

# МЕДИАЦИЯ В РОССИИ

---

---

Цисана Шамликашвили,  
Сергей Харитонов,  
Владимир Графский,  
Динара Пчелинцева<sup>1</sup>

## ПРИЧИНЫ СПОРОВ МЕЖДУ ДЕТЬМИ И ДЕЙСТВЕННЫЕ СПОСОБЫ ИХ УРЕГУЛИРОВАНИЯ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

**Аннотация.** В работе приводятся результаты анкетного исследования сотрудников образовательных учреждений и последующего контент-анализа их ответов на вопросы о том, какие меры по урегулированию споров между детьми они считают наиболее действенными и какие типы конфликтов между детьми они могли бы выделить.

Целью исследования являлось выявление типов конфликтов, которые, по мнению сотрудников образовательных учреждений, встречаются наиболее часто и наиболее действенных мер меры по их урегулированию.

Материалом исследования послужили данные анкет 35 сотрудников образовательных учреждений. Средний возраст в группе составил  $32,5 \pm 3,6$  года. Стаж работы в среднем составил  $9,5 \pm 1,2$  года.

Результаты исследования, полученные с помощью контент-анализа, свидетельствуют, что наиболее частым типом конфликтов, которые указывают сотрудники, являются конфликты, связанные с вопросами лидерства, оскорблений и борьбы. В ответах о наиболее действенных мерах по урегулированию споров преобладали слова «попробовать», «найти», «вмешаться», «спокойно».

Выводы по результатам исследования: при том, что наиболее распространенные споры между детьми связаны с проблемами лидерства и борьбы сотрудники образовательных учреждений не имеют надлежащей подготовленности к их решению.

**Ключевые слова:** спор; урегулирование; образовательные учреждения; сотрудники; дети.

---

<sup>1</sup> © Ц.А. Шамликашвили, С.В. Харитонов, В.П. Графский, Д.Н. Пчелинцева, 2017.

**Tsisana Shamlikashvili,  
Sergey Kharitonov,  
Vladimir Grafsky,  
Dinara Pchelintseva**

**CAUSES OF DISPUTES BETWEEN CHILDREN  
AND EFFECTIVE WAYS OF THEIR SETTLEMENT  
FROM THE POINT OF VIEW OF EMPLOYEES  
OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS**

**Abstract.** The paper presents the results of the questionnaire study of employees of educational institutions and subsequent content analysis of responses to questions about what measures to settle disputes between children, they considered the most effective and what types of conflicts between the kids they could emphasize.

The aim of the study was to identify the most frequent types of conflicts, and most effective ways to address them, according to employees of educational institutions. The research is based on responses of 35 employees of educational institutions. The average age in the group amounted to  $32.5 \pm 3.6$  years. Average work experience was  $9.5 \pm 1.2$  years. The results of the study obtained through the content analysis demonstrates that the most frequent type of conflict indicated by the employees are the conflicts associated with issues of leadership, insults and fights. Answers about the most effective measures for dispute resolution contain words “to try”, “to find”, “to intervene”, “calm”.

The findings of the study: even though the most common disputes between children are associated with problems of leadership and of fights, the employees of educational institutions do not have adequate training to address them.

**Key words:** dispute; resolution; educational institutions; employees; children.

## **Введение**

Проблема урегулирования споров между детьми представляется весьма актуальной задачей, стоящей перед сотрудниками общеобразовательных учреждений [Бганова 2016]. Такие споры зачастую очень быстро приобретают ярко выраженную эмоциональную окраску, что способствует росту вовлеченности сторон в конфликтные отношения и, к сожалению, встречаются значительно чаще, чем хотелось бы [Литвинов 2014]. Создавая при этом психологическую напряженность не только между непосредственно вовлеченными в конфликт сторонами, но и в ряде случаев внутри групп, а иногда и школьного сообщества [Иванова 2003].

Большое значение в урегулировании таких споров имеет поведение сотрудников образовательных учреждений, которые оказываются на «передовой» такого рода выяснения отношений [Литвинов 2014]. В то же время есть вопросы, связанные с тем, что именно известно сотрудникам образовательных учреждений о способах урегулирования споров и какими они видят причины возникновения споров между детьми. Ведь это понимание играет первостепенное значение и в выборе стратегии поведения в урегулировании споров или, если сотрудники решают не вмешиваться, как-то иначе может быть связано с континуумом воспитательных мер и формированием адаптивной коммуникативной среды в учреждении [Куревина, Сюсюра 2009].

