



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

# Конфликт в образовательной среде: как выстраивать коммуникацию в проблемных ситуациях?

**Спикеры:**

Шаврина Вера Владимировна

Гончаренко Аркадий Владимирович

Центр сопровождения  
инклюзивного  
образования  
[centrsio@itmo.ru](mailto:centrsio@itmo.ru)

Конфликт -  
нормальное явление  
общественной жизни

Выявление,  
развитие  
конфликта и поиск  
решения –  
возможность роста  
преподавателя

Всеобщая гармония  
интересов  
– это миф

Не стоит закрывать  
глаза на конфликты, но  
стоит следовать  
определенным  
правилам,  
направленным на их  
регулирование

## Важно:

- Не допускать насилия как способа решения конфликтов
- Найти средства выхода из тупиковых ситуаций в тех случаях, когда насильственные действия все же совершились и стали средством углубления конфликтов
  - Добиваться взаимопонимания между сторонами конфликта

# Последствия конфликтов

## *Негативные последствия*

- Усиление напряженности в отношениях между оппонентами
- Уход от сотрудничества в будущем
- Уменьшение деловых контактов вопреки функциональной необходимости
- Представление об оппонентах как о врагах
- Падение мотивации к труду
- Переживания и стрессы ведут к потере энергии



## *Позитивные последствия*

- Адаптация и социализация сотрудников
- Снятие внутреннего напряжения и стабилизация обстановки
- Выявление недостатков и просчетов ведёт к изменению и развитию
- Нахождение новых неординарных решений проблем
- Развитие чувства уверенности в себе за счёт коммуникации
- Развитие умения договариваться и находить компромиссы по самым сложным вопросам



«Преподаватель несколько раз менял правила и сроки сдачи работ для группы. Не высылал вовремя задания, затягивал сдачу обратной связи. На все вопросы студентов говорил, что либо скоро придет, либо не отвечал на письма и сообщения.

К концу семестра большинство студентов все же справились с заданиями, но студентка А. не успела сдать часть работ. Преподаватель предложил ей сжатые сроки для сдачи работ, но студентка сказала, что этого времени ей недостаточно. Студентка обратилась за дополнительной помощью в ЦКОУП.

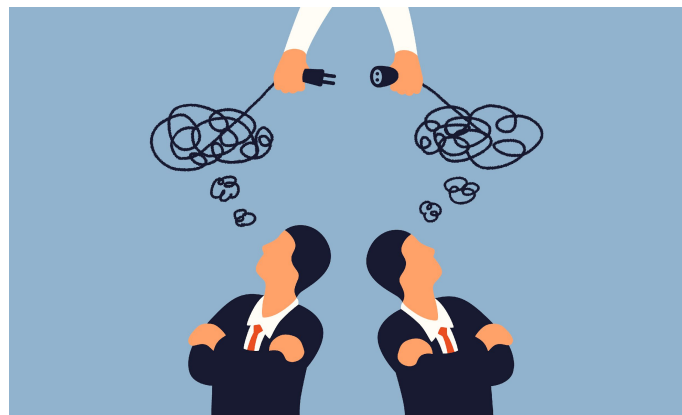
В результате общения обнаружилось, что А. ментально нестабильна, очень резко реагирует на ситуацию, что усугубляет общение между преподавателем и студенткой. Преподаватель не знал об особенностях студентки, утверждая, что она ленивая и безответственная. Он был не готов менять систему приема итоговых работ, которые установил, так как считал, что и так пошел на встречу. Студентка в свою очередь была не готова рассматривать другие варианты, так как считала, что преподаватель предвзято относится к ней.

Общение между преподавателем и студенткой А. свелось к взаимным обвинениям».



# Конфликт

- это наиболее *острый* способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия, который заключается в *противодействии* участников этого взаимодействия и обычно сопровождается *негативными эмоциями*, а также выходит за рамки правил и



«Преподаватель несколько раз менял правила и сроки сдачи работ для группы. Не высылал вовремя задания, затягивал сдачу обратной связи. На все вопросы студентов говорил, что либо скоро придет, либо не отвечал на письма и сообщения.

К концу семестра большинство студентов все же справились с заданиями, но студентка А. не успела сдать часть работ. Преподаватель предложил ей сжатые сроки для сдачи работ, но студентка сказала, что этого времени ей недостаточно. Студентка обратилась за дополнительной помощью в ЦКОУП.

