

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение

Семилукская средняя общеобразовательная школа №1

Учебно-исследовательский проект

на тему:

«Подростки и конфликтные ситуации»

Выполнил:

Филатов Матвей,

ученик 9 «А» класса.

Руководитель:

Филатов Данила Александрович

г. Семилуки

2023 год

Содержание

1.	Введение.....	3
2.	Теоретическая часть.....	5
3.	Практическая часть (анализ результатов анкетирования)	6
4.	Рекомендации для развития навыков, помогающих разрешать конфликты.....	17
4.1.	Развитие эмоционального интеллекта.....	17
4.2.	Технология «Управленческий поединок»	18
5.	Заключение.....	20
6.	Литература.....	21
7.	Приложение.....	22

1. Введение

Конфликты – это, к сожалению, неотъемлемая составляющая социальной жизни любого человека, в том числе, и ребенка, и подростка. Причины конфликтов достаточно разнообразны, так что общее число конфликтных ситуаций в жизни человека весьма велико. Конфликты могут возникать в любом месте и в любое время, они приносят много неприятностей участникам конфликтов, поэтому умение распознавать и эффективно решать конфликтные ситуации является важным навыком для каждого человека. Социологическому исследованию конфликтных ситуаций и посвящен мой проект.

В рамках данного проекта я разработал он-лайн анкету (<https://clck.ru/33jv5F>), которую прошли 56 подростков. Данная выборка небольшая, но позволяет выявить основные тенденции. Проведенный мною анализ полученных ответов позволяет предложить рекомендации, которые помогут подросткам в конфликтных ситуациях.

Актуальность проекта: проект на тему «Подростки и конфликтные ситуации» является сегодня весьма актуальным, поскольку в современном обществе высокий общий темп жизни, различного рода перегрузки физического, психологического и информационного планов приводят к многочисленным стрессам, которые провоцируют конфликтные ситуации. Особо чувствительны к стрессам и особенно часто вовлекаются в конфликты подростки, у которых не хватает психологической зрелости, чтобы эффективно преодолевать возникающие проблемы. Подростки сталкиваются с множеством конфликтных ситуаций как внутри семьи, так и в школе, во дворе и других местах. Конфликты могут возникать из-за различных причин, таких как: разногласия во взглядах, несогласие с родителями, проблемы в общении с одноклассниками, дискриминация и т.д. Таким образом, анализ всего спектра конфликтных ситуаций, возникающих в подростковой среде, представляется и актуальным, и предельно значимым.

Объект исследования: поведение и психологическое состояние подростков.

Предмет исследования: поведение и психологическое состояние подростков в конфликтных ситуациях.

Гипотеза: я исхожу из того, что в жизни подростков довольно часто возникают конфликтные ситуации. В каких условиях возникает и как будет развиваться конфликт - зависит от многих факторов: пол подростка, его возраст, место возникновения конфликта, с кем конфликтует подросток и др. В ходе исследования предполагается провести социологический анализ значимости и распространенности этих факторов.

Цель проекта: при помощи специально составленной анкеты провести социологический анализ значимости и распространенности факторов подростковых конфликтов и дать рекомендации, которые помогут подросткам в конфликтных ситуациях.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Составить анкету, которая бы позволила проверить гипотезу.
2. Разместить анкету на платформе для администрирования опросов Google Forms.
3. Провести анкетирование среди подростков.
4. Обработать полученные анкетные данные, визуализировать результаты.
5. Проанализировать полученные результаты, сформулировать выводы исследования.
6. Предложить рекомендации для развития навыков, помогающих разрешать конфликты.
7. Оформить работу и приложения к ней.
8. Подготовить презентацию по теме.

Метод исследования: социологический опрос путем анкетирования, статистический и содержательный анализ полученных результатов.

Этапы работы:

1. Создание анкеты, размещение анкеты на электронной платформе,
2. Сбор ответов на анкету
3. Анализ полученных данных, формулировка выводов
4. Оформление работы, подготовка рекомендации.

2. Теоретическая часть

Подростки могут попадать во множество разных типов конфликтов. Перед тем, как рассмотреть некоторые из этих типов, давайте разберемся, а что такое конфликт?

Конфликт - ситуация, в которой каждая из сторон имеет интересы и занимает позицию, несовместимую по отношению к интересам и позиции другой стороны.

Рассмотрим наиболее типичные конфликтные ситуации с участием подростков:

1. Конфликты со сверстниками в школе или на улице. Например, из-за разногласий в отношении моды, музыки, религии, политики и так далее.

2. Конфликты в семье. Подростки могут конфликтовать с родителями, братьями, сестрами, другими родственниками из-за самых различных причин, например, переезда в новый город, образования, личных отношений и прочего.

3. Конфликты в социальных сетях. С точки зрения социального взаимодействия, подростки могут столкнуться с насмешками, шпионажем, хулиганством и т. д.

4. Конфликты на спортивных мероприятиях. Конфликты в спортивной среде могут быть связаны с нарушениями правил, неспортивным поведением, личной враждой и так далее.

5. Конфликты с учителями или другими авторитетными фигурами. Подростки могут столкнуться с конфликтами с учителями или другими авторитетными фигурами в школе или в других общественных местах.

Для того, чтобы понять, насколько часто с подростками случаются те или иные конфликтные ситуации, как они себя ведут в этих конфликтах, что, как они считают, позволит им снизить частоту конфликтных ситуаций – можно использовать различные методы (анкетирование, наблюдение, эксперименты и т.д.). В нашем исследовании сбор данных для анализ будет проведён путем анкетирования.

3. Практическая часть

Для проведения исследования была разработана анкета при помощи онлайн платформы для анкетирования Google Forms. Всего в исследовании участвовали 56 подростков. Представим результаты анкетирования в разрезе заданных вопросов.