В некоторых наших исследованиях мы неоднократно сталкивались с ситуациями, когда в формальных отчетах сотрудники образовательных учреждений указывали, что где-то проходили какое-либо обучение способам урегулирования споров между детьми. Однако, имевшийся разрозненный практический опыт наблюдений заставил усомниться в том, что эти меры действенны и способы, которые применяют сотрудники школьных учреждений действительно дают положительный результат.

Второй аспект исследования — это представления сотрудников образовательных учреждений о том, каковы причины споров между детьми. Такого рода исследований в литературе очень мало, а информация представляется актуальной — как с точки зрения вопросов по снятию психологической напряженности у участников конфликта, так и по формированию безопасной, развивающей коммуникативной среды в образовательных учреждениях.

Цель исследования: какие типы конфликтов, по мнению сотрудников образовательных учреждений, встречаются наиболее часто, и какие меры по их урегулированию сотрудники считают наиболее действенными.

## **Материал исследования**

Для проведения исследования была сформирована случайная выборка, преимущественно состоящая из учителей общеобразовательных учреждений. Всего в анкетном исследовании приняли участие 35 человек, занимающих разные должности в общеобразовательных учреждениях г. Москвы и Московской области. Средний возраст опрошенных составил  $32,5 \pm 3,6$  года. В выборке оказались преимущественно женщины (33 человека, или 94,3%). Стаж работы составлял от трех и более лет, в среднем этот показатель составил  $9,5 \pm 1,2$  года.

## Методы исследования

Применялся анкетный метод исследования, где участникам опроса предлагалось ответить на два вопроса:

1. Представьте ситуацию: во время перемены ссорятся / спорят 2 ученика средней или старшей школы. Какую меру вы считаете наиболее действенной для урегулирования спора между детьми? Назовите 1 — самую, на Ваш взгляд, эффективную.

2. Какие типы споров (конфликтов) между детьми чаще всего встречаются на практике? Как бы Вы могли их классифицировать?

Ответы давались анонимно и учителей имелась возможность иметь гарантии отсутствия персонификации ответов. Полученные ответы на вопросы подвергались процедуре контент-анализа с выявлением облака частотности используемых слов. Всего в исследование было включено 34 анкеты. Одна анкета забракована по техническим причинам.

## Результаты

Данные контент-анализа классификаций типов конфликтов между учащимися предлагаемых сотрудниками общеобразовательных школ свидетельствуют, что наиболее частым типом оказываются конфликты, связанные с вопросами лидерства и оскорблений. В облаке частотности слов чаще всего использовались такие слова (в порядке убывания частоты), как: «конфликты», «лидерство», «оскорбления», «между», «за», «соперничество» и т.д. В процентном отношении частоты распределились следующим образом: конфликты — 2,36 %; лидерство — 1,97 %; между — 1,57 %; оскорбления — 1,57 %; почве — 1,18 %; борьба — 1,18 %; ребят — 1,18 %; соперничество — 1,18 %; обиды — 1,18%; чаще — 1,18 %; группой — 1,18 %; учащимися — 1,18 %; детей — 1,18 %; межличностные — 1,18%; классе — 1,18%; неприятие — 1,18%; защита — 0,79 %; человека — 0,79 %; неприязни — 0,79 %; среди — 0,79 %; личностью — 0,79 %; конфликт — 0,79 %; неприязнь — 0,79%; человеку — 0,79%; друг — 0,79 %. Как видно из приведенных результатов, конфликты в основном ассоциируются у участников опроса с проблемами лидерства, оскорблений, борьбой и соперничеством.

При ответе на вопрос, что является наиболее действенной мерой урегулирования споров между учащимися облако частотности слов, используемых учителями образовательных учреждений, включало такие слова, в порядке убывания их частоты, как: «спор», «попробовать», «найти», «вмешаться», «компромисс», «стороны», «спокойно» и т.д.

Как видно, наиболее часто опрошенные указывают такие слова, как попробовать, найти, вмешаться, спокойно. Такие слова, как «компромисс» и «спокойно» также расположены близко к слову «спор». Частотность, выраженная в процентах, по отдельным словам, выглядит так: спор — 1,37 %; стороны — 1,03 %; спокойно — 1,03 %; найти — 1,03%; компромисс — 1,03 %; вмешаться — 1,03 %; попробовать — 1,03 %; выслушать — 0,69 %; мирно — 0,69 %; конфликт — 0,69 %; спора — 0,69 %;

разрешить — 0,68 %; спросить — 0,69 %; остановить — 0,68 %; помочь — 0,68 %; после — 0,68%; подойти — 0,68 %; ставки — 0,67 %; каждым — 0,67%; очной — 0,67%; время — 0,69%.

