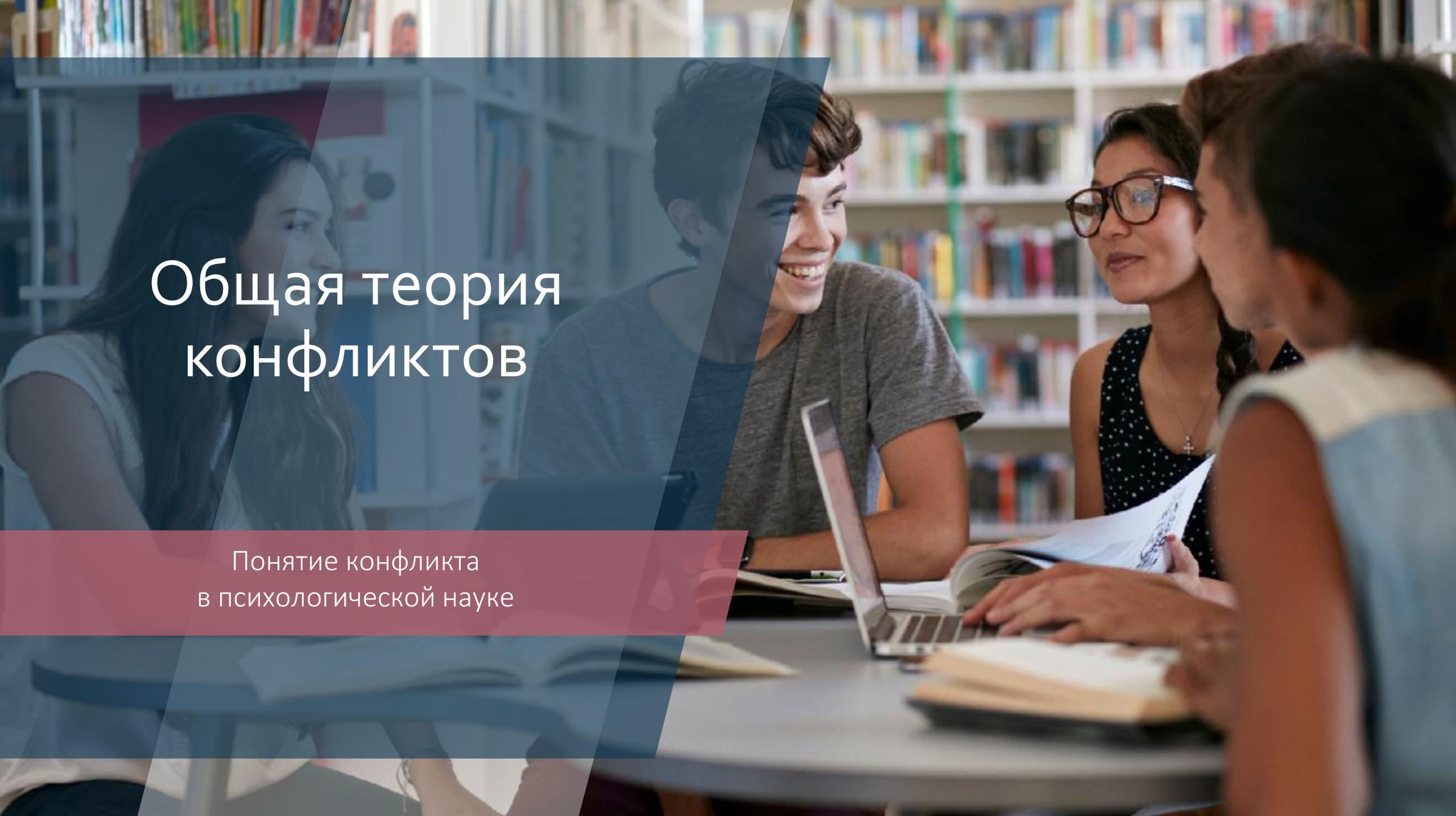




# Психологическое сопровождение конфликтов и медиация в образовательном пространстве



Виды, типы, функции, основные  
принципы медиации

A group of four students are sitting around a table in a library, engaged in a discussion. A young man in a grey t-shirt is smiling and looking towards a young woman with glasses. Another young woman is looking at a laptop on the table, and a fourth student is partially visible in the foreground. The background is filled with bookshelves.

# Общая теория конфликтов

Понятие конфликта  
в психологической науке

Термин «**конфликт**» происходит от латинского слова «conflictus», означающего «столкнувшийся». Обычно, говоря о конфликте, говорят о наиболее остром способе разрешения противоречий во взглядах, целях, интересах, которые возникают во время взаимодействия людей друг с другом.

Как процесс, конфликт заключается в противодействии друг другу участников этого социального взаимодействия, и сопровождается отрицательными эмоциями, которые нередко выходят за рамки общепринятых норм и стандартов. В [психологической науке](#) под конфликтом понимают отсутствие согласия между несколькими сторонами (это могут быть отдельные люди или группы людей). Наука, занимающаяся изучением конфликтов, называется конфликтологией.

# Признаки конфликта

1

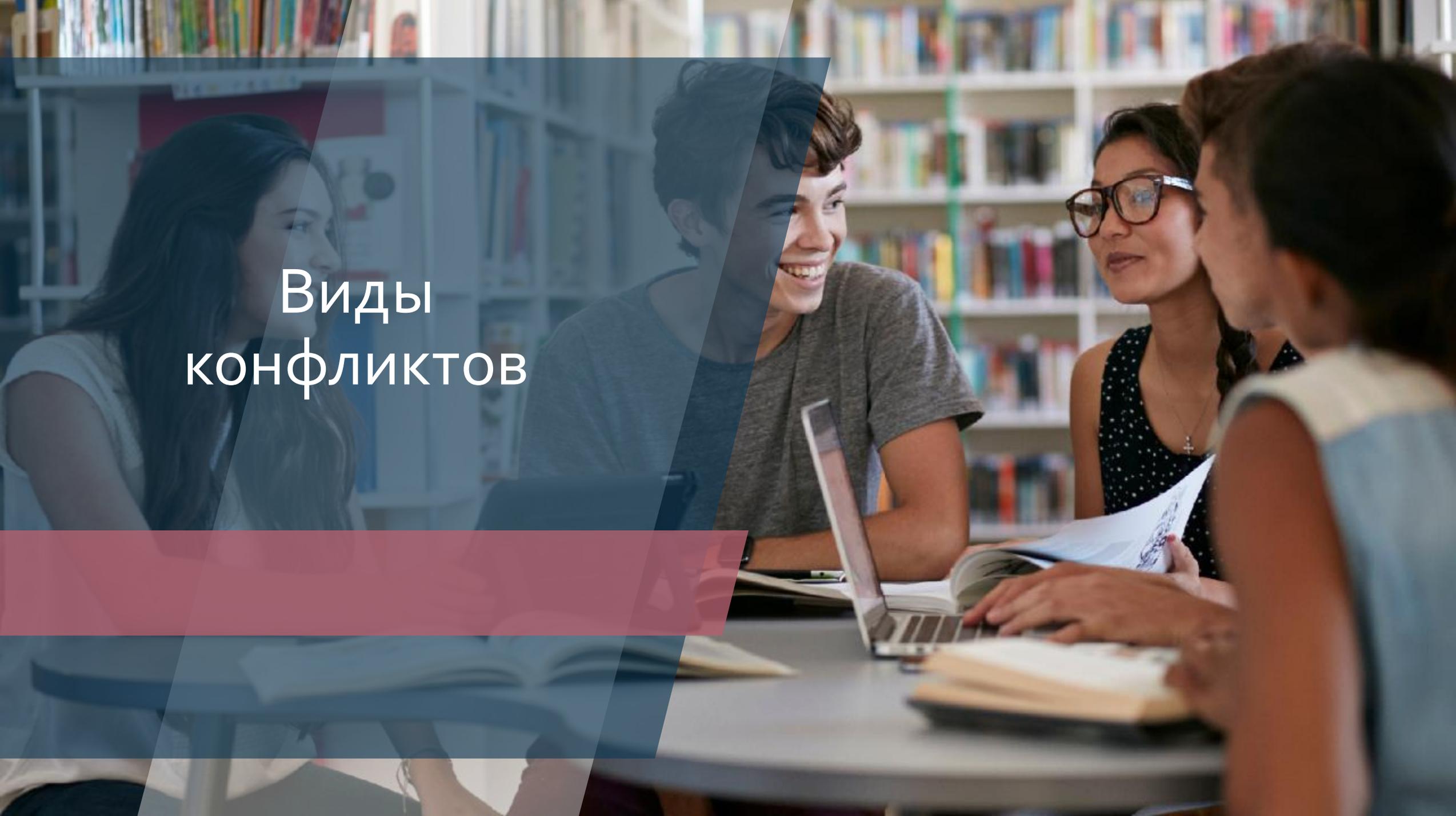
**БИПОЛЯРНОСТЬ.** Биполярность, также называемая оппозицией, является одновременно противостоянием и взаимосвязанностью, в которой содержится внутренний потенциал имеющегося противоречия. Однако сама по себе биполярность ещё не говорит о борьбе или столкновении.

