меры могут уменьшить количество людей, страдающих депрессией в будущем. Страдание есть страдание, и патологию нужно лечить.

Родители должны не только кормить и одевать, но и воспитывать. С самого начала детям следует прививать ценности, способствующие социальному сосуществованию.

Насилие с ребенком круглосуточно

Определение издевательств над детьми в школах изменилось в последние годы. Буллинг приобрёл новые формы. Ученые утверждали, что до недавнего времени одной из распространенных черт издевательств была повторяющаяся агрессия по отношению к жертве. Сегодня дети и подростки живут в двух мирах: онлайн и офлайн. Дети могут сидеть рядом друг с другом за партой, они могут не разговаривать друг с другом, и один из них в это время будет унижать другого в Интернете, написав нелепые комментарии. В сети ничего не потеряно. Иногда достаточно одного оскорбительного комментария, и отрицательное мнение достигает 1000 человек. Такой комментарий может иметь решающее влияние на судьбу жертвы.

Раньше домогательства к детям имели место в определенное время и в определенном месте. Теперь, «благодаря» жизни в сети, новая форма насилия проявляется в отношении ребенка 24 часа в сутки в любом месте. Такая ситуация не обязательно

должна происходить несколько раз, чтобы заклеить человека, который в данном случае является жертвой. Даже единичный негативный опыт может пагубно сказаться на детской психике, но исследования показывают, что хроническое насилие, продолжающееся в течение некоторого времени, оказывает особенно разрушительное воздействие на психику.

Вопреки распространенному мнению, жертвой издевательств в классе не всегда оказывается ребенок с отличительными особенностями, например, из-за его внешнего вида, цвета волос, очков, хороших оценок. На роль козлов отпущения в классах чаще всего выбирают более чувствительных детей, уязвимых к психологическим травмам и в то же время «слабых» – лишенных сильных союзников (обычно не любимых, имеющих проблемы в семье, замкнутых и т.д.) которых не признает классовое большинство, нередко даже родители или учителя. Конечно, это не всегда так, и более популярные люди тоже могут испытывать издевательства, однако такое бывает реже.

Буллинг в школе. Как узнать, стал ли ребенок жертвой?

Синяки, сломанные вещи, нежелание ребенка ходить в школу, эмоциональные всплески, плач – вот некоторые из признаков, которые могут указывать на то, что ребенок столкнулся с насилием в школе. Что еще должно нас беспокоить?

Когда мы должны подозревать, что ребенок подвергается издевательствам, домогательствам или изоляции в классе?

Страдают жертвы преследования. Они часто чувствуют, что ничего не могут с этим поделать, они напуганы, одиноки, смущены, терпят издевательства и не обращаются за помощью. Несколько признаков насилия, на которые родители должны обращать внимание:

1. Видимые признаки пережитого насилия: синяки, царапины, следы укусов и т.д. А также поврежденные предметы или частая «потеря» предметов или денег (иногда также кража денег у родителей для «откупа» от рэкета).

2. Нежелание ребенка ходить в школу, прогулы: ребенок может прямо заявить о страхе, искать причины, чтобы не ходить в школу, или испытывать психосоматические симптомы (например, головную боль, боль в животе, проблемы с желудком). Примечание: психосоматические симптомы, возникающие в результате стресса, действительно ощущаются ребенком, поэтому не следует думать, что ребенок симулирует. Часто симптомы ухудшаются в воскресенье вечером и в будние дни перед школой;

3. Ребенок не хочет участвовать в школьных поездках, походах, экскурсиях. Он просто счастлив, если получается избежать всех классных мероприятий.

4. Ребенок жалуется, что с ним плохо обращаются в школе или наоборот – мало говорит о своих отношениях со сверстниками, неохотно, отвечает на ваши вопросы на эту тему, отвечает очень обобщенно (например, «все в порядке», «не о чем говорить»). Часто дети пытаются сначала поднять эту тему со взрослыми (родителями, учителями), но зачастую это вызывает тревогу, например, они могут внимательно изучить нашу реакцию. Если взрослый не проявит должного интереса, заботы, сочувствия и понимания, будет спешить, не обратит внимания на ребенка или ответит затертой формулой или «добрым советом» (например, «Ты увидишь, все у тебя получится», «Старайся им понравиться», «Не преувеличивай, это нормально, что друзья немного пошутят» и др.), ребенок в таких случаях расстраивается и

отказывается от дальнейших попыток поговорить. А в дальнейшем взрослые удивляются: «Почему ты мне ничего не сказал?»

