

**Донецкий республиканский учебно-методический центр
психологической службы системы образования**



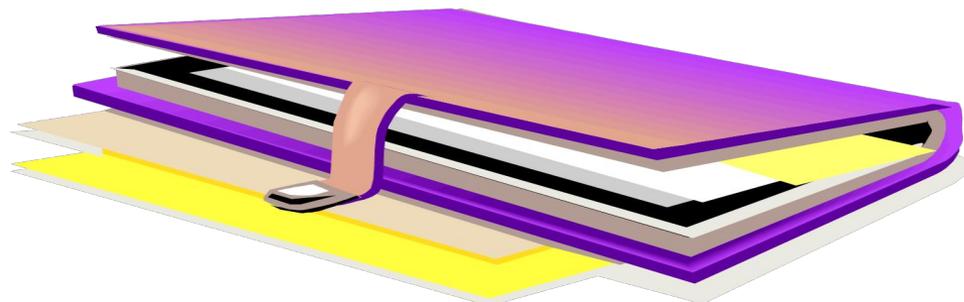
**«Эффективные методы
разрешения конфликтных ситуаций
в образовательной среде»**

Подготовил:

методист психологической
службы Коники В. Г.

Правила группы:

- Быть активным
- Быть позитивным
- Слушать и слышать каждого
- Доброжелательно относиться друг к другу
- Действовать по принципу здесь и сейчас
- Не критиковать: каждый имеет право на собственное мнение
- Соблюдать конфиденциальность



«Интервью»

- Ваше тренинговое имя;
- Учебное заведение;
- Профессия (должность);
- Ваше хобби;
- Чего Вы хотите достичь в жизни?
- Ваша перспектива на будущий год?



***КОНФЛИКТ – это момент, когда
возникает противоречие в
межличностных отношениях двух и
более субъектов, обладающих
индивидуальным внутренним миром***



СУЩНОСТЬ КОНФЛИКТА КАК СОЦИАЛЬНОГО ЯВЛЕНИЯ:

**ПРЕЖДЕ ВСЕГО НЕОБХОДИМЫ ДВА УЧАСТНИКА
КОНФЛИКТА (УЧАСТНИКОВ МОЖЕТ БЫТЬ И БОЛЬШЕ)**



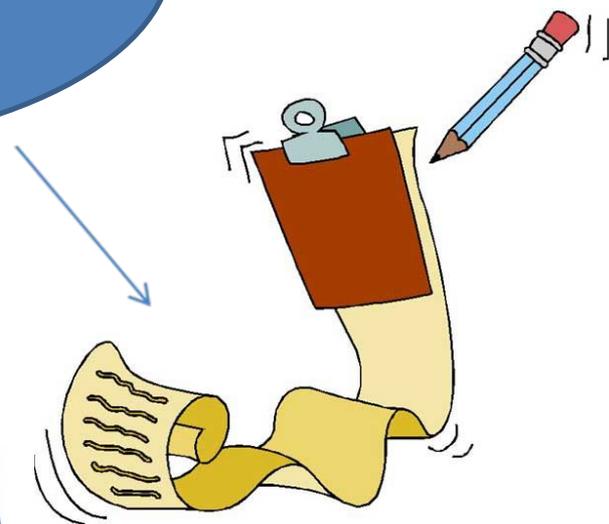
**ПРОТИВОРЕЧИЕ, КОТОРОЕ ЛЕЖИТ В ОСНОВЕ
КОНФЛИКТА, ДОЛЖНО БЫТЬ ЛИЧНОСТНО
ЗНАЧИМЫМ ДЛЯ СУБЪЕКТОВ**



**НЕОБХОДИМЫ ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА,
КОТОРЫЕ ВЫЯВИЛИ БЫ ПРОТИВОРЕЧИЕ И
СТОЛКНУЛИ ИНТЕРЕСЫ СУБЪЕКТОВ**

Технология разрешения конфликтов

Установление
причин
конфликта



Первая формула конфликта

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликт - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт - это значит:

- * устранить конфликтную ситуацию.
- * исчерпать инцидент.