2

**АКТИВНОСТЬ.** Активность здесь понимается как противодействие и борьба. Для возникновения активности необходим импульс, который задаётся со стороны участника (субъекта) конфликта осознанием самой конфликтной ситуации.

3

**СУБЪЕКТЫ КОНФЛИКТА.** Субъект конфликта является активной стороной, способной создавать конфликтные ситуации, а также оказывать влияние на процесс протекания конфликта, что, в свою очередь, зависит уже от его интересов. Традиционно, субъекты конфликта отличаются своеобразным типом мышления, называемого конфликтным. Противоречие может быть источником конфликтных ситуаций лишь для тех людей, которые обладают конфликтным мышлением.

A group of four diverse students are sitting around a table in a library, engaged in a collaborative study session. They are looking at a laptop and some papers. The background is filled with bookshelves. The image has a semi-transparent blue overlay on the left side and a semi-transparent red overlay at the bottom.

# Виды конфликтов

**Конструктивные (функциональные) конфликты** – это конфликты, приводящие к принятию обоснованных решений и способствующие развитию отношений между субъектами конфликта. Как правило, выделяются следующие несколько функциональных последствий конфликтов:



- Конфликт разрешается путём, устраивающим все стороны конфликта; каждая сторона чувствует себя причастной к разрешению проблемы;
- Решение, принятое совместно, реализуется максимально быстро и легко;
- Стороны, участвующие в конфликте, овладевают навыком эффективного сотрудничества во время решения проблемных вопросов;
- Если конфликт возник между подчинёнными и руководителями, то практика разрешения конфликта позволяет разрушить «синдром покорности», когда у человека, занимающего более низкую должность, присутствует страх высказывать свою точку зрения, если она отличается от той, которую имеют люди с более высоким статусом;
- Взаимоотношения между людьми становятся лучше;
- Участники конфликта больше не рассматривают разногласия, как нечто негативное и приводящее к отрицательным последствиям.



**ПРИМЕР:** Прекрасный пример конструктивного конфликта – обычная рабочая ситуация: руководитель и подчинённый не могут прийти к соглашению относительно какого-либо вопроса, касаемо их совместной деятельности. После разговора и выражения каждым участником своего мнения, находится компромисс, и руководитель и подчинённый находят общий язык, а их отношения приобретают положительную окраску.

**Деструктивные (дисфункциональные) конфликты** – это конфликты, препятствующие принятию грамотных решений и эффективному взаимодействию между субъектами конфликта. Дисфункциональными последствиями конфликтов являются следующие:

- Конкурентные, сопернические отношения между людьми;
- Отсутствие стремления к положительным отношениям и сотрудничеству;
- Восприятие оппонента в качестве врага, его позиции – исключительно как неверной, а своей собственной – исключительно как верной;
- Стремление к сокращению и даже полному прекращению любого взаимодействия со стороны оппонента;
- Убеждение в том, что одержать «победу» в конфликте гораздо важнее, нежели найти общее решение;
- Плохое настроение, негативные эмоции, чувство неудовлетворённости.



**ПРИМЕР:** В качестве примеров неконструктивного конфликта можно назвать войну, любые проявления физического насилия, семейные ссоры и т.п.

**Реалистические конфликты** – это конфликты, которые вызывает неудовлетворение конкретных требований участников или же несправедливое, согласно мнению одной из сторон, распределение между участниками определённых преимуществ. Как правило, такие конфликты направлены на достижение конкретного результата.

**Нереалистические конфликты** – это конфликты, целью которых является конкретное выражение отрицательных эмоций, враждебного настроения или обид, другими словами, конфликт здесь и является главной целью.

**Скрытые конфликты** – конфликты, при которых нет внешних агрессивных действий между субъектами конфликта, однако имеют место быть не прямые, т.е. косвенные способы воздействия субъектами друг на друга. Скрытые конфликты возможны только тогда, когда один из субъектов конфликтного взаимодействия либо опасается другого, либо не имеет достаточного количества ресурсов для открытого противостояния.



**ПРИМЕР:** Примером скрытого конфликта может послужить официальная научная полемика между педагогами, за которой скрывается реальная суть конфликта – борьба за авторитетный социальный статус, например, за какую-то должность в университете.

**Открытые конфликты** – отличаются тем, что в них присутствует явное столкновение конфликтующих субъектов, т.е. споры, ссоры, склоки и т.п. Взаимодействие участников конфликта регулируется в этом случае соответствующими положению участников и ситуации нормами.



**ПРИМЕР:** Примером открытого конфликта можно смело назвать войну, когда две или более стороны открыто выражают свои требования и используют открытые методы для достижения своих целей; ссору людей, возникшую по какому-либо поводу и не имеющую скрытых мотивов и т.п.