5. Ребенок рассказывает о проблемах других детей. «Друга не любят в классе» или задает вопросы о гипотетических ситуациях, связанных с насилием «А если, например, друга бьют в школе, должен ли он им противостоять?» и т.п. Обязательно в чутком и доверительном разговоре выясните, не касаются ли описанные проблемы напрямую связаны с вашим ребёнком. И, даже, если ребенок не является прямой жертвой насилия, а лишь его свидетелем, он также подвергается его негативному влиянию на свою психику.

6. Ребенок делает в свой адрес различные критические замечания, которые могут быть спровоцированы высказываниями или поведением преследователей: «Я безнадежен», «Я скучен», «Я некрасивый», «Я глупый» и др.

7. Неспецифические симптомы также являются важными подсказкам, например, они появляются и/или усугубляют трудное поведение ребенка (раздражительность, эмоциональные всплески, плач), трудности в обучении, более частые заболевания (хронический стресс, связанный с издевательствами, может значительно снизить иммунитет), трудности со сном, изменения аппетита (ухудшение или чрезмерное увеличение). Существенные, неожиданные изменения в образе жизни, внешности или интересах ребенка, также могут указывать на существование проблем у ребенка. Это могут быть лихорадочные попытки подружиться со сверстниками. Здесь, однако, стоит быть осторожным, делая выводы, ведь зачастую такие изменения являются просто нормальным элементом развития ребенка или подростка.

Как помочь жертве буллинга?

1. Прежде всего, нужно быть готовы к тому, что над вашим ребенком могут издеваться. Это бывает не только в фильмах или с соседским ребёнком.

2. Внимательно наблюдайте за своим ребенком. Если вы видите, что он изменился, его поведение отличается от обычного, спросите, что происходит.

3. Будьте открыты к диалогу, поощряйте разговоры и признания и, что важно, внимательно слушайте.

4. Если ваш ребенок говорит, что над ним издеваются, не стоит недооценивать проблему, не притворяйтесь, что ее нет. Если он чувствует беспокойство, верьте ему и действуйте.

5. Относитесь к своему ребенку серьезно. Скажите, что вы благодарите его за доверие и рады, что он рассказал вам о своих проблемах. Убедите его, что он был прав, доверившись вам.

6. Не вините ребенка! Он определенно ничего не сделал для такого жестокого наказания. В то же время присмотритесь к своему ребенку, подумайте, почему другие дети его дразнят. Возможно, его рассказы дадут вам подсказку, и вы сможете ему помочь.

7. Поговорите со своим ребенком и придумайте способы решения проблемы. Поговорите о том, как ваш сын или дочь могут защитить себя, как на это реагировать.

8. Если чувствуете, что ребенок не справляется с этой нагрузкой – обратитесь к психологу.

9. Запишите ребенка на дополнительные занятия: тренировку по боевым искусствам, футболу или в бассейн. Пусть занимается своим увлечением, это поможет

ему не только снять стресс, но и почувствовать себя сильнее, позволит ему восстановить уверенность в себе.

10. Не обещайте держать проблему издевательств в секрете – действия требуют сотрудничества и непредвзятости. «Ты ничего не можешь сделать в одиночку».

11. Если над вашим ребенком издеваются вне школы, поговорите с родителями преследователя. Если издевательства происходят в школе – сообщите об этом руководству, классному руководителю. Учителя не всегда знают, что над ребенком издеваются. Дайте понять – вы рассчитываете на сотрудничество школы и не допустите агрессивного поведения по отношению к своему ребенку. Даже когда руководство школы заверило вас, что они серьезно отнеслись к вашему запросу и предпримут все шаги для решения проблемы, оставайтесь с ними на связи.