Конфликт между
людьми можно
уподобить сорняку в
огороде:
**конфликтная
ситуация - это
корень сорняка, а
инцидент - та часть,
что на поверхности.**

Вторая формула конфликта

Конфликтная ситуация 1 + Конфликтная
ситуация 2 + ...
= Конфликт

Сумма двух или более
конфликтных ситуаций
приводит к конфликту



Основные способы выхода из конфликтных ситуаций

- **Конкуренция**



- **Компромисс**



- **Сотрудничество**



- **Избегание**



- **Приспособление**



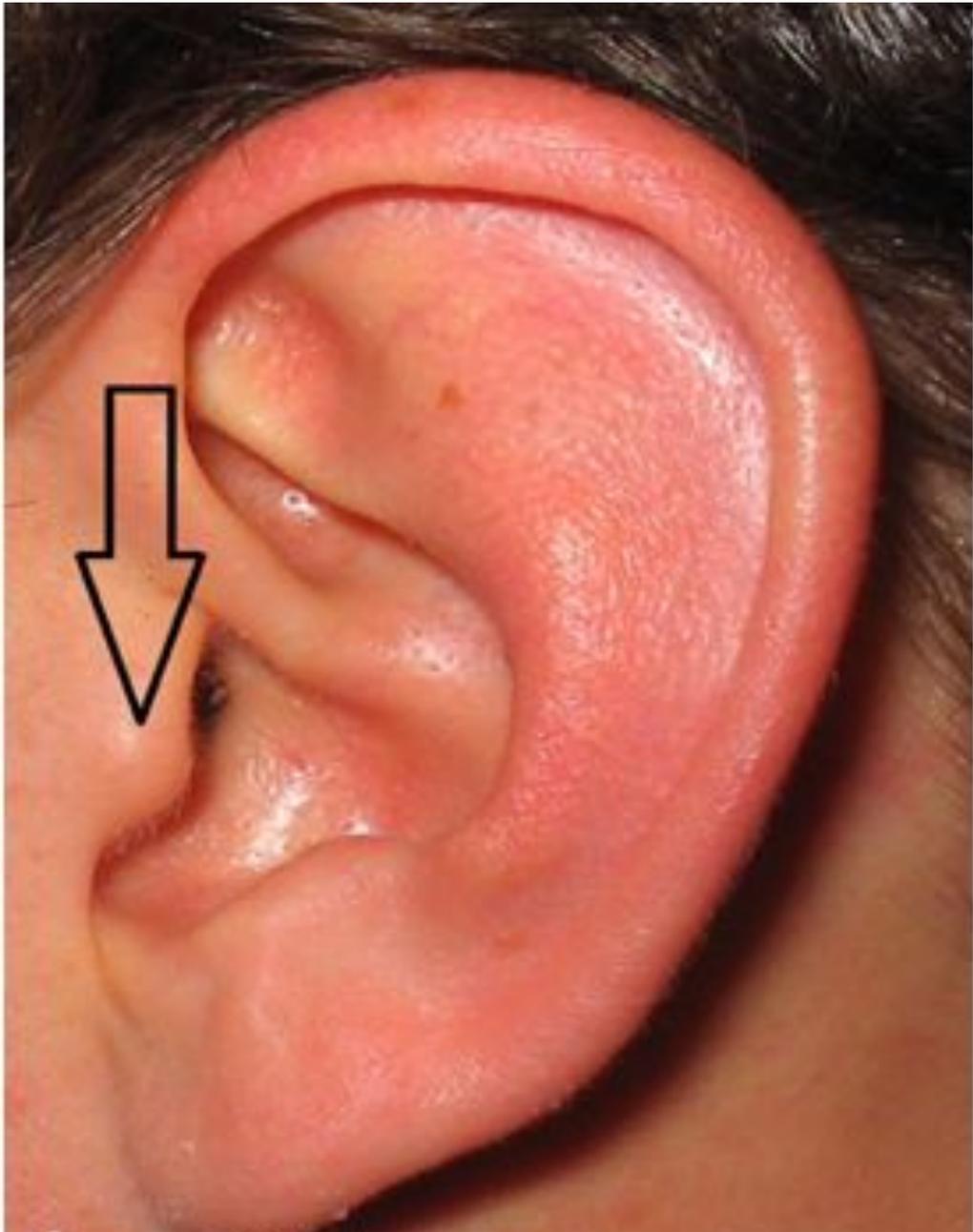


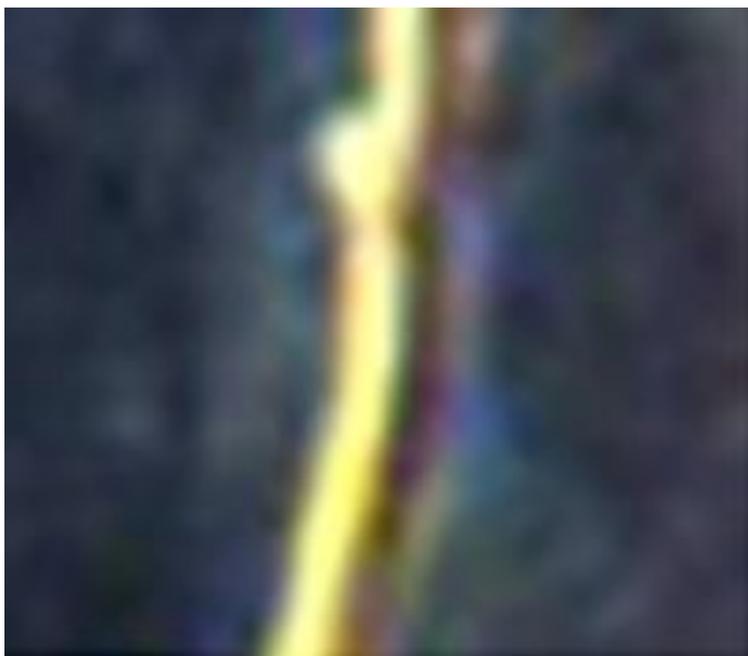
Примеры ответов:

- **Конкуренция:** «Сейчас как упаду на тебя и раздавлю!»
- **Компромисс:** «Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам!»
- **Сотрудничество:** «Посмотри, на земле есть уже яблоки, что упали, ты их ешь, они тоже вкусные!»
- **Избегание:** «Вон, посмотри, какая там симпатичная груша!»
- **Приспособление:** «Такая видно у меня судьба тяжелая!»