В результате общения обнаружилось, что А. ментально нестабильна, очень резко реагирует на ситуацию, что усугубляет общение между преподавателем и студенткой. Преподаватель не знал об особенностях студентки, утверждая, что она ленивая и безответственная. Он был не готов менять систему приема итоговых работ, которые установил, так как считал, что и так пошел на встречу. Студентка в свою очередь была не готова рассматривать другие варианты, так как считала, что преподаватель предвзято относится к ней.

Общение между преподавателем и студенткой А. свелось к взаимным обвинениям».



# Маркеры конфликта

«Преподаватель несколько раз менял правила и сроки сдачи работ для группы. Не высылал вовремя задания, затягивал сдачу обратной связи. На все вопросы студентов говорил, что либо скоро придет, либо не отвечал на письма и сообщения.

К концу семестра большинство студентов все же справились с заданиями, но студентка А. не успела сдать часть работ. Преподаватель предложил ей сжатые сроки для сдачи работ, но студентка сказала, что этого времени ей недостаточно. Студентка обратилась за дополнительной помощью в ЦКОУП.

В результате общения обнаружилось, что А. ментально нестабильна, **очень резко реагирует на ситуацию**, что усугубляет общение между преподавателем и студенткой. Преподаватель не знал об особенностях студентки, **утверждая, что она ленивая и безответственная**. Он был **не готов менять систему приема итоговых работ**, которые установил, так как считал, что и так пошел на встречу. Студентка в свою очередь была **не готова рассматривать другие варианты**, так как считала, что преподаватель **предвзято относится к ней**.

Общение между преподавателем и студенткой А. свелось к **взаимным обвинениям»**.

# Основные маркеры конфликта

- Рассогласованность
- Отсутствие доверия
- Негативные образ оппонента
- Нарастание негативных эмоций по отношению к другому
- Требования, приказы, угрозы
- Категоричность

...





# Причины педагогических конфликтов\*

## Объективные причины

- Противопоставление функционально-ролевых позиций
- Различия в представлениях, ценностях, жизненном опыте, принадлежности к разным поколениям
- Необходимость оценивания обучающихся преподавателем
- Игнорирование личных проблем обучающихся в формализованных образовательных системах
- Множественность ролей, которые студент вынужден играть
- Различие между учебным материалом и реальностью
- Отсутствие коммуникативной культуры

## Субъективные причины

- Наличие у преподавателя/студента конфликтных черт характера
- Необходимость изучения предмета обучающимися и отсутствие выбора
- Несоответствие интеллектуальных возможностей студента и предъявляемых требований
- Наличие у преподавателя/студента серьезных личных проблем или стресса
- Чрезмерная загруженность преподавателя/студента
- Отсутствие самостоятельности, творчества в учебном процессе
- Несоответствие самооценки студента и оценки, данной ему преподавателем

# Типичные искажения восприятия

- **«Иллюзии собственного благородства».** Когда мы полагаем, что являемся жертвой нападок злобного противника, моральные принципы которого весьма сомнительны. Нам кажется, что истина и справедливость целиком на нашей стороне и свидетельствует в нашу пользу.
- **«Поиск соломинки в глазу другого».** Каждый из противников видит недостатки и погрешности другого, но не осознает наличие таких же недостатков у себя самого.
- **«Двойная этика».** Когда собственные действия воспринимаются как допустимые и законные, а действия оппонента – как нечестные и непозволительные, при том, что каждый совершает одинаковые действия по отношению к другому.
- **«Все ясно».** Когда каждый из партнеров чрезмерно упрощает ситуацию конфликта, чтобы это подтверждало представление, что его достоинства хороши и правильны, а действия партнера – наоборот, плохи и неадекватны.

# Причины конфликта на примере кейса

«Преподаватель несколько раз менял правила и сроки сдачи работ для группы. Не высылал вовремя задания, затягивал сдачу обратной связи. На все вопросы студентов говорил, что либо скоро придет, либо не отвечал на письма и сообщения.

К концу семестра большинство студентов все же справились с заданиями, но студентка А. не успела сдать часть работ. Преподаватель предложил ей сжатые сроки для сдачи работ, но студентка сказала, что этого времени ей недостаточно. Студентка обратилась за дополнительной помощью в ЦКОУП.