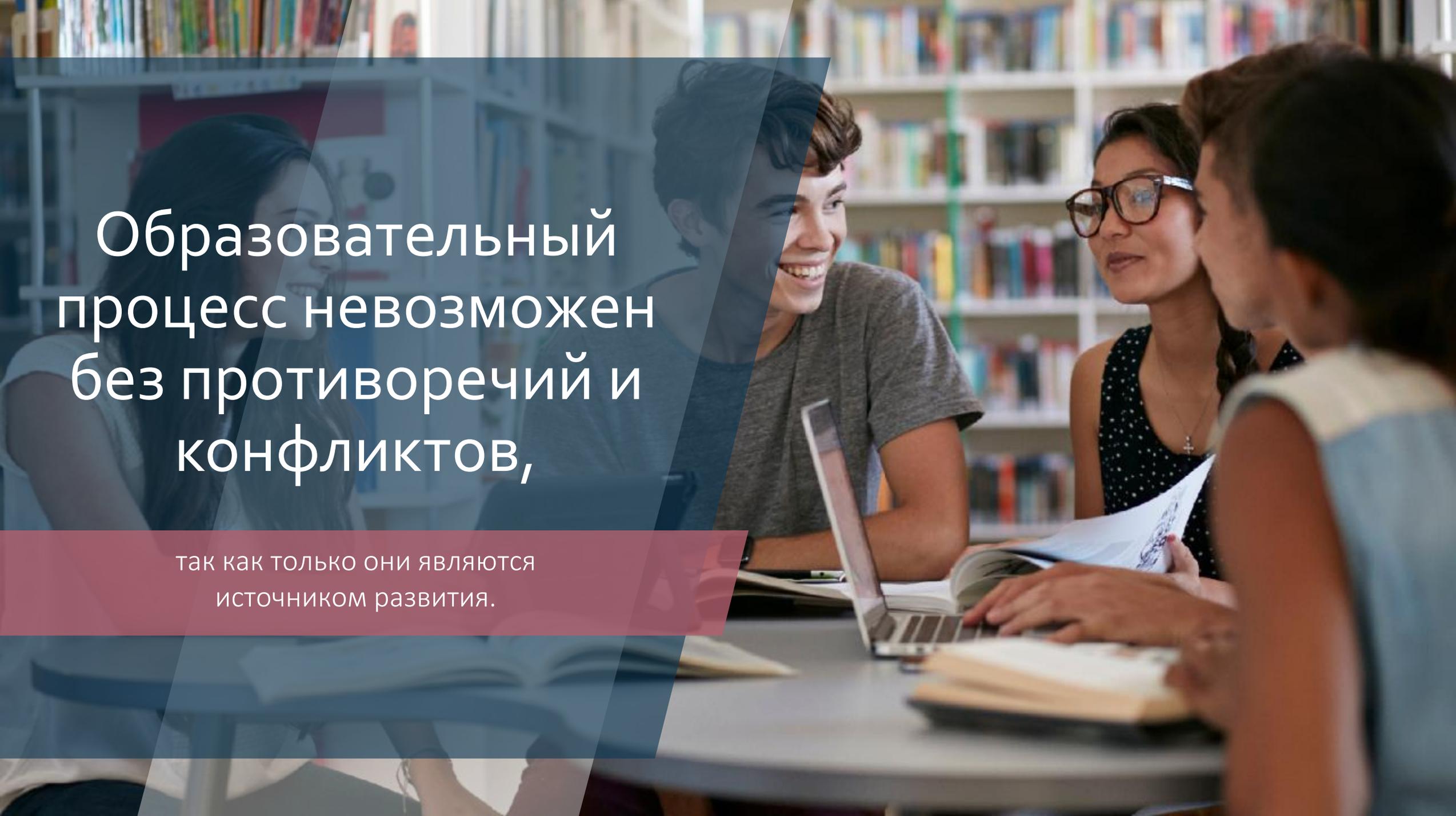


# КОНФЛИКТЫ

## *В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ*



Виды, типы, функции, основные  
принципы медиации

A group of four diverse students are sitting around a table in a library, engaged in a collaborative learning activity. They are looking at a laptop and some papers. The background shows bookshelves filled with books. The image has a semi-transparent blue overlay on the left side where the text is placed.

Образовательный  
процесс невозможен  
без противоречий и  
конфликтов,

так как только они являются  
источником развития.

## Межличностное взаимодействие в образовательной организации можно представить в виде горизонтальных и вертикальных связей:



вертикальные:

педагогический работник  
— обучающийся;

педагогический работник  
— администрация;

обучающийся —  
администрация и т.д.;



горизонтальные:

обучающийся —  
обучающийся;

педагогический работник  
— педагогический  
работник;

администратор —  
администратор;  
родитель — родитель;



смешанные конфликты:

педагогический работник — обучающийся —  
педагогический работник;

педагогический работник — обучающийся —  
родитель;

педагогический работник — педагогический  
работник — администратор;

педагогический работник — обучающийся —  
администратор.

Педагогические конфликты вызваны целым рядом обстоятельств.

Во-первых, деятельность педагогических работников является одной из стрессогенных. Например, исследования психологии труда, которые проводились в нашей стране в 1950-е гг., свидетельствуют, что работа учителя по своей психофизиологической напряженности приравнивалась к деятельности альпинистов и летчиков-испытателей. Сегодня деятельность педагогических работников стала еще более напряженной и интенсивной.

Во-вторых, деятельность педагогического работника связана с контролем и оценкой обучающихся, оценочная модель взаимодействия переносится и на других людей. Категоричная, неадекватная оценка человека, события, явления, так как иногда не учитываются все обстоятельства и условия, является источником конфликтов.

# Рассмотрим типичные ошибки, которые допускают педагоги при оценке обучающихся, вызывающие недовольство и приводящие к конфликтам. О. А. Иванова выделяет следующие группы ошибок:



- 1. Нарушение процедуры оценивания: неаргументированная, необоснованная оценка (оценивание ради оценки; оценка личности ученика, а не его достижений; оценка не результатов учебной деятельности ученика, а его поведения; отсутствие сотрудничества и диалога при оценивании; учет прошлого опыта ученика при выставлении оценок; однообразие в видах оценки).
- 2. Представление оценки: сопровождение негативными комментариями отрицательной оценки; категоричность оценки, невозможность ее исправления; проявление жестокости, догматизма, ригидности оценок.
- 3. Наличие субъективных факторов при оценивании: субъективность оценки, определяемая личностным отношением к ученику; шаблонность и стереотипность в выставлении оценок; «предвзятость» — негативное понятие из более широкого круга явлений априорности, т.е. предварительной заданное™; оценка ученика инструмент решения внутриличностных проблем педагога; неспособность к модификации оценок с учетом условий жизни и индивидуальных особенностей учащихся.
- 4. Нарушение этических норм оценки: оценка — наказание; большая распространенность негативных оценок; отстаивание ранее сделанной оценки; излишняя эмоциональность в выставлении оценок; наличие коррупции при оценке деятельности учащихся.



# Объективные и субъективные причины педагогических конфликтов

По С.К.Теминой

## Объективные причины педагогических конфликтов:

- недостаточная степень удовлетворения базисных потребностей ребенка;
- противопоставление функционально-ролевых позиций учителя и ученика;
- существенное ограничение степеней свободы;
- различия в представлениях, ценностях, жизненном опыте, принадлежности к разным поколениям;
- зависимость ученика от учителя; необходимость оценивания учащихся учителем;
- игнорирование личных проблем учащихся в формализованных образовательных системах;
- множественность ролей, которые школьник вынужден играть в силу предъявляемых к нему разных требований;
- различие между учебным материалом и явлениями, объектами реальной жизни;
- социальная нестабильность и др.

## К субъективным причинам относятся:

психологическая несовместимость учителя и ученика; наличие у учителя или ученика определенных черт характера, определяющих конфликтную личность (агрессивность, раздражительность, нетактичность, ехидность, самоуверенность, грубость, жесткость, придирчивость, скептицизм и т.д.); отсутствие коммуникативной культуры у учителя или ученика; необходимость изучения данного предмета всеми учащимися и отсутствие интереса к нему у конкретного ученика; несоответствие интеллектуальных, физических возможностей данного ученика и предъявляемых к нему требований; недостаточная компетентность учителя; наличие у учителя или ученика серьезных личных проблем, сильного нервного напряжения, стресса; чрезмерная загруженность учителя или ученика; вынужденная бездеятельность ученика; отсутствие самостоятельности, творчества в учебном процессе; несоответствие самооценки ученика и оценки, данной ему учителем, и др.

*Школа, как и любая другая часть образовательной системы – очень сложный механизм, где очень много разных межличностных взаимодействий, а также наблюдается сильная включенность в процесс всех субъектов образования.*

*Все это приводит к огромному множеству потенциальных конфликтов.*

*А для их предотвращения и разрешения нужно четко дифференцировать и понимать суть возникшего уже конфликта.*

*То есть очень хорошо разбираться в **ТИПОЛОГИИ** конфликтов (ведь разные конфликты требуют разных паттернов поведения для их эффективного разрешения).*





Причины конфликтов  
используются для  
типологизации конфликтов.

## **ТИПЫ** конфликтов, характерных для педагогической деятельности



По К.М.Левитану

1. Конфликты, обусловленные многообразием профессиональных обязанностей педагога. Осознание невозможности одинаково хорошо выполнять все свои дела может привести добросовестного педагога к внутреннему конфликту, потере уверенности в себе, разочарованию в профессии. Такой процесс является следствием плохой организации труда педагога. Преодолеть его возможно, только выбрав главные, но в то же время реальные и носильные задачи и методы их решения.

2. Конфликты, возникающие из-за различных ожиданий тех людей, кто оказывает влияние на исполнение профессиональных обязанностей учителя.

3. Конфликты, возникающие из-за низкого престижа отдельных предметов школьной программы.

4. Конфликты, связанные с чрезмерной зависимостью поведения учителя от различных директивных предписаний, планов, оставляющих мало пространства для самостоятельности.

5. Конфликты, в основе которых лежит противоречие между многогранными обязанностями и стремлением к профессиональной карьере. В условиях школы учитель имеет мало возможностей сделать служебную карьеру — немногие учителя занимают посты директора и его заместителей. Вместе с тем у педагога неограниченные возможности профессионального роста и личной самореализации.

6. Конфликты, обусловленные несовпадением ценностей, которые пропагандирует учитель в школе, с ценностями, которые наблюдают ученики вне ее стен. Педагогу важно быть психологически готовым к проявлению эгоистичности, грубости, бездуховности в социуме и в школе, чтобы отстаивать свою профессиональную позицию.

