

## МОНИТОРИНГ КОНФЛИКТОВ И КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**Бобылева Татьяна Геннадиевна,  
педагог-психолог СССПД ОУ  
МБУ ДО «ЦДО № 1» г.Смоленска**

Конфликты среди учеников происходят довольно часто и, по мнению учителей, «являются обычным делом для школы». Основные поводы конфликтов между учениками — грубость, жестокость, озлобленность. Конфликты в подростковой среде характерны для всех времен и народов, а проявление детской жестокости — явление общеизвестное. Один из парадоксов мировой педагогики заключается в том, что ребенок гораздо больше взрослого «подвержен соблазну стадности, немотивированной жестокости, травли...» Можно ли изжить конфликты между учениками? Вряд ли. В школе происходит социализация личности ребенка, и в зависимости от того, насколько успешно осуществляется этот процесс усвоения духовных, нравственных ценностей, идет снижение частоты конфликтов между школьниками. Большую роль в предотвращении конфликтов играет дисциплина — умение обеспечить ребенку необходимую для его полноценного развития свободу в рамках разумного подчинения установленному порядку. Расширение границ вседозволенности ведет к увеличению конфликтных ситуаций.

С целью улучшения качества профилактической работы в профилактике конфликтных ситуаций мы проводим мониторинги по выявлению фактов жестокого обращения среди обучающихся и выявлению конфликтных ситуаций среди участников образовательных отношений.

В феврале 2020 года социальными педагогами образовательных организаций и специалистами СС СППД был проведен мониторинг по выявлению фактов жестокого обращения среди обучающихся.

Актуальность профилактики жестокого обращения с детьми связана с тем, что насилие в отношении детей или пренебрежение их основными потребностями оказывают негативное влияние на психическое развитие ребенка, нарушают его социализацию, порождают безнадзорность и правонарушения несовершеннолетних.

Исследование проводилось анонимно среди обучающихся 5-х и 6-х классов в 42 образовательных организациях города Смоленска. В МБОУ «О(с)ш №2» обучающиеся 5, 6 классов отсутствуют.

В мониторинге приняли участие **5387** обучающихся (**2809** обучающихся 5-х классов и **2578** обучающихся 6-х классов).

Вопросы анкеты были сгруппированы по трем разделам:

- выявление фактов жестокого обращения в системе «родители - дети»;
- выявление фактов жестокого обращения в системе «педагоги - дети»;
- выявление фактов жестокого обращения в системе «ученик - ученик».

### **Результаты мониторинга.**

**Вопрос №1 «Как часто тебе приходилось быть жертвой жестокого обращения или агрессии?»**

| «Как часто тебе приходилось быть жертвой жестокого обращения или агрессии» |            |            |            |            |             |             |             |             |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  | Часто      |            | Иногда     |            | Редко       |             | Никогда     |             |
| <b>Ответы</b>  | <b>131</b> | <b>2 %</b> | <b>488</b> | <b>9 %</b> | <b>1313</b> | <b>24 %</b> | <b>3455</b> | <b>64 %</b> |

**Вопрос №2 «При каких обстоятельствах ты оказывался жертвой жестокого обращения или насилия?»**

| Обстоятельства, при которых возникает жестокое обращение |                         |           |                                |           |                                 |          |                      |           |   |          |                      |           |
|--|-------------------------|-----------|--------------------------------|-----------|---------------------------------|----------|----------------------|-----------|---|----------|----------------------|-----------|
| Классы   | конфликт с родителями % |           | конфликт в школе с учащимися % |           | конфликт в школе с педагогами % |          | отношения на улице % |           | ситуация в кружке, спорт, секции, клубе % |          | Не было конфликт ов% |           |
|  | Кол-во                  | %         | Кол-во                         | %         | Кол-во                          | %        | Кол-во               | %         | Кол-во                                    | %        | Кол-во               | %         |
| <b>Итого</b>   | <b>562</b>              | <b>10</b> | <b>810</b>                     | <b>15</b> | <b>105</b>                      | <b>2</b> | <b>969</b>           | <b>18</b> | <b>424</b>                                | <b>8</b> | <b>2517</b>          | <b>47</b> |