В результате общения обнаружилось, что А. ментально нестабильна, очень резко реагирует на ситуацию, что усугубляет общение между преподавателем и студенткой. Преподаватель не знал об особенностях студентки, утверждая, что она ленивая и безответственная. Он был не готов менять систему приема итоговых работ, которые установил, так как считал, что и так пошел на встречу. Студентка в свою очередь была не готова рассматривать другие варианты, так как считала, что преподаватель предвзято относится к ней.

Общение между преподавателем и студенткой А. свелось к взаимным обвинениям».



## Объективные

- Преподаватель менял правила и сроки сдачи работ
- Преподаватель не выслал вовремя задание
- Преподаватель затягивал обратную связь
- Студентка не сдала работу
- Преподаватель не готов был менять систему приема итоговых работ

## Субъективные

- Преподаватель говорил, что студентка ленивая и безответственная
- Студентка утверждала, что к ней относятся предвзято
- Особенности здоровья студентки

# Причины конфликта на примере кейса

«Преподаватель несколько раз менял правила и сроки сдачи работ для группы. Не высылал вовремя задания, затягивал сдачу обратной связи. На все вопросы студентов говорил, что либо скоро придет, либо не отвечал на письма и сообщения.

К концу семестра большинство студентов все же справились с заданиями, но студентка А. не успела сдать часть работ. Преподаватель предложил ей сжатые сроки для сдачи работ, но студентка сказала, что этого времени ей недостаточно. Студентка обратилась за дополнительной помощью в ЦКОУП.

В результате общения обнаружилось, что А. ментально нестабильна, очень резко реагирует на ситуацию, что усугубляет общение между преподавателем и студенткой. Преподаватель не знал об особенностях студентки, утверждая, что она ленивая и безответственная. Он был не готов менять систему приема итоговых работ, которые установил, так как считал, что и так пошёл на встречу. Студентка в свою очередь была не готова рассматривать другие варианты, так как считала, что преподаватель предвзято относится к ней.

Общение между преподавателем и студенткой А. свелось к взаимным обвинениям».

# Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

- **Настойчивость** (принуждение). Попытка заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, не важно мнение и интересы других; игнорирование ценности взаимоотношений. Связана с агрессивным поведением, основанным на принуждении.
- **Уход** (уклонение). Стремление уйти от конфликта. Уместно, если предмет разногласий не представляет большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой, если сейчас нет условий для продуктивного "разрешения" конфликта, но через некоторое время они появятся.
- **Приспособление** (уступчивость). Отказ от собственных интересов, готовность принести их в жертву, пойти навстречу. Уместно, когда предмет разногласия имеет меньшую ценность, чем взаимоотношения.
- **Компромисс**. Принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени; поиск решения за счет взаимных уступок. Позволяет временно преодолеть конфликт (не до конца), но здесь неизбежна неудовлетворенность "половинчатыми решениями".

## Сотрудничество

– каждый убежден в том, что расхождение во взглядах неизбежно, признаёт право другого на собственное мнение и готов его принять, что дает обоим возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход.

Здесь нет стремления добиться своей цели любой ценой, главное – найти решение проблемы.

## Сотрудничество

– каждый убежден в том, что расхождение во взглядах неизбежно, признаёт право другого на собственное мнение и готов его принять, что дает обоим возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход.

Здесь нет стремления добиться своей цели любой ценой, главное – найти решение проблемы.



## ДЕМОКРАТИЧЕСКИЙ СТИЛЬ

–предполагает совместное решение поставленных задач. Это путь сотрудничества и совместного творчества. Преподаватель-демократ выражает свои требования спокойно, обращает внимание на равномерный ход работы, а не на ее темп.



# Техника «Я-высказывания»

Студент на лекции постоянно выходит из аудитории с телефоном. Преподаватель замечает и начинает сердиться. В очередной раз, когда студент зашёл, преподаватель обращается к нему:

*Преподаватель: – Вы считаете нормальным постоянно выходить из аудитории?! Если вам не интересно на лекции, можете взять свои вещи и уйти.*

*Студент: – Вообще-то, я выходил по делам, и не собираюсь уходить с лекции, это мо*



*Преподаватель: – Я раздражаюсь, когда вы постоянно выходите, потому что это регулярно прерывает мою лекцию. Я бы хотел, чтоб вы определились, находитесь ли вы на лекции или разговариваете по телефону. Если у вас что-то случилось, можете заняться своими делами и вернуться к нам позже.*

*Студент: – Да, у меня, действительно, случились дела. Мне придётся покинуть лекцию, извините.*

# Посторенние «Я-высказывания»



Преподаватель объясняет задание для лабораторной. Студенты задают вопросы, он отвечает на них. Затем все переходят к выполнению заданий.