## М. М. Рыбакова выделяет следующие конфликты между учителем и учеником:



- конфликты деятельности, возникающие по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий;
- конфликты поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее;
- конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей

## Конфликты деятельности.

Возникают между учителем и учеником и проявляются в отказе ученика выполнить учебное задание или плохом его выполнении. Это может происходить по различным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, а иногда неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи при затруднениях в работе. Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в учебе, или когда учитель ведет предмет в классе непродолжительное время и отношения между ним и учеником ограничиваются учебной работой. В последнее время наблюдается увеличение таких конфликтов из-за того, что учитель часто предъявляет завышенные требования к усвоению предмета, а отметки использует как средство наказания тех, кто нарушает дисциплину. Эти ситуации часто становятся причиной ухода из школы способных, самостоятельных учеников, а у остальных снижается интерес к познанию вообще.

## Конфликты поступков.

Педагогическая ситуация может привести к конфликту в том случае, если учитель ошибся при анализе поступка ученика, не выяснил мотивы, сделал необоснованный вывод. Ведь один и тот же поступок может вызываться различными мотивами. Учитель корректирует поведение учеников путем оценки их поступков при недостаточной информации об их подлинных причинах. Иногда он лишь догадывается о мотивах поступков, плохо знает отношения между детьми, поэтому вполне возможны ошибки при оценке поведения. Это вызывает вполне оправданное несогласие учеников.

## Конфликты отношений

часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, длительный характер.

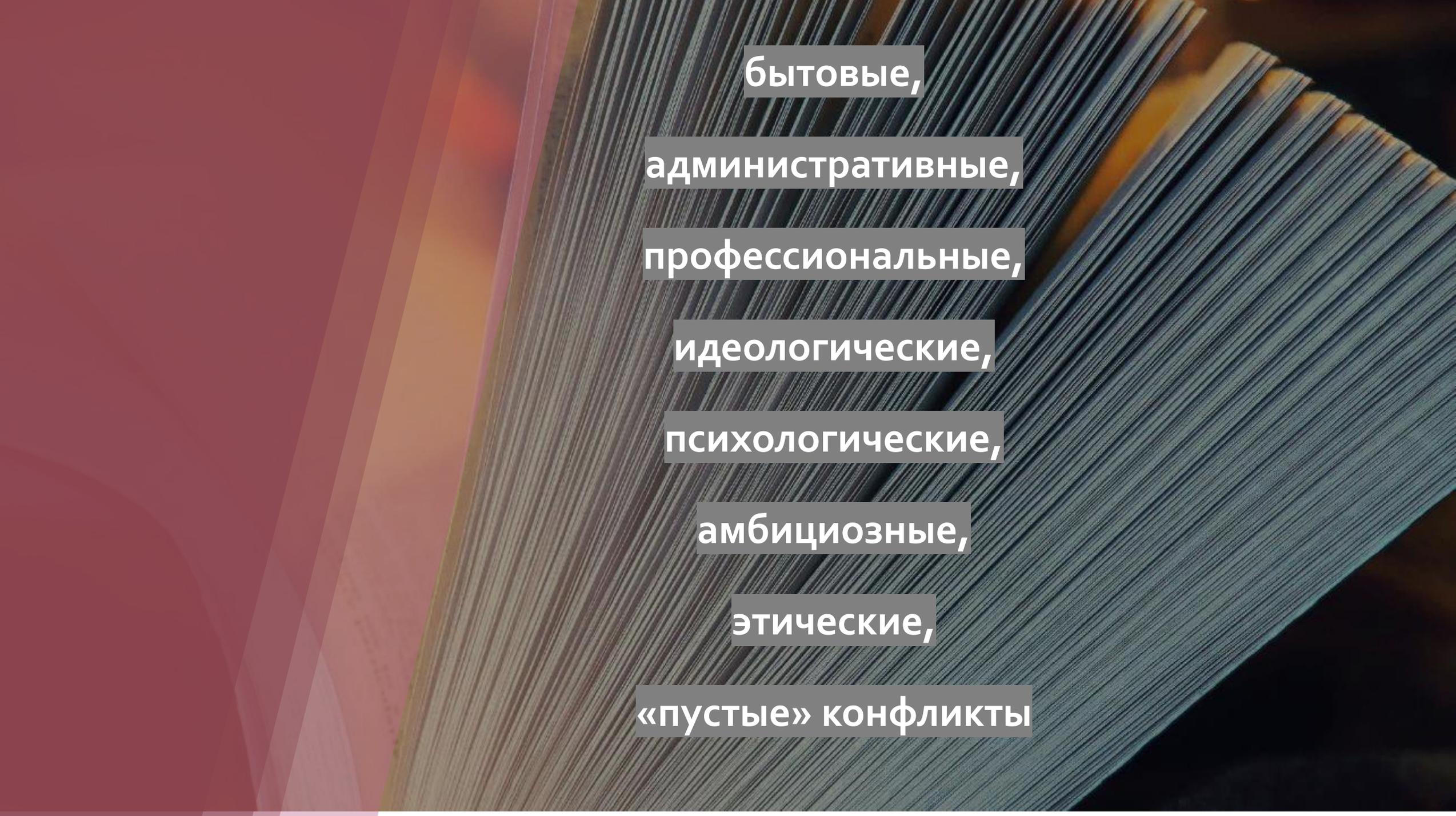
Эти конфликты приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие.



# Типология конфликтов по содержанию



По Ивановой О.А.