Вопрос №1. «Твой возраст?»

Средний возраст подростка, проходящего анкету - 14 лет, в том числе:

1. 4 человека (8%) возрастом 10 лет
2. 3 человека (7%) возрастом 11 лет
3. 10 человек (18%) возрастом 12 лет
4. 8 человек (13%) возрастом 13 лет
5. 9 человек (17%) возрастом 14 лет
6. 13 человек (20%) возрастом 15 лет
7. 4 человека (8%) возрастом 16 лет
8. 5 человек (9%) возрастом 17 лет

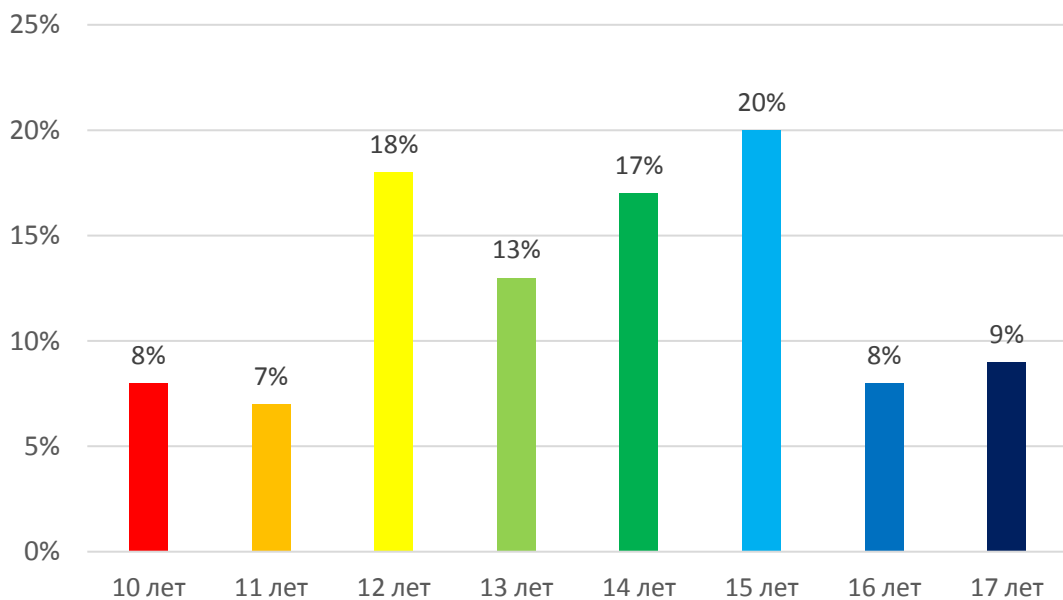


Рис. 1 «Твой возраст?»

Вопрос №2. «Твой пол?»

В анкетировании участвовали: 35 девочек и 21 мальчик.

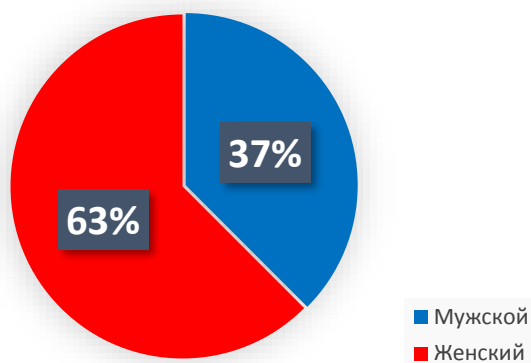


Рис. 2 «Твой пол?»

Вопрос №3. «Из какого ты города?»

В анкетировании участвовали подростки из 6 городов:

1. 21 человек (37%) из г. Семилуки
2. 11 человек (20%) из г. Воронежа
3. 8 человек (12%) из г. Москвы
4. 6 человек (11%) из г. Вологда
5. 5 человек (10%) из г. Тюмень
6. 5 человек (10%) из г. Липецка

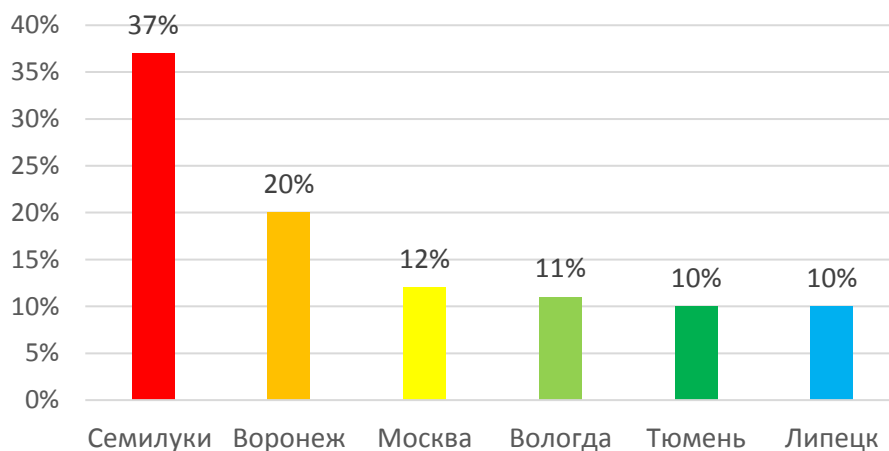


Рис. 3 «Из какого ты города?»

Вопрос №4. «Где и как часто, ты сталкиваешься с конфликтными ситуациями?»