**Вопрос 3. Бывают ли у тебя дома ситуации, когда тебя наказывают?**

| 3. Бывают ли у тебя дома ситуации, когда тебя наказывают? |            |          |            |           |             |           |             |           |  |
|---|------------|----------|------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|--|
|   | Да, часто  | %        | иногда     | %         | редко       | %         | никогда     | %         |  |
| <b>Итого</b>  | <b>315</b> | <b>6</b> | <b>773</b> | <b>14</b> | <b>1428</b> | <b>27</b> | <b>2871</b> | <b>53</b> |  |

При анализе ответов на вопрос «Бывают ли у тебя дома ситуации, когда тебя наказывают?», ответы распределились следующим образом:

- никогда не были в ситуации наказания со стороны родителей – **2871 (53%)** опрошенных;
- иногда и редко подвержены наказанию большее количество опрошенных - **2201 (41%)** обучающихся;
- часто наказывают - **315 (6%)** опрошенных.
- 

**Вопрос №4. «Как тебя наказывают дома?»**

Самыми распространёнными методами наказания детей среди родителей являются:

- применение словесных методов наказания: ругают - **1685(31%)** опрошенных;
- оскорбляют – **132 (2%)** опрошенных;
- лишают любимого занятия - ответили **1377 (26%)** опрошенных;
- «читают нотации» - ответили **989(18%)** опрошенных;
- ограничивают в покупках – ответили **411(8%)** опрошенных;
- унижают в присутствии посторонних – ответили **103 (2%)** опрошенных;
- прекращают общаться – ответили **143 (3%)** опрошенных;
- не пускают гулять– ответили **697 (13%)** опрошенных;
- 103 (2%) опрошенных указывают, что родители применяют физические виды наказания (бьют);
- **238 (4%)** обучающихся ответили, что в их семьях у родителей нет причин наказывать детей.

Анализируя полученные данные можно сделать вывод о том, что детско-родительские отношения опрошенных имеют трудности, связанные с мерами наказания детей. Большая часть родителей применяет наказания вербального характера.

**Вопрос №5 «За что тебя чаще всего дома наказывают?»**

Ответы на вопрос «За что тебя чаще всего дома наказывают?» распределились следующим образом:

- не наказывают -ответили **1800 (33%)** опрошенных;
- за неудовлетворительные оценки – ответили **1775(33%)** опрошенных;
- за непослушание – **1656 (31%)** опрошенных;
- за позднее возвращение домой после прогулки– **308(6%)** опрошенных;
- когда родители раздражены –ответили **31(6%)** опрошенных;
- за курение – -ответили **11(0,2%)** опрошенных;
- за алкоголь - ответили **2(0,03%)** опрошенных.

Из данной таблицы видно, что родители больше всего наказывают за непослушание – **1656 (31%)** учащихся за получение неудовлетворительных оценок – **1775 (33%)** учащихся.

Родители не наказывают – **1142 1800 (33%)** опрошенных.

**На вопрос №6 «Случалось ли тебе наблюдать ссоры между родителями?» ответы расположились следующим образом:**

| Случалось ли тебе наблюдать ссоры между родителями? |            |          |            |           |             |           |             |           |
|---|------------|----------|------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|
| Классы  | часто      | %        | иногда     | %         | редко       | %         | никогда     | %         |
| 5 классы  | 209        | 7        | 484        | 17        | 882         | 31        | 1234        | 44        |
| 6 классы  | 177        | 7        | 425        | 16        | 861         | 33        | 1115        | <b>43</b> |
| Итого   | <b>386</b> | <b>7</b> | <b>909</b> | <b>17</b> | <b>1743</b> | <b>32</b> | <b>2349</b> | <b>44</b> |

При анализе данного вопроса, можно сделать вывод, что при возникновении конфликтных ситуаций в семьях ссоры отсутствуют между родителями у **2349 (44%)** обучающихся.

Ссоры между родителями наблюдают в семьях **3038 (56%)** опрошенных.

Из них:

- ссоры между родителями наблюдают часто в семьях **386(7%)** опрошенных обучающихся.редко слышат ссоры **1743** обучающихся между родителями в семьях **-(32%)** опрошенных;
- иногда слышат ссоры между родителями в семьях **909 (17%)** опрошенных.