бытовые,

административные,

профессиональные,

идеологические,

психологические,

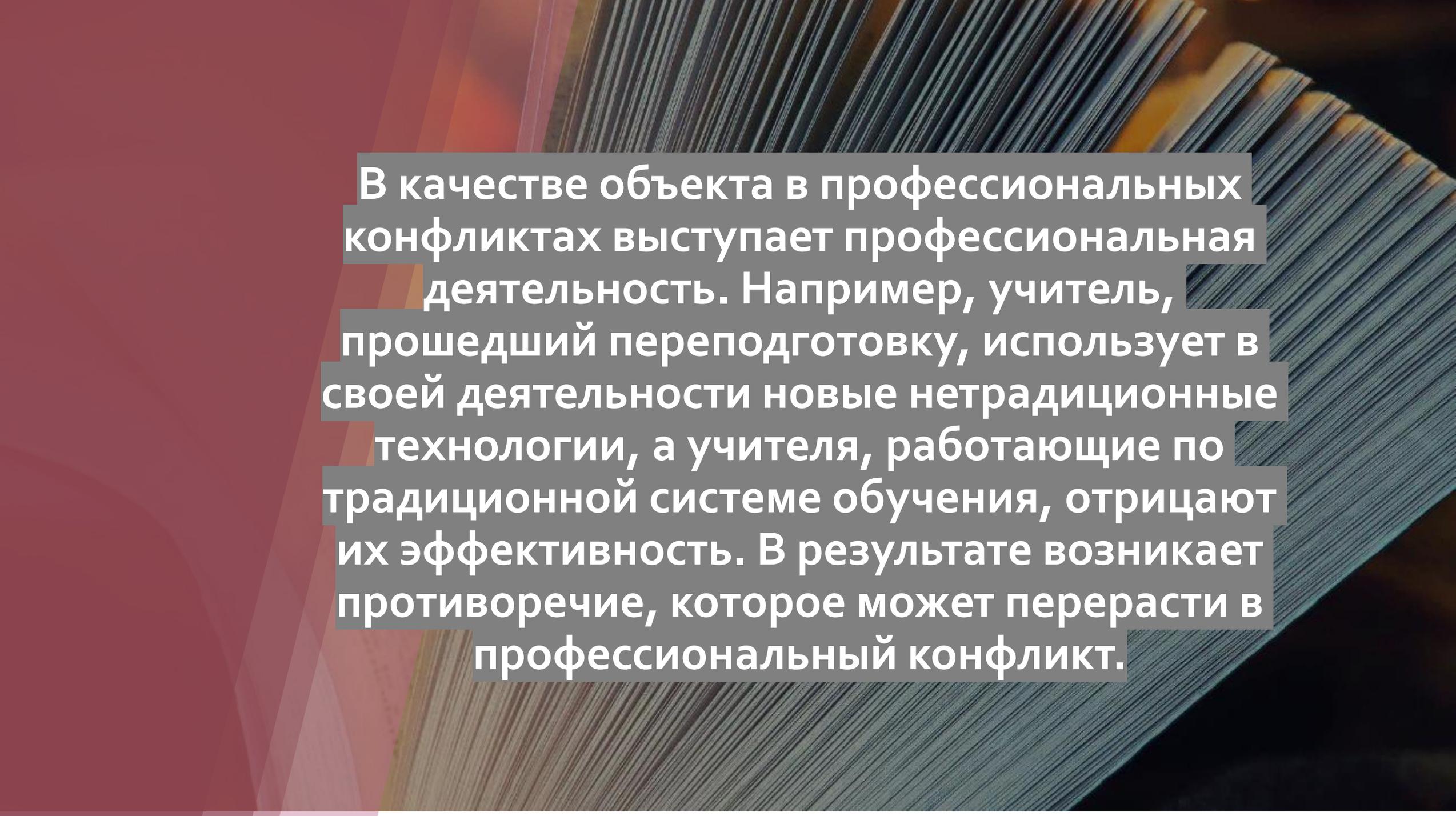
амбициозные,

этические,

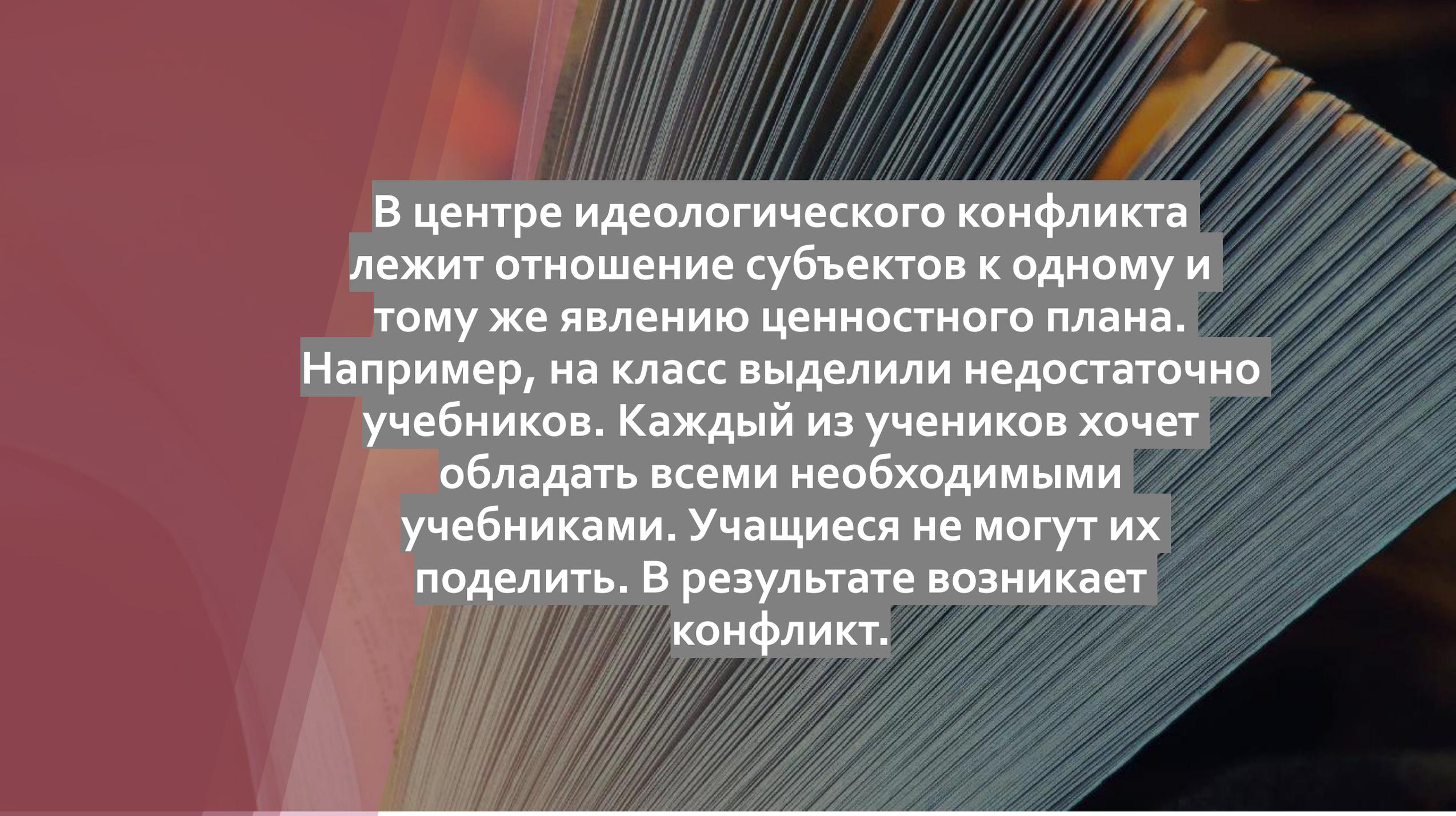
«пустые» конфликты

Предмет разногласий в бытовых конфликтах — бытовое устройство. Например, учитель предложил сделать в классе ремонт или генеральную уборку, а учащиеся и их родители против. В результате могут возникнуть конфликты между учениками, учениками и учителем, учителем и родителями, администрацией и родителями и др., однако предмет разногласий один — ремонт класса (генеральная уборка).

В административных конфликтах объектом столкновения становятся полномочия, на которые претендует один субъект, а другой отрицает его право. Например, в школе часто возникают конфликты между администрацией и родителями, когда одни отстаивают право учиться в той или иной школе, а другие его отвергают.



В качестве объекта в профессиональных конфликтах выступает профессиональная деятельность. Например, учитель, прошедший переподготовку, использует в своей деятельности новые нетрадиционные технологии, а учителя, работающие по традиционной системе обучения, отрицают их эффективность. В результате возникает противоречие, которое может перерасти в профессиональный конфликт.