Психология поведения буллера

Раньше психологи думали, что буллинг начинает тот, кто просто не знает, как общаться нормально. Буллеров пытались учить общаться (буллер (булли) – инициатор буллинга). Данная стратегия не дала желаемого результата. Исследования показали, что буллеры обладают неадекватно завышенной самооценкой. Они искренне уверены в том, что они особенные, имеют больше прав, имеют законные основания быть высокомерными, решать судьбы других и повелевать. Некоторые буллеры действительно что-то умеют делать лучше других учеников (быстро думают, хорошо рисуют, имеют высокий уровень интеллекта и т.д.). Но большинство буллеров ничем особенным не выделяются, и при этом все равно убеждены в своей исключительности, дающей им право наказывать других детей, быть агрессивными, систематически травить слабого, устанавливать свои законы.

Когда учитель перепоручает наведение порядка в классе активным очаровательным «лидерам», он рискует оказаться одураченным ловкими манипуляторами-буллерами. Законы буллинга – это законы уголовного мира: власть принадлежит сильным, удел слабых – быть использованными для нужд сильных. Бывает так, что буллер как-то связан с этим миром, считает его приемлемым для жизни школы (семейная среда, друзья во дворе, пример старшего брата и т.д.). Научные данные говорят, что среди буллеров 50% тех, кто в других местах сам является жертвой насилия/буллинга, но 50% – это дети, которых никто не бьет и не притесняет.

Сегодня превалирует клинический подход к буллингу, означающий, что длительная настойчивая травля – маркер серьезного личностного расстройства, то есть буллер имеет проблемы психологического характера. Его эмоциональная сфера нарушена, хотя волевая сфера выглядит здоровой. Такой ребёнок добивается всегда своего, его интеллект способен анализировать, но совесть не останавливает буллера и не позволяет принимать решения, за которые он мог бы на самом деле ответить.

Потребность в самоутверждении за счет унижения других людей говорит о «сломанной» системе самооценности, нарушении развития эмоциональности, а значит – и личности, то есть о личностной патологии. Чем раньше буллер столкнется с конфронтацией, тем скорее он «опомнится». Конфронтация – твердая, не агрессивная позиция: «Так нельзя, и я не допущу подобного поведения!» – лучший способ остановить развитие неприемлемого поведения.

Буллинг может происходить в любом классе. Потенциальный тиран (буллер), движимый желанием реализовать свою власть, ищет уязвимые места, на которые потенциальная жертва реагирует с особой чувствительностью. И только затем находятся какие-либо внешние аргументы, почему жертва должна быть подвергнута



террору (мобильный телефон старой модели, не подходящая одежда, внешние данные и т.п.). В буллинге меньше всего виновата сама жертва, как личность.

Возможные причины осуществления буллинга:

- удовольствие от буллинга, способ найти хоть какой-то смысл: буллинг часто возникает на фоне потери смысла, от скуки, от общей дезориентации в ценностях и правилах: «Зачем вообще ходить в школу?»;
- жажда власти, самоутверждение за счет унижения другого;
- собственные неудачи и поиск «козлов отпущения»;
- понимание дружбы как отталкивание, выживание других;
- желание заставить страдать других, поскольку сам (буллер) когда-то пострадал от несправедливости;
- отсутствие психологических структур (знаний, навыков), необходимых для конструктивного разрешения конфликтов;
- враждебность, расизм, зависть.

Учителя также могут вносить вклад в возникновение буллинга через следующие факторы:

- игнорирование происходящих процессов;
- делегирование власти буллинговым структурам;
- отказ в оказании прямой помощи жертве;
- неумение разглядеть происходящее (неразвитое восприятие);
- халатное отношение, инертность;
- учитель задает пример для подражания, позволяя себе грубые выражения, выделяет одного из учеников и начинает над ним «прикалываться» или придирается к нему;
- создает вольно или невольно плохую атмосферу в классе;
- допускает плохие отношения между учителем и учениками;
- задает слишком большую учебную нагрузку (завышенные требования к учебным достижениям).