Вариант ответа: «Во дворе»

65% девочек отметили, что во дворе у них не бывает конфликтов, в то же время среди мальчиков этот вариант ответа выбрали вдвое меньше - 33%. Вариант ответа «Редко» выбрали 24% девочек, «Иногда» или «Довольно часто» 9% и 3% соответственно. Среди мальчиков гораздо выше доля респондентов отметивших, что конфликты во дворе бывают «Иногда» (24%), «Почти всегда» (10%) или «Довольно часто» (5%). Подобное распределение показывает, что мальчики в целом конфликтуют во дворе чаще девочек.

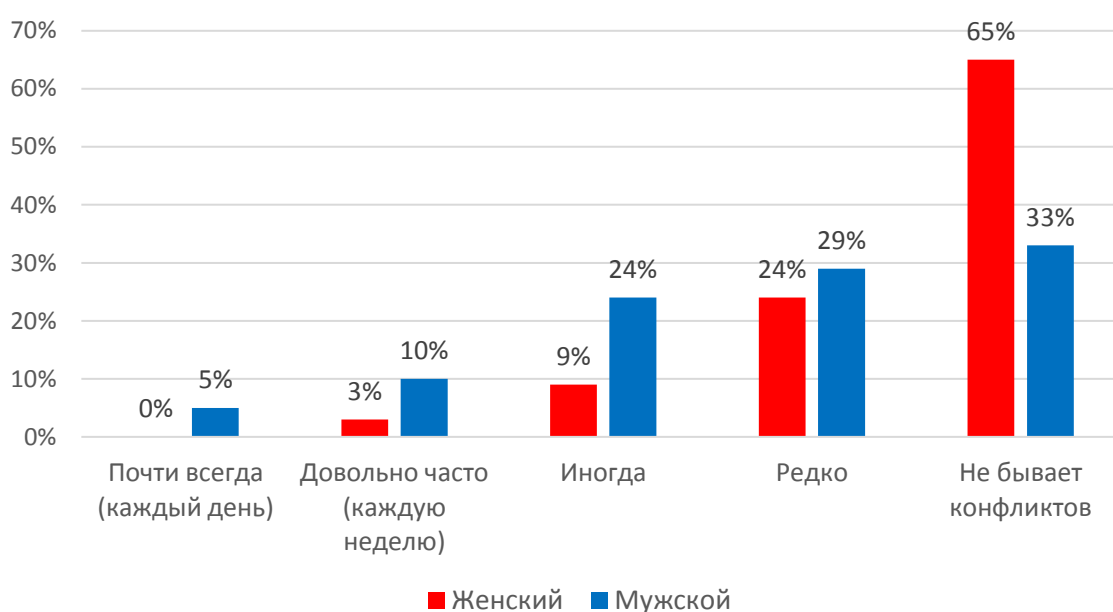


Рис. 4 «Где и как часто, ты сталкиваешься с конфликтными ситуациями?»

Вариант: «В семье»

Подростки отмечают, что в семье у них конфликты бывают чаще, чем во дворе. При этом частота конфликтов и пропорции среди ответов мальчиков и девочек - схожа. Так, варианты «Довольно часто» или «Почти всегда» среди девочек выбрали 12% респондентов, среди мальчиков - 10%. Вариант «Редко» выбрали 41% девочек и 38% мальчиков». Не случилось конфликтов в семье у 26% девочек и 33% мальчиков.

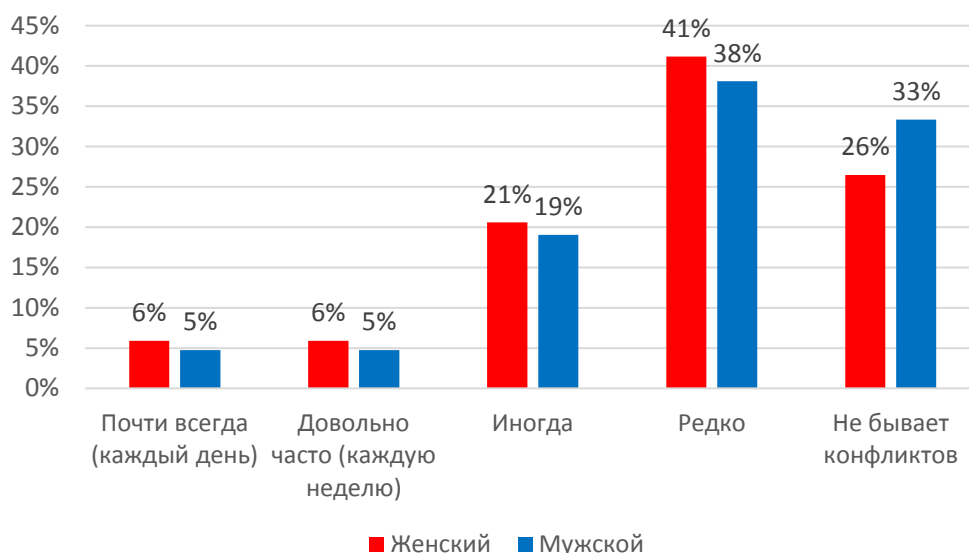


Рис. 5 «Где и как часто, ты сталкиваешься с конфликтными ситуациями?»

Вариант: «В школе»

По результатам опроса, 50% девочек считают, что в школе у них редко происходят конфликты. В то же время, количество мальчиков, считающих что в школе у них редко происходят конфликты, было почти в два раза меньше - 29%. Варианты ответов «Почти всегда» и «Довольно часто» были выбраны только 10% мальчиков и 21% девочек. В варианте ответа «Иногда» очень сильное различие: 38% мальчиков и только 15% девочек.