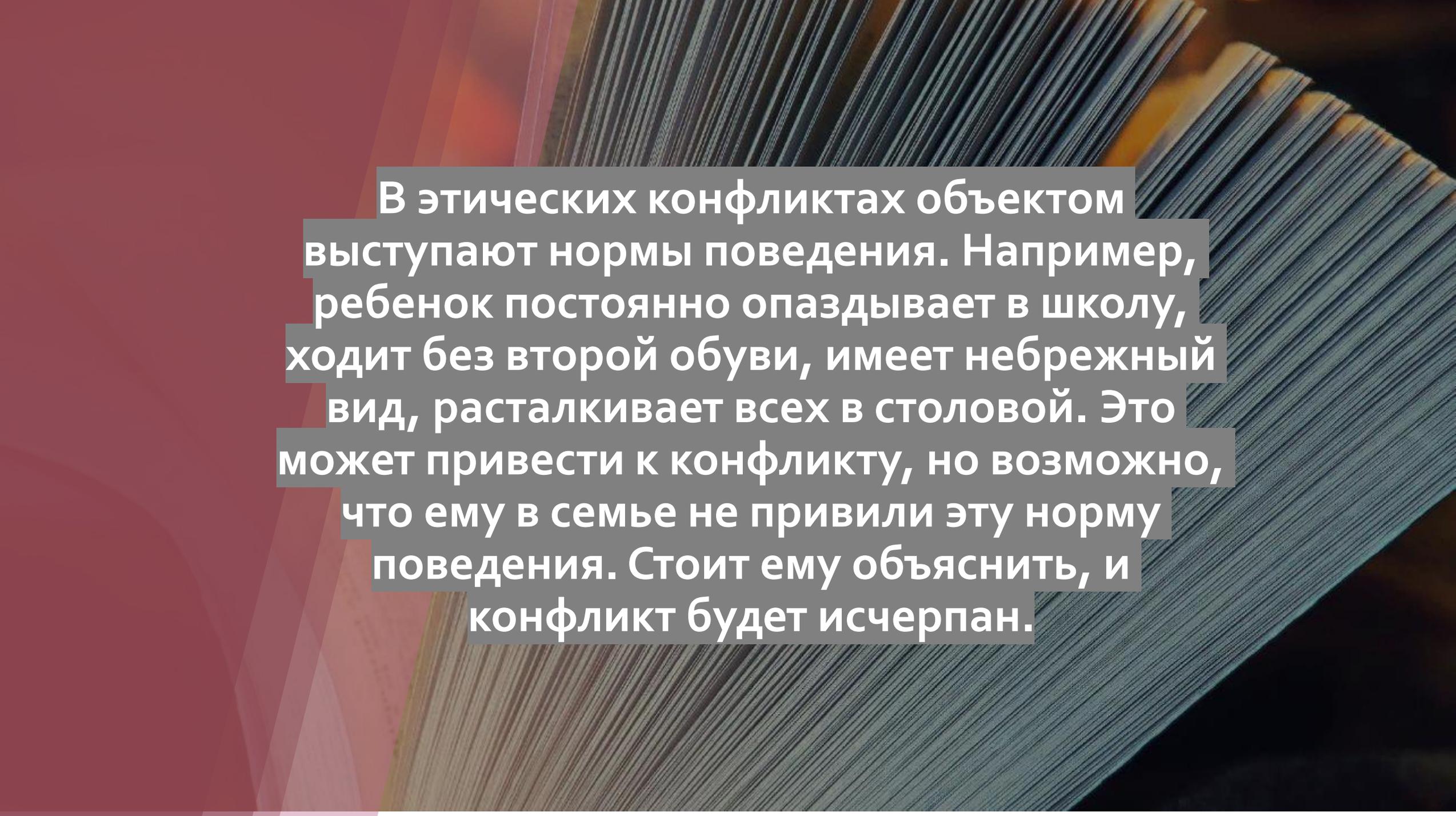


В центре идеологического конфликта лежит отношение субъектов к одному и тому же явлению ценностного плана. Например, на класс выделили недостаточно учебников. Каждый из учеников хочет обладать всеми необходимыми учебниками. Учащиеся не могут их поделить. В результате возникает конфликт.

Центром противоречий в психологических конфликтах выступают психологические особенности человека (темперамент, мышление, воображение, ощущение и т.д.), т.е. один или оба субъекта при взаимодействии друг с другом чувствуют себя дискомфортно. Например, если учитель холерик, он пытается вести урок в быстром темпе, требует от учеников моментальных ответов, а ученик медленно соображает, его ответы раздражают учителя, не дослушав ученика, он его прерывает. Ученик испытывает чувство обиды, досады, да если при этом учитель называет его туподумом — это способствует возникновению конфликта.

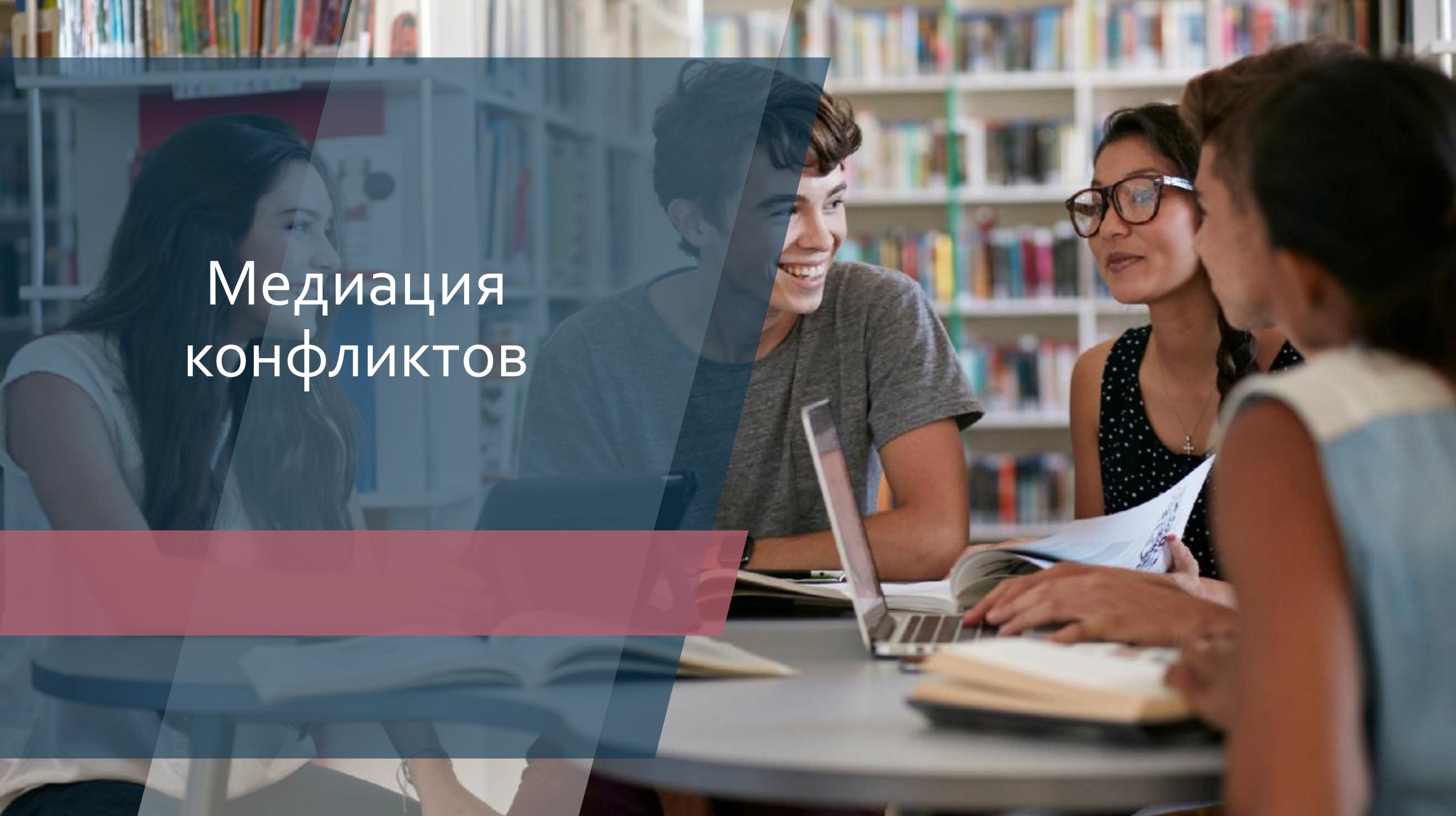
Объектом амбициозных конфликтов является репутация. Опытные учителя считают, что молодые не имеют права не соглашаться (оспаривать) с их точкой зрения, так как они не имеют и десятой доли опыта, накопленного ими.

Подобную ситуацию можно наблюдать и во взаимоотношениях учитель — ученик. В настоящее время ученики имеют возможность пользоваться компьютером, смотреть различные учебные программы и на уроках делиться этой информацией с другими учениками, иногда эта информация в некоторой степени противоречива с той, которую предлагает учитель. Некоторые учителя рассматривают это как покушение на свою репутацию.

The background features a stack of books with their pages fanned out, creating a sense of depth and texture. The colors range from light beige to dark blue. A semi-transparent red geometric shape, possibly a triangle or a large letter 'A', is overlaid on the left side of the image. The text is centered and overlaid on a semi-transparent grey rectangular background.

В этических конфликтах объектом выступают нормы поведения. Например, ребенок постоянно опаздывает в школу, ходит без второй обуви, имеет небрежный вид, расталкивает всех в столовой. Это может привести к конфликту, но возможно, что ему в семье не привили эту норму поведения. Стоит ему объяснить, и конфликт будет исчерпан.

«Пустые» конфликты не имеют содержательного компонента. Они возникают вследствие неблагоприятного психологического, физического состояния одного из оппонентов. Например, ученик невнимателен или не работает на уроке, но это состояние не характерно для ученика. Возможно, что в семье возникли какие-то проблемы, а учитель начинает сосредоточивать внимание на этом ученике, используя при этом конфликтогены различного рода, что непременно приведет к конфликту.

A group of four students are sitting around a table in a library, engaged in a collaborative study session. A young man in a grey t-shirt is smiling and looking towards a young woman with glasses who is holding a document. Another young woman is looking at a laptop on the table, and a young man is looking at a book. The background is filled with bookshelves. The image has a semi-transparent blue overlay on the left side and a semi-transparent red overlay at the bottom.