Буллеру возможно помочь, если:

- оставаться спокойным в общении с буллером;
- обнаружить и предъявить факты о его поведении, которые подпадают под категорию «травля».
- поговорить с ним, чтобы понять, нет ли какой-то причины, из-за которой он сильно встревожен или возбужден, или не является ли он сам жертвой буллинга, отыгрываясь за это на других;
- выяснить, понимает ли он, что терроризирует и ранит других. Иногда ребята не понимают, какую боль их действия причиняют другим;
- поговорить с родителями буллера, предложив им сотрудничать со школой, чтобы найти наилучшие способы помочь их ребенку;
- разработать план действий для буллера, с помощью которого возможно, поддерживать правильное поведение, изменить его неадекватное социальное поведение: проинформировать буллера о санкциях, принятых в школе за подобное поведение, если не исправится – применить санкции, твердо и спокойно;
- дать однозначно понять, что ему дают шанс измениться (не считают его «безнадежным»);
- дать ему возможность возместить нанесенный ущерб;
- поставить ему задачу извиниться перед тем, кого он выбрал своей жертвой;

- если по истечению определенного времени буллер не реагирует, его родителям следует обратиться за профессиональной помощью (к консультантам, врачам, терапевтам).

Профилактика и предотвращение буллинга.

Общие компоненты программ:

1. Информирование учителей, сотрудников школы, детей и родителей о проблеме буллинга, его механизмах и последствиях
2. Единые для школы правила в отношении буллинга и скоординированные мероприятия по профилактике и преодолению
3. Обучение учителей
4. Групповые занятия с детьми
5. Оказание помощи жертвам буллинга
6. Взаимодействие с родителями
7. Обычно любая программа включает в себя как превентивные меры, так и вмешательство/меры по разрешению существующих проблем
8. Любая программа включает в себя меры и мероприятия на трех уровнях: школы, класса и индивидуальном.

Индивидуальные компоненты, которые варьируются от программы к программе:

1. Подробное исследование проблемы и ее распространенности в конкретной школе (анонимные опросники детей, опросники для учителей, опросники для родителей, наблюдение). Обсуждение результатов сотрудниками школы, с детьми и родителями
2. Акцент на взаимоотношениях между детьми и между детьми и учителями, создание принимающей, комфортной и открытой атмосферы в школе и в классе.
3. Включение занятий по профилактике буллинга в обязательную школьную программу
4. Создание свода правил, совместно с детьми, в отношении буллинга и поведения детей при столкновении (напрямую или косвенно) с ним «Библиотерапия» (использование на занятиях художественной литературы, посвященной буллингу)
5. Фильмы и наглядные пособия
6. Драма-терапия: ролевые игры, проигрывание ситуаций травли, т.п.
7. Контроль детей во время школьных перемен и вне классов, организация игрового/досугового пространства
8. Акцент на работе с детьми-свидетелями травли: пассивными участниками и детьми, которые предпочитают никак не участвовать, изменение групповой динамики (KiVa)
9. Создание на базе школы команды специалистов по буллингу/анти- буллинговых комитетов (учителя, психолог/соц.работник, директор...)
10. Создание комитетов, в которых участвуют дети, для разработки правил в отношении буллинга и мер для его преодоления
11. Создание линии доверия по вопросам буллинга на базе школы (или нескольких школ) (иногда сотрудники школ (Олвеус), иногда - дети, прошедшие подготовку (Шеффилд)
12. Регулярные встречи с родителями
13. Организация групп поддержки для детей-жертв травли, для родителей детей-жертв и дл для родителей детей-«агрессоров»
14. Индивидуальная психологическая работа с детьми-жертвами

## 15. Тренинги уверенного поведения для детей-жертв

В отношении детей-«агрессоров»: наибольшая вариативность в подходах и методах:  
Некоторые школы придерживаются системы жестких санкций и наказаний  
Во многих программах акцент делается на оказание своевременной психологической помощи ребенку: индивидуальная и групповая работа  
Совместные встречи с жертвой буллинга (часто вместе с родителями), на которых ребенок-жертва травли рассказывает о своих переживаниях в связи с ней и т.д...  
В некоторых программах ведется активная работа с родителями  
Встречи всех детей-участников (жертвы, агрессора, других нападающих, и нескольких свидетелей), вместе с учителем/психологом/социальным работником. Обсуждение ситуации, чувств ребенка-жертвы, возможных выходов из нее. (No-Blameapproach, Робинсон и Мэйнс)  
Последовательные индивидуальные встречи с ребенком-жертвой, ребенком-агрессором, с другими нападающими детьми, далее со всеми вместе (метод Пикаса)  
Развитие навыков управления гневом (контроль импульсов): индивидуальная и групповая работа (спорная)  
Развитие навыков взаимодействия (индивидуальная и групповая работа)