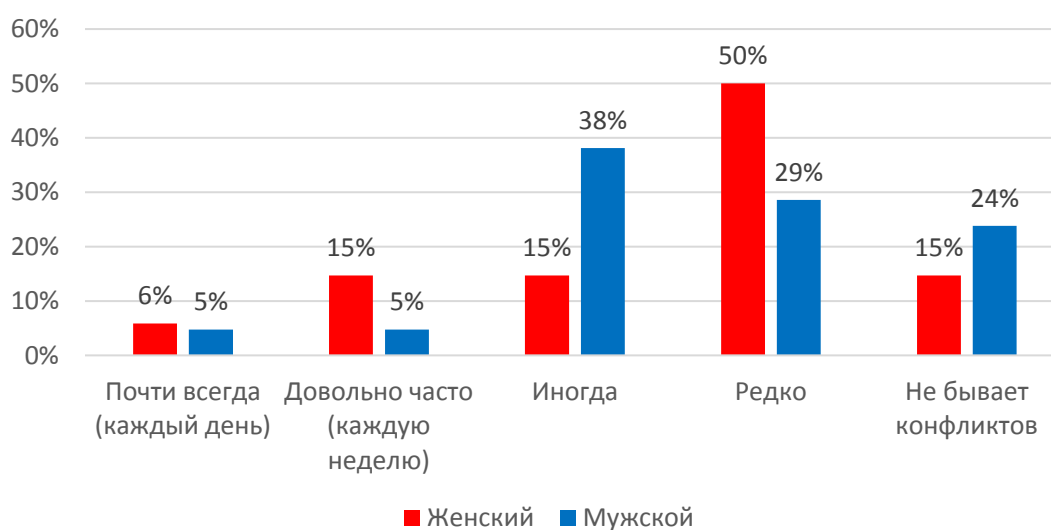


Рис. 6 «Где и как часто, ты сталкиваешься с конфликтными ситуациями?»

Вариант: «На улице»

Среди мальчиков только 10% тех, кто сталкивается с конфликтами на улице каждый день (вариант ответа - «Почти всегда») или каждую неделю («Довольно часто»), среди девочек в нашем социологическом опросе таких и вовсе не встретилось. Остальные варианты распределены примерно одинаково. Однако, у девочек более распространен вариант «Не бывает конфликтов» на улице - 41%, в то время как у мальчиков этот вариант составляет 29%.

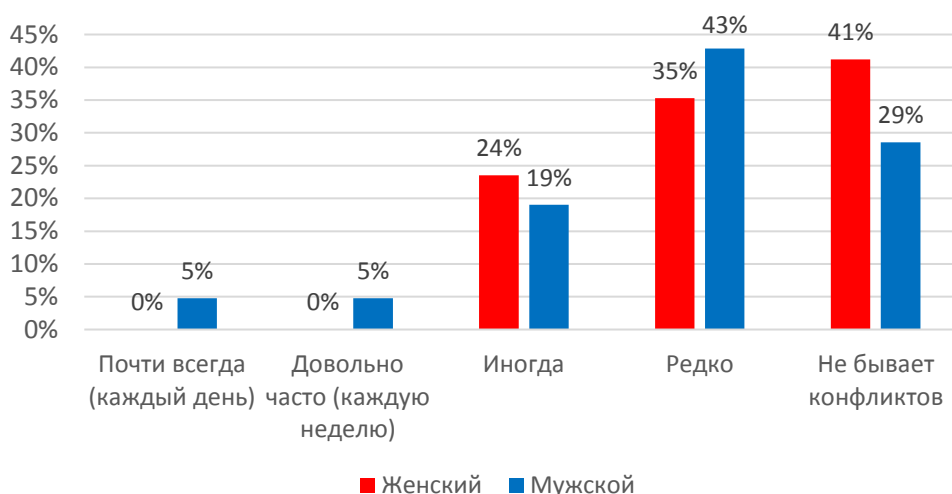


Рис. 7 «Где и как часто, ты сталкиваешься с конфликтными ситуациями?»

Вопрос №5. «С кем ты конфликтует больше всего?»¹

У девочек наиболее распространенными конфликтами являются те, которые происходят с друзьями (у 53%), на втором месте идут конфликты с одноклассниками и родителями (по 41%), а с незнакомыми людьми конфликты возникают редко (у 12%). У мальчиков на первом месте конфликты с незнакомыми людьми и одноклассниками (по 38%), а конфликты с друзьями и родителями занимают второе место (у 33%).

Данное распределение позволяет сделать предположение, что девочки чаще конфликтуют в узком, знакомом кругу общения, мальчики - с внешним кругом, что подтверждается вышеприведенными ответами на вопрос про

¹ Вопрос предполагал возможность выбора нескольких вариантов ответа, поэтому сумма значений ответов может превышать 100%

конфликты во дворе (отметили, что не бывает конфликтов во дворе 65% девочек и только 33% мальчиков). При этом мальчики реже конфликтуют с друзьями (33%), наверное, именно эта особенность позволяет им более успешно объединяться в группы, в команды. А более высокая частота конфликтов с друзьями девочек (53%) скорее всего и породила понятие сложного «Женского коллектива».

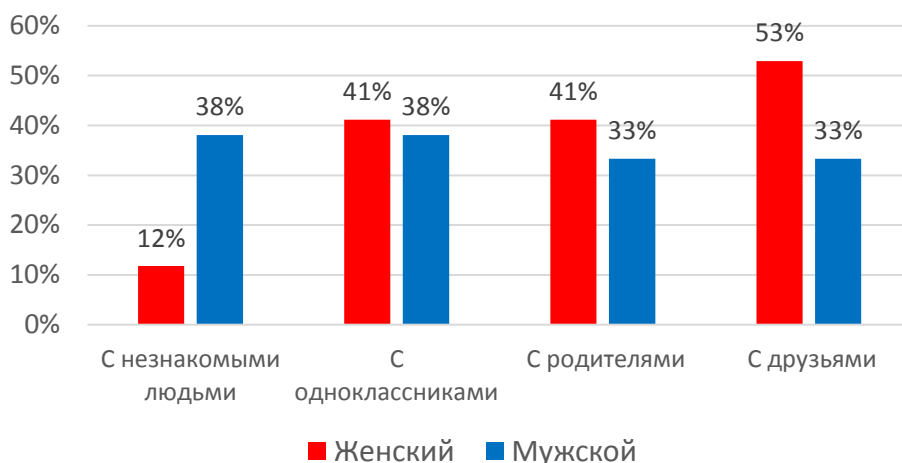


Рис. 8 «С кем ты конфликтуешь больше всего?»