**Вопрос №7 «Как учащиеся выражают к тебе негативное отношение?»**

Каким образом реагируют обучающиеся в случае проявлении агрессии в отношении к ним видно из таблицы:

| Классы  | Как учащиеся выражают к тебе негативное отношение? |           |                |          |                                 |           |                                     |          |                        |          |                                  |           |
|---------|--|-----------|----------------|----------|---------------------------------|-----------|-------------------------------------|----------|------------------------|----------|----------------------------------|-----------|
|         | Оскорбляют   |           | Наносят травмы |          | Прекращают общаться, игнорируют |           | Принуждают делать то, что я не хочу |          | Угрожают одноклассники |          | Ко мне нет негативного отношения |           |
|         | Кол-во   | %         | Кол-во         | %        | Кол-во                          | %         | Кол-во                              | %        | Кол-во                 | %        | Кол-во                           | %         |
| 5классы | 843  | 30        | 148            | 5        | 838                             | 30        | 88                                  | 3        | 152                    | 5        | 740                              | 26        |
| 6классы | 821  | 32        | 126            | 5        | 794                             | 31        | 50                                  | 2        | 106                    | 4        | 681                              | 26        |
| Итого   | <b>1664</b>  | <b>31</b> | <b>274</b>     | <b>5</b> | <b>1632</b>                     | <b>30</b> | <b>138</b>                          | <b>3</b> | <b>258</b>             | <b>5</b> | <b>1421</b>                      | <b>26</b> |

При анализе данного вопроса, можно сделать вывод, что при возникновении конфликтных ситуаций **1421(26%)** обучающийся указывают, что никогда не попадали в конфликтные ситуации.

Проанализировав полученные результаты, были определены образовательные организации, в которых выявлено:

- **1632** (30%) обучающихся, которые прекращают общаться, игнорируют;
- **1664** (31%) обучающихся оскорбляют «друг-друга»;
- **274** (5%) указывают, что в ситуации насилия к ним применяются меры физического воздействия (избиение) со стороны других обучающихся.

Обучающиеся проявляют жестокое обращение:

- в «принуждении делать то, что я не хочу» ответили - **138 (3%) опрошенных**
- «угрожают одноклассники» ответили – **258 (5%) опрошенных**
- **Вопрос № 8 «Каким способом ты обычно реагируешь на ситуацию жестокого обращения?»**

| Классы       | «Каким способом ты обычно реагируешь на ситуацию жестокого обращения?» |           |            |           |                               |          |                     |          |                        |           | Итого       |
|--------------|--|-----------|------------|-----------|-------------------------------|----------|---------------------|----------|------------------------|-----------|-------------|
|              | уйти   |           | агрессию   |           | Выполняют требования обидчика |          | стараятся смириться |          | Обращаешься за помощью |           |             |
|              | Кол-во   | %         | Кол-во     | %         | Кол-во                        | %        | Кол-во              | %        | Кол-во                 | %         |             |
| 5классы      | 1025   | 36        | 484        | 17        | 71                            | 3        | 159                 | 6        | 1070                   | 38        | <b>2809</b> |
| бклассы      | 969  | 38        | 515        | 20        | 55                            | 2        | 167                 | 7        | 872                    | 33        | <b>2578</b> |
| <b>Итого</b> | <b>1994</b>  | <b>37</b> | <b>999</b> | <b>19</b> | <b>126</b>                    | <b>2</b> | <b>326</b>          | <b>6</b> | <b>1942</b>            | <b>36</b> | <b>5387</b> |

Исходя из анализа полученных данных, и с учётом того, что основным направлением работы педагогов по профилактике жестокого обращения является информационно - просветительская работа по проблеме жестокого обращения с детьми среди участников образовательного процесса, социальные педагоги ежегодно корректируют планы по реализации профилактических мероприятий, направленных на профилактику асоциального поведения среди несовершеннолетних. Классные руководители планируют внеклассные мероприятия с обучающимися, направленных на развитие личностных ресурсов участников, при этом способствуя:

- формированию учения адекватно оценивать проблемные ситуации и разрешать жизненные проблемы;
- обучению цивилизованным способам разрешения конфликтных ситуаций;
- созданию условий для развития социального успеха ребёнка.

Но с конфликтными ситуациями сталкиваются не только дети, но и взрослые. Нестабильная социально-экономическая обстановка, рост общего уровня конфликтности, проявление детско-юношеской агрессивности, отсутствие навыков цивилизованного разрешения конфликтов и выхода из сложной ситуации – характерные черты современного общества. Все перечисленные проблемы подталкивают к поиску новых форм урегулирования конфликтных ситуаций и способов улучшения межличностного общения. Разрешение конфликтов путём переговоров – это искусство, которому нужно обучать детей с самого раннего возраста. Именно школа представляет собой мини-социум, где обучающиеся приобретают навыки общения и со своими ровесниками, и со взрослыми людьми. Неразрешённые конфликты, как правило, играют в жизни ребенка

разрушительную роль, их последствия могут негативно сказаться во взрослой жизни. Следовательно, обучение детей цивилизованным способам поведения в конфликтной ситуации будет способствовать развитию позитивных коммуникаций в образовательной среде, личной жизни, в профессиональной деятельности. С этой целью в школах стали создавать службы медиации.