Но один из студентов говорит, что не услышал информацию и задаёт те же вопросы, которые были разобраны ранее.

Я чувствую

разочарование,  
когда ты не  
слушаешь, что я  
говорю

Я чувствую

разочарование,  
когда приходится  
повторять  
несколько раз одно  
и то же

Ты спал, когда я  
рассказывал? Я  
не буду  
повторять  
заново

# Работа в парах

Ситуация	Ваше чувство	“Я-высказывание”
Студент регулярно опаздывает со сдачей заданий на несколько дней и каждый раз просит продлить сроки сдачи работ		
Студент начинает ругаться на занятии из-за того, что не хочет работать в паре с другим студентом		
На зачёте студент, утверждает, что преподаватель плохо раскрыл тему, по которой задаёт вопросы		



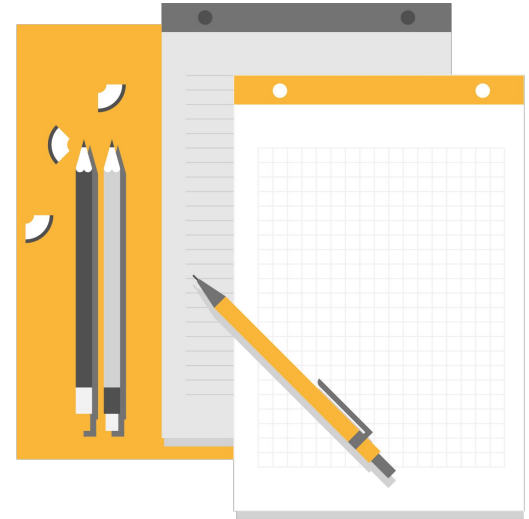
# Чек лист по решению конфликта

- Понимание значимости решения данного конфликта →
- Осознание стратегии, которую использует каждый участник конфликта →
- Осознание механизмов искажения восприятия оппонента →
- Принятие решения через сотрудничество, использование техники конструктивного диалога →
- Зачем решать данный конфликт Вам? Зачем решать конфликт студенту?
- Какую стратегию поведения Вы используете в решении данного конфликта?
- Как вы воспринимаете студента? Есть ли искажения восприятия ситуации с Вашей стороны?
- Есть ли диалог непосредственно со студентом? Общаетесь ли Вы с помощью «Я-высказываний»? Удаётся ли контролировать свои эмоции в общении?

# Пост конфликт.

## Как помочь себе если остались чувства?

- Что произошло и что я почувствовал
- Что спровоцировало мои чувства
- Какие иррациональные установки у меня есть
- Дискутирование
- Формулирование рациональных убеждений
- Какой эффект я почувствую
- Работайте с рациональными убеждениями



# Список литературы

- Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Теория и практика. СПб.: Питер, 2013. С. 357-358.
- Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. СПб., 2010.
- Выготский Л.С. Педагогическая психология. – М.: Педагогика, 2004.
- Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М.: Педагогика, 2004.
- Иванова О.А. Конфликты в школьной образовательной среде: учеб.-метод. пособие. СПб.: ИОВРАО, 2003.
- Иванова О.А. Подготовка педагога в вузе к взаимодействию в конфликтной образовательной среде. СПб.: ИОВРАО, 2003.
- Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. - М.: Инфра -М, 2006.
- Цейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. М.: Амалфея, 2006.

# Мы за равные возможности в образовании!

ул. Ломоносова 9, каб. 1201  
тел.: +7 (812) 607-04-33  
почта: [centrsio@itmo.ru](mailto:centrsio@itmo.ru)



ЦЕНТР СОПРОВОЖДЕНИЯ  
ИНКЛЮЗИВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
УНИВЕРСИТЕТА ИТМО

ITMO *re than a*  
UNIVERSITY