Вопрос №6. «Кто, чаще всего, виноват в конфликте?»

Определяя виновного в конфликте, среди подростков наиболее распространенным оказался вариант «Оба»: 56% девочек и 57% мальчиков выбрали данный вариант ответа. Вариант ответа «Собеседник» выбрали 44% девочек и 33% мальчиков. Вариант «Я» - был выбран всего 10% мальчиками.

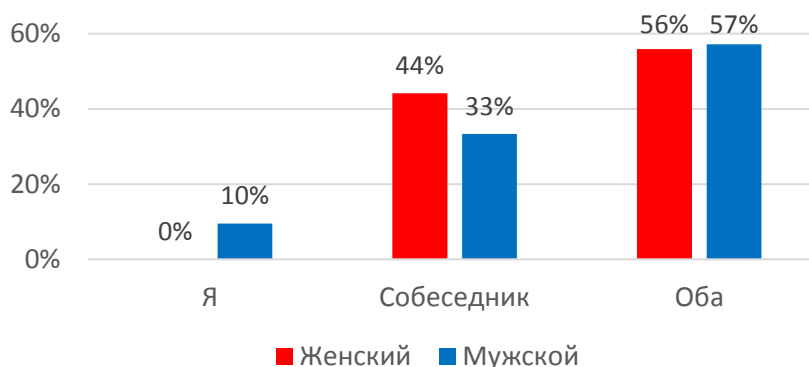


Рис. 9 «Кто, чаще всего, виноват в конфликте?»

Вопрос №7. «Как ты обычно ведешь себя в конфликтной ситуации?»

В конфликтной ситуации, большинство подростков выбирают вариант «Стремлюсь найти взаимовыгодное решение» - 58% девочек и 42% мальчиков. Затем следует вариант более жесткой реакции - «Отстаивание своих интересов любыми способами», который выбирают 24% девочек и 16% мальчиков. Мальчики чаще уступают (16%), чем девочки - всего (3%). Кроме того, (21%) мальчиков хотят уйти от конфликта в то время, как только 9% девочек выбирают этот вариант. Почти никто не выбирает вариант «Ничего не предпринимаю, так как все устроится», этот вариант выбрали только 5% мальчиков и 6% девочек.

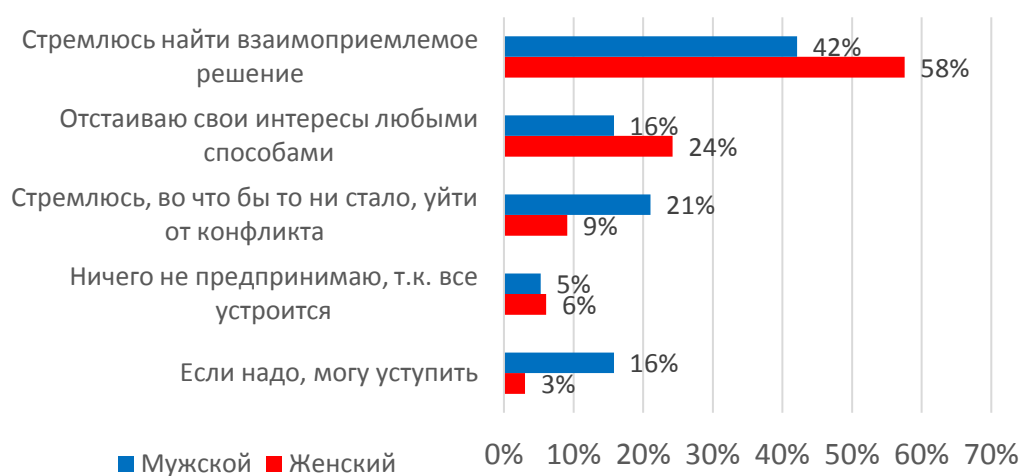


Рис. 10 «Как ты обычно ведешь себя в конфликтной ситуации?»

Вопрос №8. «Что, чаще всего, является причиной конфликтов?»

По критерию «Причина конфликта» у девочек и мальчиков совпадают тройка ключевых вариантов-причин: «Несправедливый поступок, обман» (68% девочек и 52% мальчиков), «Грубое отношение и оскорбление» (65% девочек и 62% соответственно), а также «Несовпадение точек зрения» (41% девочек и 57% мальчиков).²

² Вопрос предполагал возможность выбора нескольких вариантов ответа, поэтому сумма значений ответов может превышать 100%

Отметим значимую разницу в ответе «Не нравится внешний вид» - заявили, что это является причиной конфликта 9% девочек и 29% мальчиков. Данное соотношение кажется парадоксальным. Выдвинем гипотезу что конфликты у мальчиков по поводу внешнего вида случаются чаще чем у девочек по причине «наездов» агрессивных подростков с требованием: «Поясни за внешний вид...».



Рис. 11 «Что, чаще всего, является причиной конфликтов?»

Вопрос №9. «Какие чувства ты испытываешь, когда попадаешь в конфликтную ситуацию?»