Исследуя вопрос актуальности применения медиативных технологий участниками образовательных отношений, специалисты Службы сопровождения социально-психолого-педагогической деятельности муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр дополнительного образования №1» города Смоленска в ноябре 2020 года провели анкетирование педагогических работников (2684 чел.) общеобразовательных организаций города Смоленска (43) и Смоленской области (94). В таблице «Использование медиативных технологий педагогическими работниками общеобразовательных учреждений города Смоленска и Смоленской области» представлены результаты проведенного исследования.

**Таблица 1. Использование медиативных технологий педагогическими работниками общеобразовательных учреждений города Смоленска и Смоленской области**

| <b>1. Часто ли Вам приходится быть участником конфликтной ситуации?</b>   |                        |                           |              |
|---|------------------------|---------------------------|--------------|
|   | <b>ОО г. Смоленска</b> | <b>ОО Смоленской обл.</b> | <b>Всего</b> |
| Да  | 109 (19 %)             | 355 (17 %)                | 464 (17%)    |
| Нет   | 461 (81 %)             | 1759 (83 %)               | 2220 (83%)   |
| <b>2. Легко ли вы выходите из ситуации конфликта?</b>   |                        |                           |              |
| <b>Ответ</b>  | <b>ОО г. Смоленска</b> | <b>ОО Смоленской обл.</b> | <b>Всего</b> |
| Да, легко   | 396 (70 %)             | 1486 (71%)                | 1882 (70%)   |
| Нет, есть затруднения   | 174 (30 %)             | 628 (29%)                 | 802 (30%)    |
| <b>3. Приходилось Вам разрешать конфликтные ситуации или предотвращать (социальные, служебные, семейные) конфликты?</b> |                        |                           |              |
| <b>Ответ</b>  | <b>ОО г. Смоленска</b> | <b>ОО Смоленской обл.</b> | <b>Всего</b> |
| Да  | 533 (94 %)             | 1903 (90 %)               | 2436 (91 %)  |
| Нет   | 37 (6 %)               | 211 (10 %)                | 248 (9 %)    |
| <b>4. Считаете ли Вы, что обладаете достаточными навыками для предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций?</b>     |                        |                           |              |
| <b>Ответ</b>  | <b>ОО г. Смоленска</b> | <b>ОО Смоленской обл.</b> | <b>Всего</b> |
| Да  | 355 (62 %)             | 1265 (60 %)               | 1620 (60 %)  |
| Нет   | 215 (38 %)             | 849 (40 %)                | 1064 (40 %)  |