# Медиация конфликтов

”

*Медиация – это процесс, при котором незаинтересованный, беспристрастный специалист помогает сторонам, вовлеченным в конфликт, достичь его взаимоприемлемого урегулирования.*

“

За счет чего медиатор решает конфликт? Медиатор объективен. Он не заинтересован в победе какой-то одной и проигрыше другой стороны. Профессиональный медиатор четко знает, что залог успешного решения конфликта – это высокая степень удовлетворенности найденным решением у обеих сторон, поскольку в конфликте мы видим прежде всего партнера, вероятно поэтому исполнимость медиативных соглашений в российской практике достигает 85 %. Кстати, сами стороны в переговорах не всегда находят подобные варианты решения, поскольку не прорабатывают истинные причины конфликта.

” Процедура медиации регламентируется Федеральным законом  
№ 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования  
споров с участием посредника (процедуре медиации)».

“

**Медиация - это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая заинтересована в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон.**

Методы медиации опираются, главным образом, на ведение переговоров в русле сотрудничества. Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда:

- в будущем стороны могут иметь тесные деловые или личные отношения; стороны не заинтересованы в публичном разбирательстве, так как для них очень важна конфиденциальность;
- судебное решение по данному делу, скорее всего, будет обжаловано;
- спор очень сложен в фактическом или юридическом плане;
- спор затрагивает чувствительные для бизнеса вопросы;
- стороны по каким-либо причинам не желают, чтобы их спор рассматривал суд (сроки рассмотрения дела чрезмерно велики, затраты на разбирательство могут свести на нет победу в процессе, результат разбирательства непредсказуем), судебное разбирательство этого дела для сторон бесперспективно.

---

Вместе с тем для медиации существуют и определенные ограничения. Медиация не может быть применена в криминальных конфликтах или в тех случаях, когда какая-либо из сторон страдает душевной болезнью, не может отвечать за свои поступки, то есть недееспособна. Медиация эффективна только тогда, когда обе стороны хотят урегулировать конфликт.

## **2. ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ:**

**Добровольность:** в отличие от судебной тяжбы, вступление всех спорящих сторон в процесс медиации является добровольным, а медиатор - свободно выбранным. Никто не может заставить стороны участвовать в медиации, если они не хотят этого по какой-либо причине. Этот принцип проявляется и в том, что все решения принимаются только по взаимному согласию сторон, и в том, что каждая сторона в любой момент может отказаться от медиации и прекратить переговоры. Прежде чем начинать медиацию, медиатор обязательно обсуждает вопрос добровольности и старается добиться последней от каждой из сторон.

**Равноправие сторон:** ни одна сторона не имеет процедурных преимуществ. Им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения и т.д.

**Нейтральность, беспристрастность медиатора:** медиатор сохраняет независимое, беспристрастное отношение с каждой из сторон и обеспечивает им равное право участия в переговорах. Если медиатор чувствует, что ему трудно сохранить нейтральность и что ему не удаётся избавиться от возникающих у него эмоциональных оценок, он отказывается от ведения процесса.

**Конфиденциальность:** все, о чем говорится или обсуждается в процессе медиации, остается внутри этого процесса. Медиатор не может выступать в качестве свидетеля, если дело все-таки будет передано в суд, и не сообщает одной стороне информацию, которую он получил от другой в процессе индивидуальной беседы, если не получил на это специального разрешения или просьбы от сообщившего информацию.

# ЭТАПЫ медиации



## Этапы медиации:

Подготовительный:

Задачи посредника (медиатора).  
Получив информацию о случае,  
определить,

подходит ли он по критериям для  
работы с использованием  
восстановительных программ.

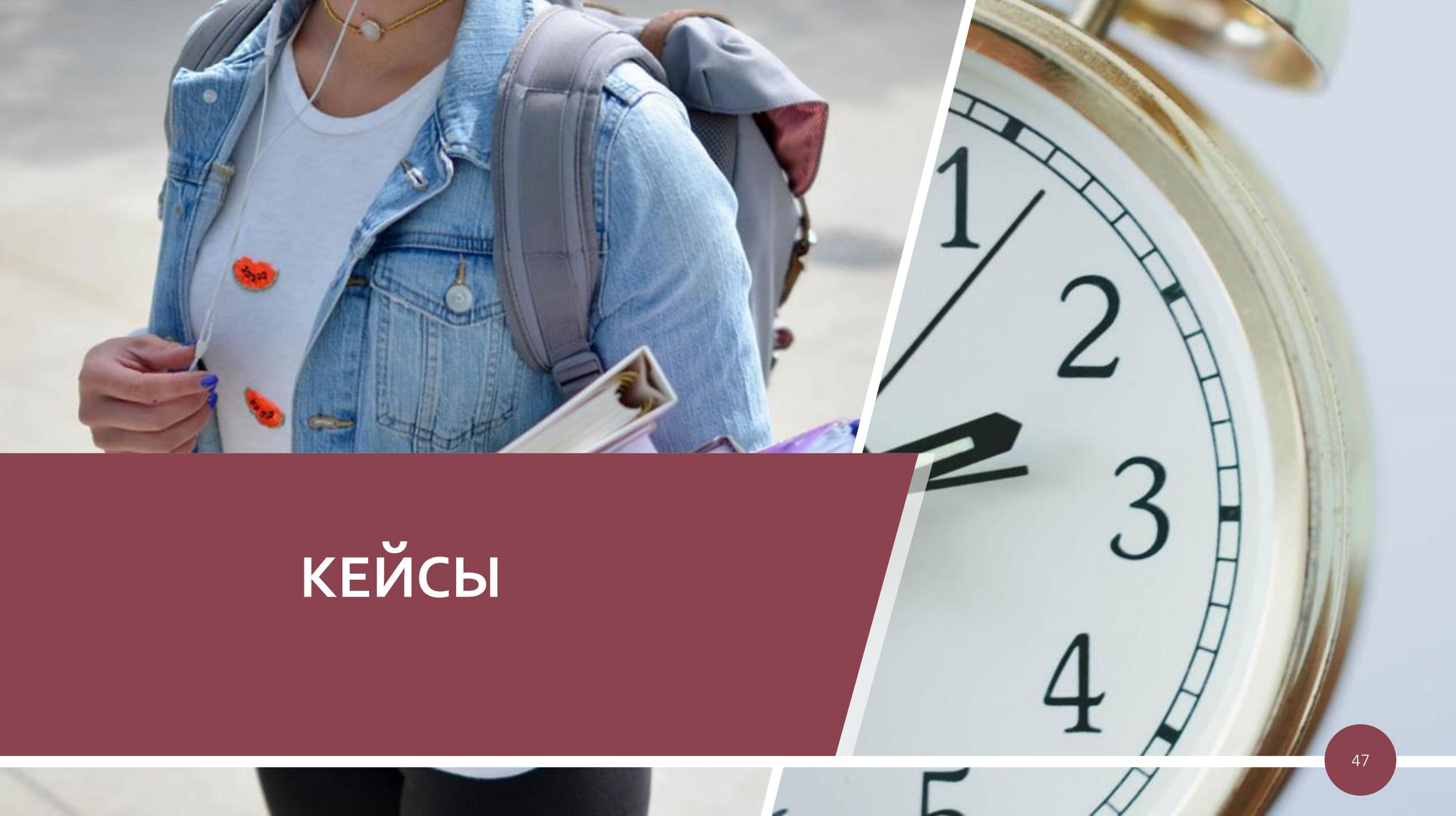
Критерии, по которым случай  
может быть принят на  
рассмотрение школьной службой  
примирения: стороны конфликта  
(криминальной ситуации)  
известны; в случаях где есть  
обидчик и пострадавший,  
обидчик признает свою вину (или,  
как минимум, своё участие) в  
случившемся.

ЭТАП 2.  
ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ  
ВСТРЕЧИ СО СТОРОНАМИ

- ☐ Первая фаза. Создание основы для диалога
- ☐ Вторая фаза. Понимание ситуации
- ☐ Третья фаза. Поиск вариантов выхода
- ☐ Четвертая фаза. Подготовка к встрече между сторонами

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

- ☐ Первая фаза. Создание условий для диалога между сторонами
- ☐ Вторая фаза. Организация диалога между сторонами
- ☐ Третья фаза. Поддержка восстановительных действий и фиксация решений сторон
- ☐ Четвертая фаза. Обсуждение будущего
- ☐ Пятая фаза. Заключение соглашения
- ☐ Шестая фаза. Рефлексия встречи



# КЕЙСЫ

# Кейс 1. Конфликты в педагогическом процессе и способы их разрешения



«Начинается урок литературы. Учительница Мария Петровна обращается к Саше Сергееву, который опаздывает, просит сесть на свое место:

— Сергеев, ты вечно опаздываешь, — с раздражением говорит учительница.