В конфликтной ситуации большинство мальчиков (67%) и девочек (56%) испытывают раздражительность. Злость чаще испытывают мальчики (43%), чем девочки (38%). Равнодушие проявляют одинаковое количество мальчиков и девочек - по 24%. Спокойствие же чаще испытывают девочки (35%), чем мальчики (29%). Азарт присущ больше девочкам (29%), чем мальчикам (19%). Страх испытывают 15% девочек и 10% мальчиков.

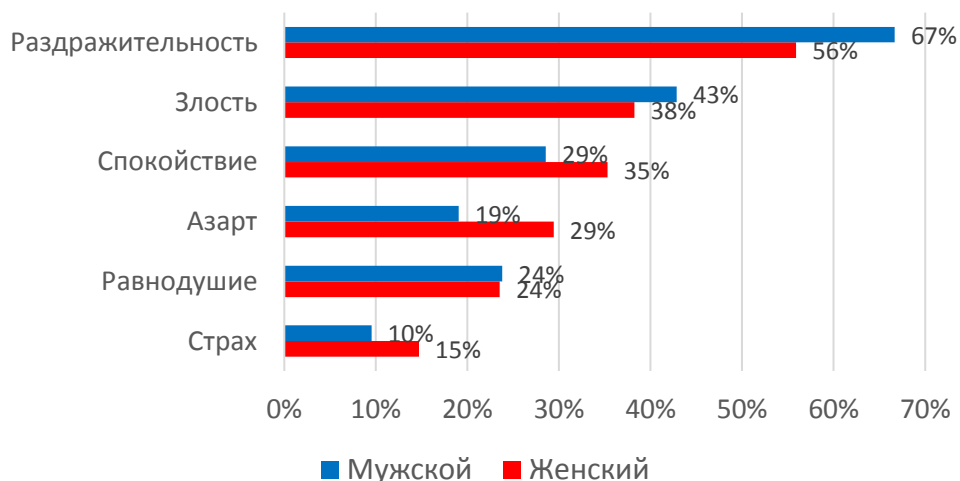


Рис. 12 «Какие чувства ты испытываешь, когда попадаешь в конфликтную ситуацию?»

Вопрос №10. «В какой степени вмешательство взрослого помогло?»

На вопрос о том, помогло ли вмешательство взрослого в разрешение конфликта - чаще всего подростки отвечали «50/50», то есть в чем-то помогло, в чем-то нет. При этом мальчики выбрали этот вариант в 50% случаев, а девочки - в 41%. Среди девочек 31% отметили, что конфликт благодаря вмешательству взрослого разрешился, а среди мальчиков только 19% выбрали этот вариант. В то же время 13% мальчиков отметили, что конфликт из-за вмешательства взрослого даже усугубился, среди девочек этот вариант отметили 6%. Данный результат показывает, что взрослым необходимо с большой осторожностью подходить к вмешательству в конфликт подростков. Неумение или нежелание внимательно подойти к конфликту детей, неумелое управление конфликтом зачастую может принести больше вреда, чем пользы.

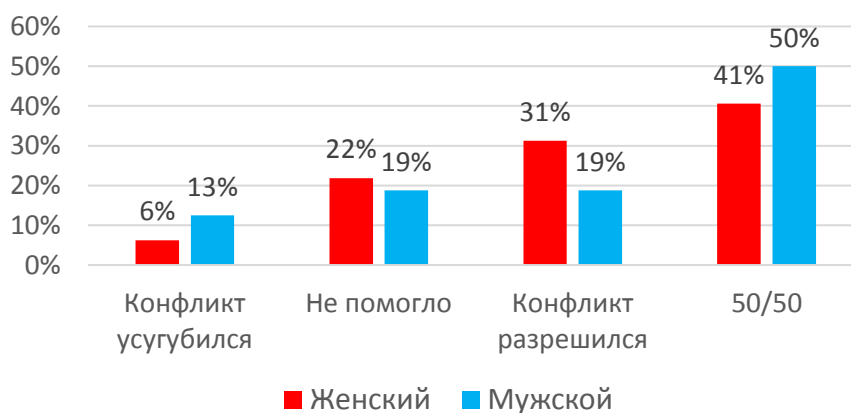


Рис. 13 «В какой степени вмешательство взрослого помогло?»

Вопрос №11. «Что позволит тебе заметно уменьшить количество конфликтных ситуаций?»

Как мы увидели в предыдущем вопросе - вмешательство взрослых не всегда помогает успешному разрешению конфликтов. Интересно было узнать у подростков, как они считают, что позволит уменьшить количество конфликтных ситуаций.

Наиболее популярными ответами на этот вопрос были варианты «Умение управлять своими эмоциями» (выбрали 57% мальчиков и 53% девочек) и «Умение вовремя остановиться» (48% мальчиков и 53% девочек). Однако, мальчики не менее важным также считают умение вести переговоры (57%), в то же время только 32% девочек отметили этот вариант. Среди девочек другим популярным навыком были «Умение аргументировать свою позицию» (38%), «Умение говорить “Нет”» (29%) и «Умение уступать людям» (29%).