При семантическом анализе текста распознана тематика (5 наиболее соответствующих тексту): «сделать самостоятельно», «попробовать», «компромисс», «после первого», «задать вопрос» при индексе тематичности = 1,05 (удовлетворительное качество текста).

Полученные результаты свидетельствуют, что у учителей нет какого-либо устоявшегося инструмента разрешения споров между учащимися, и основные стратегии их поведения при урегулировании споров строятся на вмешательстве, пробах и поиске решений. Судя по всему, эти решения должны оказываться компромиссными и связанными со спокойствием. Однако, в используемых ими словах нет указаний на какой-либо конкретный способ урегулирования споров.

## **Выводы**

Полученные данные свидетельствуют, что спорные ситуации между детьми в основном расцениваются сотрудниками образовательных учреждений, как ситуации, связанные с вопросами лидерства, соперничества, борьбы и оскорблений.

При этом существующие у сотрудников образовательных учреждений представления о способах урегулирования споров в большей мере носят приблизительный характер и ассоциированы с поиском, пробами и словом «спокойно». Такой набор слов с высокой долей вероятности свидетельствует о том, что сотрудники школ не имеют устойчивых навыков по урегулированию споров.

Дополнительно возникает ряд вопросов:

1. Для чего вообще решаются конфликты между детьми? Какова конкретная цель вмешательства взрослых? Представляется, что формулировка этой (этих) целей значима с точки зрения понимания, что делать взрослому, и почему он это может делать.

2. При урегулировании конфликтов между детьми могут ли сотрудники образовательных учреждений руководствоваться не только идеей прекращения конфликта, но и обучением детей гуманному лидерству (вместо лидерства за счет уничтожения, принижения других) и лидерству, основанному на человек-сберегающих подходах?

Представляется, что данное исследование ставит новые серьезные вопросы по формированию коммуникационного пространства образовательных учреждений и необходимости обучения сотрудников методам урегулирования споров, основанных на конкретных знаниях, а не на поисковом экспромте.

## **Литература**

Бганова 2016 — *Бганова Ю.Р.* Участие в школьных конфликтах как фактор формирования конфликтологической компетентности учащихся // Современная наука: теоретический и практический взгляд : Сб. статей Международной научно-практической конференции. В 4 частях. 2016. — С. 199-202.

Иванова 2003 — *Иванова О.А.* Конфликты в школьной образовательной среде: Учебно-методическое пособие. Ч. 1. СПб.: ИОВ РАО, 2003. — 196 с.

Куревина, Сюсюра 2009 — *Куревина О.А., Сюсюра В.С.* Школьный конфликт: избегать или разрешать? // Начальная школа плюс До и После. 2009. № 2. — С. 77-80.

Литвинов 2014 — *Литвинов А.В.* Школьные конфликты: как их предупредить? // Социальная педагогика. 2014. № 6. — С. 43-59.

Торосян 2015 — *Торосян Ю.А.* Школьные конфликты подростков как реальность образовательного пространства // Современное состояние психологии и педагогики международная научно-практическая конференция / Отв. ред.: А.А. Сукиасян. 2015. — С. 158-163.

## References

Bganova 2016 — *Bganova Ju.R.* Uchastie v shkol'nyh konfliktah kak faktor formirovanija konfliktologicheskoj kompetentnosti uchashhihsja // Sovremennaja nauka: teoreticheskij i prakticheskij vzgljad : Sb. statej Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoi konferencii. V 4 chastjah. 2016. — S. 199-202.

Ivanova 2003 — *Ivanova O.A.* Konflikty v shkol'noj obrazovatel'noj srede: Uchebno-metodicheskoe posobie. Ch. 1. SPb.: IOV RAO, 2003. — 196 s.

Kurevina, Sjusjura 2009 — *Kurevina O.A., Sjusjura V.S.* Shkol'nyj konflikt: izbegat' ili razreshat'? // Nachal'naja shkola pljus Do i Posle. 2009. № 2. — S. 77-80.

Litvinov 2014 — *Litvinov A.V.* Shkol'nye konflikty: kak ih predupredit'? // Social'naja pedagogika. 2014. № 6. — S. 43-59.

Torosjan 2015 — *Torosjan Ju.A.* Shkol'nye konflikty podrostkov kak real'nost' obrazovatel'nogo prostranstva // Sovremennoe sostojanie psihologii i pedagogiki mezhdunarodnaja nauchno-prakticheskaja konferencija / Otv. red.: A.A. Sukiasjan. 2015. — S. 158-163.