— Любопытно. Вы все замечаете, — язвит подросток.

Что-то ты сегодня опять разговорчивый.

Проверим, как ты выполнил домашнее задание. К сегодняшнему дню надо было выучить одно из стихотворений Маяковского. Слушаем тебя. Может быть, ты нас чем-то порадуешь?

— Я не выучил, — признался Саша.

— Почему? — спрашивает Мария Петровна.

— Не выучил и все, — вторит подросток.

— Ветер у тебя в голове гуляет, Сергеев.

Безответственный ты человек. На таких, как ты, ни в чем нельзя положиться, — заключает учительница.

— Почему это на меня ни в чем нельзя положиться?

— возмущается Саша.

— Потому, что человек проявляется в том, как он относится к своим обязанностям. А ты безответственно относишься к своим учебным обязанностям.

— Подумаешь, одно стихотворение не выучил. Может быть, я Маяковского вообще не люблю.

— Скажите, пожалуйста, критик какой нашелся. Маяковского он не любит. А вообще, кому это интересно — любишь ты или не любишь?

Маяковский — известный поэт, он в программе. — Ну и что с того, что он в программе, — парирует Саша.

— Может быть, тебя программа не устраивает? — спрашивает учительница.

— Может быть, и не устраивает, — отвечает Саша.

— В таком случае, может быть, тебя и школа наша не устраивает? Тогда поищи себе другую.

— А что вы меня пугаете. И вообще, чего вы ко мне привязались со своим Маяковским? Вы сами-то, кроме Маяковского, что-нибудь знаете? — расходится подросток.

— Как ты себя ведешь, Сергеев! Выйди из класса! — кричит учительница.

— Ну и выйду.

Конфликт налицо. Что же делать дальше?»





Задание. Проанализируйте ситуацию под углом зрения определения истинных причин конфликта, привлекая психологические знания. Выясните ошибки учителя и определите, в чем ее профессиональная некомпетентность. Предложите вариант диалога с Сашей Сергеевым, который бы убедил его в неправильном (недопустимом) поведении при разговоре с учительницей. На данном примере покажите, как надо доказывать подросткам их ошибки и как можно и нужно разрешать конфликты.

## Кейс 2. Конфликты в образовательной организации



«Ефрат Григорьевич по убеждению ребят — во! И вдруг выясняется, что он покидает школу по семейным обстоятельствам. Прощальный урок был полит слезами, девочки откровенно плакали. Сам учитель часто доставал свой платок, хотя насморка у него не было. В седьмых классах “траур”. Найти нового учителя физики непросто. Администрация школы пригласила временно поработать вышедшую на пенсию Ольгу Сергеевну. Она — женщина крупного, мощного сложения, голос самого нижнего регистра и такой силы, что слышно на всех трех этажах. Начались се уроки, но физика кончилась. Она начала с того, что нещадно разбранила Ефрата Григорьевича.

- Какой сапожник вас учил? — кричала она. — Вы же ни одной формулы даже вызубрить не сумели! Тупицы, двоечники, халтурщики, — запас бранных слов у этого педагога был предостаточным.

“Военбаба” — не думая долго, назвали ее ребята.

На первом уроке она провела “проверку” знаний и всем вызванным к доске поставила двойки. Все, чего добился предыдущий учитель, новая “физичка” свела на нет. Издеваться над ребятами была ее вторая профессия.

Раньше на уроки физики учащиеся шли как на праздник, теперь они превратились в каторгу. Физику никто не учил, ее возненавидели, как и саму учительницу. Самый сильный класс в школе отвернулся от физики категорически и бесповоротно. Два месяца длился казарменный кошмар под командованием Военбабы. К счастью, нашелся новый учитель. Знакомясь по журналу с классом, он был поражен “эшелоном” двоек.

- Что же тогда творится в душах и сердцах ребят? — подумал новый учитель. Как же начинать работу с классом? Как все исправлять?»





Задание. Проанализируйте ситуацию. Какие педагогические ошибки допущены? Какие пути выхода из ситуации существовали, но учитель их не видел? Предложите свой вариант решения возникшей проблемы с теоретическим обоснованием.

## Кейс 3. Конфликты в образовательной организации



Урок биологии в седьмом классе ведет молодая учительница. Через пять минут после начала с шумом раскрывается дверь и, нагло спросив «Можно войти?», на пороге останавливаются трое учеников. Учительница просит их выйти и войти в класс как полагается. Ученики выходят в коридор. Через минуту дверь открывается снова, и подростки вползают в класс на четвереньках.





Задание. Сформулируйте возникшую воспитательную проблему и предложите вариант ее решения.

## Кейс 4. Карандаш и ручка



Стороны: учащиеся 3а класса Илья, Вадим, Оксана

Фабула: 13 мая во время перемены в кабинете начальных классов произошла ссора между мальчиками: Вадим отобрал карандаш у Ильи, так как считал его своим, Илья забрал в ответ ручку с парты Вадима. После этого мальчики начали толкать друг друга и обзывать. Вадим очень сильно толкнул одноклассника и тот спиной ударился об Оксану, стоящую у соседней парты. Оксана по инерции налетела на спинку парты и ударилась спиной. От сильной боли девочка заплакала.

Испуганные мальчики немедленно сообщили о случившемся классному руководителю. Девочка попала в больницу с диагнозом: «перелом позвоночника».





Задание. Сформулируйте возникшую конфликтную ситуацию и предложите вариант ее решения.

## Разбор работы службы медиации по кейсу 4:

Цели встречи: создать благоприятные условия для общения подростков и их родителей; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между ребятами, компенсации финансовых затрат одной из конфликтующих сторон.

Мы пригласили на первую встречу мальчиков, и они охотно согласились, было видно как они переживают случившееся. Мальчики попросили нас поговорить с родителями Оксаны и узнать о ее состоянии. На наш вопрос говорили ли они о случившемся дома с родителями, они ответили, что не успели, так как обо всем рассказал классный руководитель по телефону.

На вторую встречу были приглашены родители Оксаны. Очень долго и эмоционально мама рассказывала о слабом здоровье дочери, о беспокойных детях в классе, о плохом воспитании мальчиков, обидчиков дочери. Мама предоставила справки и квитанции об оплате лекарства и сообщила о дальнейших финансовых затратах на лечение дочери. Мы предложили родителям Оксаны встретиться с родителями мальчиков, сообщив о том, что Вадим и Илья очень переживают за Оксану, интересуются ее здоровьем. Также мы сообщили о желании родителей мальчиков встретиться и обсудить случившееся, готовности финансовой помощи.

Третья встреча состоялась через три дня после конфликта. Родители девочки рассказали о здоровье дочери, о том, что ей еще необходимо остаться в больнице, пройти дорогостоящее лечение. Разговор велся в сдержанной форме. Решение о предварительной встрече с родителями Оксаны было очень своевременным и правильным, т.к. из разговора мы поняли, что отец Оксаны был готов подать заявление в КДН, но после нашей встречи передумал. Мама девочки предъявила собравшимся квитанции об оплате лекарства, сообщила о том, что отец девочки уезжает в командировку и, так как в семье есть еще маленький ребенок, она теперь не знает как сможет навещать дочь в больнице. Родители мальчиков принесли свои извинения, сделав акцент на том, что мальчики сделали это не специально и очень переживают. Далее они предложили денежную сумму на лекарства в размере 80% от потраченной суммы и услуги транспорта два раза в неделю в утренние часы. Родителей Оксаны все устроило. Наше предложение о том, чтобы родители обменялись телефонами и общались на случай необходимости, участники встречи приняли.

Результат встречи: примирение сторон, частичное возмещение финансовых затрат.



# Обсуждение ситуаций с чемпионата по экстремальной педагогике

[https://www.youtube.com/watch?v=hSWzyH7z3\\_w](https://www.youtube.com/watch?v=hSWzyH7z3_w)

# КОНТАКТЫ



Ротманова Наталья Валерьевна



+7 (342) 215-18-73 (доб 398)



rotmanova@pspu.ru



Pspu.ru



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

*«Пусть конфликты в Вашей жизни  
будут только позитивными!»*