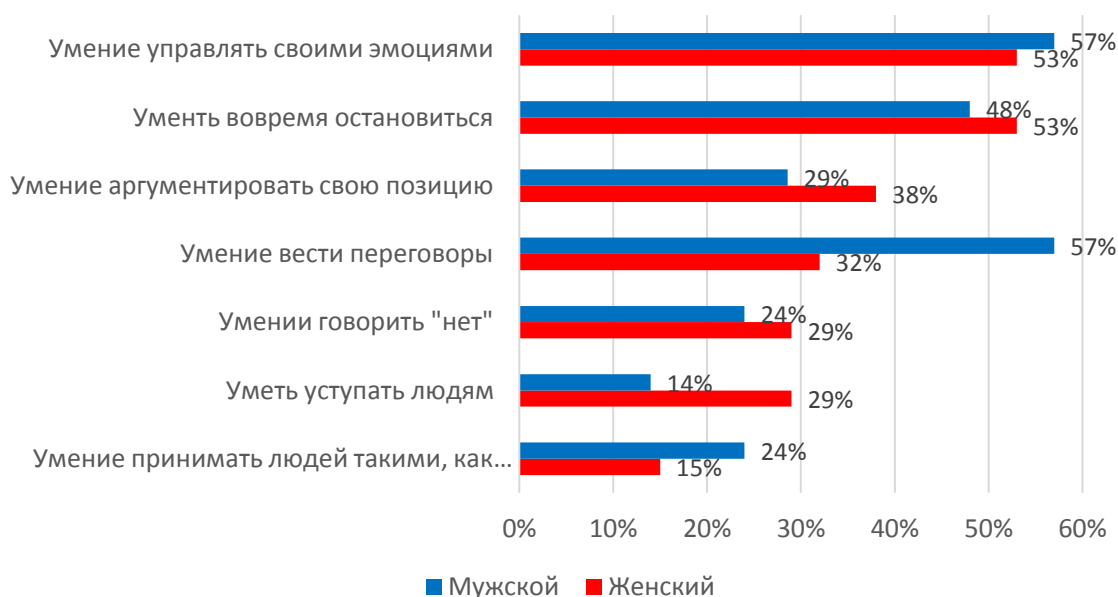


Рис. 14 «Что позволит тебе заметно уменьшить количество конфликтных ситуаций?»

Вопрос о навыках важных с точки зрения разрешения конфликта я также рассмотрел с позиции возраста подростка. Получился следующий результат. Среди способов, которые позволяют уменьшить конфликт, подростки в возрасте от 10 до 13 лет чаще всего выделяют умение вовремя остановиться (54%), умение управлять эмоциями (50%) и умение говорить нет (46%). Однако, подростки в возрасте от 14 лет на первом месте отмечают умение

управлять своими эмоциями (58%), на втором месте - умение вести переговоры (55%), на третьем - умение вовремя остановиться (48%). Проанализировав график, мы можем сказать, что чем старше подросток, тем в большей степени он видит необходимость не только категорично говорить «нет», а отмечает потребность в развитом навыке умения вести переговоры. У старших это навык востребован в 55% случаев, в то время как у младших только в 25%.³



Рис. 15 «Что позволит тебе заметно уменьшить количество конфликтных ситуаций?»

³ Вопрос предполагал возможность выбора нескольких вариантов ответа, поэтому сумма значений ответов может превышать 100%

4. Рекомендации для развития навыков помогающим разрешать конфликты

Для того чтобы помочь подростку разрешать конфликты, предложим два метода. Выбор именно этих двух методов связан с тем, что по результатам опроса мы увидели, что подростки хотят научиться управлять своими эмоциями и уметь вести переговоры.

4.1. Развитие эмоционального интеллекта

Генри Форд однажды сказал: «Если и есть какой-либо секрет успеха, то он заключается в умении понять точку зрения другого человека и смотреть на вещи с его и со своей точек зрения». Именно на этом принципе и основывается теория эмоционального интеллекта.

Эмоциональный интеллект - это совокупность навыков и способностей, которые позволяют человеку распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей, а также свои собственные. Кроме того, он включает в себя способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей.

Для того чтобы развить эмоциональный интеллект и научиться управлять своими эмоциями можно предложить следующие упражнения:

1. Узнайте больше о своих эмоциях. Попробуйте определить, какие эмоции вы чувствуете в различных ситуациях и как они влияют на ваше поведение.
2. Попробуйте различные техники, основанные на физических упражнениях чтобы успокоиться, когда чувствуете сильные эмоции, такие как глубокое дыхание или приседания.
3. Развивайте навыки эмпатии. Попробуйте поставить себя на место других людей и понять, какие эмоции они могут чувствовать в различных ситуациях.
4. Учитесь говорить о своих эмоциях открыто и честно, а также слушать других людей и стараться понимать их точку зрения.

5. Попробуйте общаться с разными людьми, например, с людьми из разных культур и социальных групп, чтобы лучше понимать их эмоции и жизненный опыт.

6. Изучайте литературу и фильмы, которые обращаются к эмоциональным темам. Это также может помочь лучше понимать различные эмоции и их влияние на поведение.

4.2. Технология «Управленческий поединок»

Разработал данный метод обучения Владимир Тарасов - социальный технолог⁴. Он также является бизнес-тренером, автором книг по менеджменту и разработчиком деловых игр и тренингов. Он основал первую школу бизнеса в СССР - Таллиннскую школу менеджеров еще в 1984 году.

Директор ООО "Тренинг Бизнес Консалтинг" Татьяна Алексеевна Владимирова (г. Краснодар) создала вариацию управленческих поединков для детей и подростков. Благодаря ее методике обучения, дети учатся новым техникам ведения переговоров и успешно применяют эти навыки для разрешения конфликтных ситуаций.

Технология «Управленческие поединки» - это деловая игра, где люди участвуют в заданных конфликтных ситуациях, чтобы отработать навыки решения проблем и конфликтов, с которыми они столкнулись.

Пример конфликтной ситуации для управленческого поединка приведен в приложении.

Участвуя в управленческом поединке, участник знакомится с описанием конфликтной ситуации, выбирает одну из предложенных ролей и проводит переговоры. Правила:

1. Чистое время поединка - 6 минут (два раунда по 3).