| <b>5. Известно ли Вам что такое медиация и какова ее технология?</b>                             |                        |                           |              |
|--|------------------------|---------------------------|--------------|
| <b>Ответ</b>   | <b>ОО г. Смоленска</b> | <b>ОО Смоленской обл.</b> | <b>Всего</b> |
| Слышал(а) такое слово, но не могу объяснить, что это такое                                       | 157 (27 %)             | 624 (29,5%)               | 781 (29 %)   |
| Знаю, что это такое (участвовал(а) в медиации, использую медиативный подход)                     | 377 (66 %)             | 1415 (67 %)               | 1792 (67%)   |
| Вообще не знаю ничего о медиации   | 36 (7%)                | 75 (3,5%)                 | 111 (4%)     |
| <b>6. Есть ли в вашей образовательной организации Служба медиации?</b>                           |                        |                           |              |
| <b>Ответ</b>   | <b>ОО г. Смоленска</b> | <b>ОО Смоленской обл.</b> | <b>Всего</b> |
| Да, активно работает   | 384 (67%)              | 1458 (69%)                | 1842 (69% )  |
| Нет, такой службы нет  | 66 (11%)               | 377 (18%)                 | 443 (17%)    |
| Не знаю  | 120 (21%)              | 279 (13%)                 | 399 (14% )   |
| <b>7. Знаете ли вы, кто в вашей образовательной организации курирует Службу медиации?</b>        |                        |                           |              |
| <b>Ответ</b>   | <b>ОО г. Смоленска</b> | <b>ОО Смоленской обл.</b> | <b>Всего</b> |
| Да   | 395 (71%)              | 1449 (72%)                | 1844 (69%)   |
| Нет  | 163 (29%)              | 552 (28%)                 | 715 (31%)    |
| <b>8. Ваше отношение к использованию медиации в пространстве образовательной организации?</b>    |                        |                           |              |
| <b>Ответ</b>   | <b>ОО г. Смоленска</b> | <b>ОО Смоленской обл.</b> | <b>Всего</b> |
| Считаю медиацию эффективным методом разрешения конфликтных ситуаций                              | 323 (57%)              | 1274 (60%)                | 1597 (61%)   |
| Слишком мало знаю о медиации, чтобы судить о ее эффективности                                    | 174 (31%)              | 567 (27%)                 | 741 (28%)    |
| Иностранное нововведение, считаю медиацию бесполезным занятием                                   | 20 (3%)                | 105 (5%)                  | 125 (6%)     |
| Медиация - наилучшая профилактика конфликтов и буллинга  | 52 (9%)                | 52 (9%)                   | 104 (5%)     |
| <b>9. Хотели бы обучиться медиативным технологиям (методам и навыкам разрешения конфликтов)?</b> |                        |                           |              |
| <b>Ответ</b>   | <b>ОО г. Смоленска</b> | <b>ОО Смоленской обл.</b> | <b>Всего</b> |
| Да   | 451 (79 %)             | 1662 (79 %)               | 2113 (74%)   |
| Нет  | 119 (21 %)             | 452 (21 %)                | 571 (16 %)   |
| <b>10. В какой форме Вы бы хотели пройти обучение медиативным технологиям?</b>                   |                        |                           |              |
| <b>Ответ</b>   | <b>ОО г. Смоленска</b> | <b>ОО Смоленской обл.</b> | <b>Всего</b> |
| Очно   | 117 (20%)              | 331 (16%)                 | 448 (17 %)   |
| Дистанционно   | 453 (80%)              | 1783 (84%)                | 2236 (83%)   |

На основании анализа проведенного исследования видно, что большинство педагогов (2220 чел., 83%) редко становятся участниками конфликтных ситуаций. Если

педагоги попадают в ситуацию конфликта, то легко справляются с конфликтной ситуацией (1882 чел., 70%). Однако значительная часть респондентов (802 чел., 30%) отмечают, что они испытывают затруднения при выходе из конфликтной ситуации. Подавляющее большинство педагогов (2436 чел., 91%) указывают на то, что им часто приходится разрешать различного рода конфликты; многие (1064 чел., 40%) отмечают, что не обладают достаточными приемами и техниками разрешения конфликтных ситуаций.

Согласно ответам педагогов, в их образовательных учреждениях используют медиативные технологии: 1792 (67%) из числа опрошенных достаточно хорошо осведомлены об использовании медиации в образовательном учреждении, но 781 (29 %) педагог затрудняется объяснить, что это такое, а, следовательно, они не применяют осмысленно данную технологию в своей работе. О том, что служба медиации существует и активно работает в школе указали 1842 (9%) человека, но 433 (17%) педагога отмечают, что такой службы нет, 14% – не владеют данной информацией.

Важно отметить, что 1597 (61%) педагогов считают медиацию эффективным способом разрешения конфликтных ситуаций; 2236 (83%) опрошенных хотят обучиться медиативным технологиям, в том числе 2113 (74%) – с использованием дистанционных технологий.

Если освоение и применение медиативных практик сделать частью профессиональной подготовки педагогов и специалистов, работающих с несовершеннолетними, то работа школьных служб медиации будет более результативной. Использование медиативных приемов позволит заложить фундамент для формирования коммуникативных компетенций при разрешении конфликтных ситуаций в школьном социуме, так как медиативные технологии являются социальным инструментом, позволяющим эффективно разрешать споры и конфликты в таких моделях взаимодействия, как: «педагог – обучающийся», «родитель – ребенок», «родитель – педагог» и др.

Конечно, полностью исключить конфликтные ситуации из нашей жизни мы не сможем, но существенно снизить их количество можно, грамотно корректируя работу по профилактике конфликтных ситуаций с учетом результатов проведенных мониторинговых исследований.