⁴ Социальный технолог - специалист, владеющий теоретическими знаниями, методикой и практическим опытом разработки и внедрения социальных технологий.

2. Арбитр проводит жеребьевку на право первого хода.
3. Арбитр зачитывает вслух управленческую ситуацию.
4. Участник обязан вести диалог, исходя из условий ситуации. При этом он имеет право вводить «дополнительные» условия, не противоречащие первоначальным.
5. Участник, время которого идет, может по ходу игры менять свою роль на другую, задавая при этом новую роль себе и своему сопернику.
6. Секундант имеет право взять по ходу игры один тайм-аут на 1 минуту.
7. Арбитр объявляет окончание поединка после истечения времени обоих участников.
8. Арбитр просит судей голосовать фразой «Прошу поднять карточки».
9. Судьи по команде арбитра поднимают карточку с номером того игрока, за которого они голосуют.
10. Арбитр просит судей прокомментировать свой выбор: почему они отдали победу тому или иному игроку. Судьи должны высказать свои аргументы, исходя из той роли, в которой они находятся.

Участие в управленческих поединках тренирует навык анализа конфликтной ситуации, умение встать на сторону оппонента, найти и предложить взаимовыгодное решение. Как пишет Владимир Тарасов, важно не просто выйти победителем из конфликта, а сохранить при этом хорошие отношения, а может даже и улучшить их.

5. Заключение

По результатам проведенного исследования мы можем сделать следующие выводы:

1. Конфликтные ситуации у девочек происходят наиболее часто в школе и семье, у мальчиков во дворе.

2. Девочки чаще всего конфликтуют с друзьями, мальчики с незнакомыми людьми.

3. В конфликтной ситуации, большинство подростков выбирают вариант поведения: «Стремлюсь найти взаимовыгодное решение».

4. По критерию «Причина конфликта» у девочек и мальчиков совпадают тройка ключевых вариантов-причин: «Несправедливый поступок, обман», «Грубое отношение и оскорбление», а также «Несовпадение точек зрения».

5. В конфликтной ситуации большинство подростков испытывают раздражительность. Злость чаще испытывают мальчики, чем девочки. Равнодушие проявляют одинаковое количество мальчиков и девочек.

6. Только треть девочек заявили, что вмешательство взрослых помогло успешному разрешению конфликта. Среди мальчиков эта доля еще меньше (19%).

7. Среди способов, позволяющих уменьшить конфликт девочки выделяют: умение управлять своими эмоциями и умение вовремя остановиться. Среди мальчиков – умение управлять своими эмоциями и умение вести переговоры

8. Подростки в возрасте от 10 до 13 лет проявляют меньший интерес к навыку «Умение вести переговоры», чем более взрослые (от 14 лет).

Для того чтобы помочь подростку разрешать конфликты, предложены два метода:

1. Управление эмоциями на основе тренировки эмоционального интеллекта

2. Тренировка навыка «Умение вести переговоры» благодаря обучающему методу «Управленческий поединок».

Результаты проведенного учебно-исследовательского проекта можно использовать в образовательных учреждениях (учителя и педагоги могут использовать материал для проведения уроков по социальной психологии, конфликтологии), в молодежных организациях (специалисты молодежных

организаций могут использовать материал для обучения молодежи навыкам коммуникации, управления конфликтами и разрешения споров), в родительских сообществах (родители могут использовать материал для лучшего понимания проблем, которые волнуют их детей).

6. Список используемых источников

1. В. В. Козлов. Конфликт. Москва «Эксмо», 2009. - 241 с.
2. А. Шинников. Конфликторинг. СОЛОН-Пресс Москва, 2021. - 300 с.
3. Д. Гоулман. Эмоциональный интеллект. «Манн, Иванов и Фербер» Москва, 2013. - 537 с.
4. В. Тарасов. Управленческая элита, как мы ее отбираем и готовим. М.: Добрая книга, 2009. - 485 с.
5. М. Майорова. Сценарии конфликтов. ООО «Альпина Паблишер», 2021. - 230 с.
6. Л. Петрановская. Если с ребенком трудно. АСТ, 2013. - 140 с.
7. Э. Э. Натт. Мозг подростка. Бомбора, 2015. - 230 с.

Ситуация для управленческого поединка «Не пойман - не вор»

Агния и Дина одноклассницы и подруги. Последнее время Агния всё больше дружит с Клавой - девочкой из неблагополучной семьи: и в школу, и домой ходят вместе, на переменах часто вместе отдыхают, обе освобождены от физкультуры. Однажды после урока физкультуры, в раздевалке, Дина заметила пропажу денег из её кошелька. Одноклассница **Лена** предположила, что это могла сделать Агния. Не став разбираться в ситуации, Дина при всем классе обвинила Агнию в краже денег. Не понимая, что происходит, Агния попросила Дину объяснить, почему именно её она считает виновной (в раздевалке во время урока были и другие девочки). Ответ был очень кратким: «Сама знаешь, о чём я». Агния домой пришла расстроенная и пожаловалась **маме**. Возмущенная мама позвонила **классному руководителю**, чтобы разобраться и сказала, что если не будут приняты меры, она пойдёт к директору и выше.

Роли и интересы:

Агния - не брала деньги, хочет, чтобы Дина при всех извинилась.

Дина - Лена зря говорить не будет, девочки оставались в раздевалке и могли взять деньги. Хочет, чтобы Агния сделала выводы.

Классный руководитель - хочет разобраться в ситуации, помирить детей, научить их бережно относиться друг к другу, не обвинять бездоказательно.

Мама Агнии - возмущена, за клевету нужно наказывать, извинениями здесь не отделаться.

Лена - не хотела никого поссорить, просто высказала предположение.