Причины конфликтов в образовательной среде

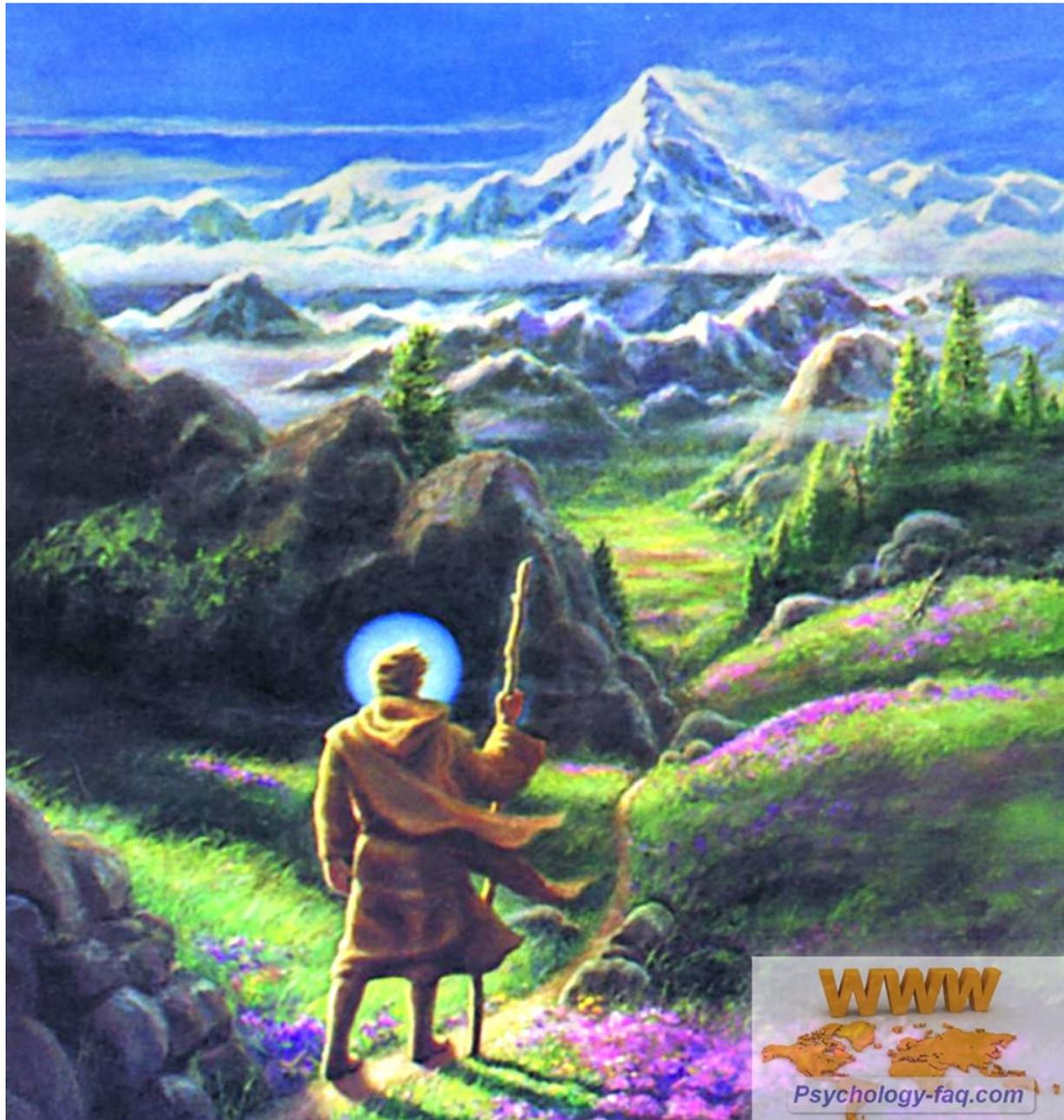
«Обучающийся-обучающийся»	«Педагог — обучающийся»	«Педагог – педагог»	«Педагог — родитель»
Авторитарный подход. Борьба за авторитет (нежелание уступать, проявление своего «Я»)			
Недопонимание/ недоразумение			
Недостаточное количество информации (ложные выводы/догадки)			
Нежелание признания своей вины (ошибки)			
Столкновение интересов профессиональных или личностных (соперничество, симпатия без взаимности, материальные интересы, условия труда)			
Неумение контролировать свои эмоции (личные качества - раздражительность, беспомощность и т.д.)			
Обман, сплетни			
Оскорбления, обиды			
Личная неприязнь к человеку/ психологическая несовместимость			
Бытовые проблемы			
враждебность к любимчикам преподавателя	отсутствие единства в требованиях педагогов	разные представления сторон о способах воспитания	разные представления сторон о способах воспитания
борьба за девочку/мальчика	чрезмерное количество требований к ученику	устаревшая административная система	недовольство родителя методами обучения педагога
	непостоянство требований преподавателя	профессиональное выгорание	сомнения в компетентности педагога
	невыполнение требований самим педагогом		мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку
	студент считает себя недооцененным		
	несправедливое наказание		
	педагог не может примириться с недостатками ученика (плохое поведение, не исполнительность, низкий уровень общественной морали)		



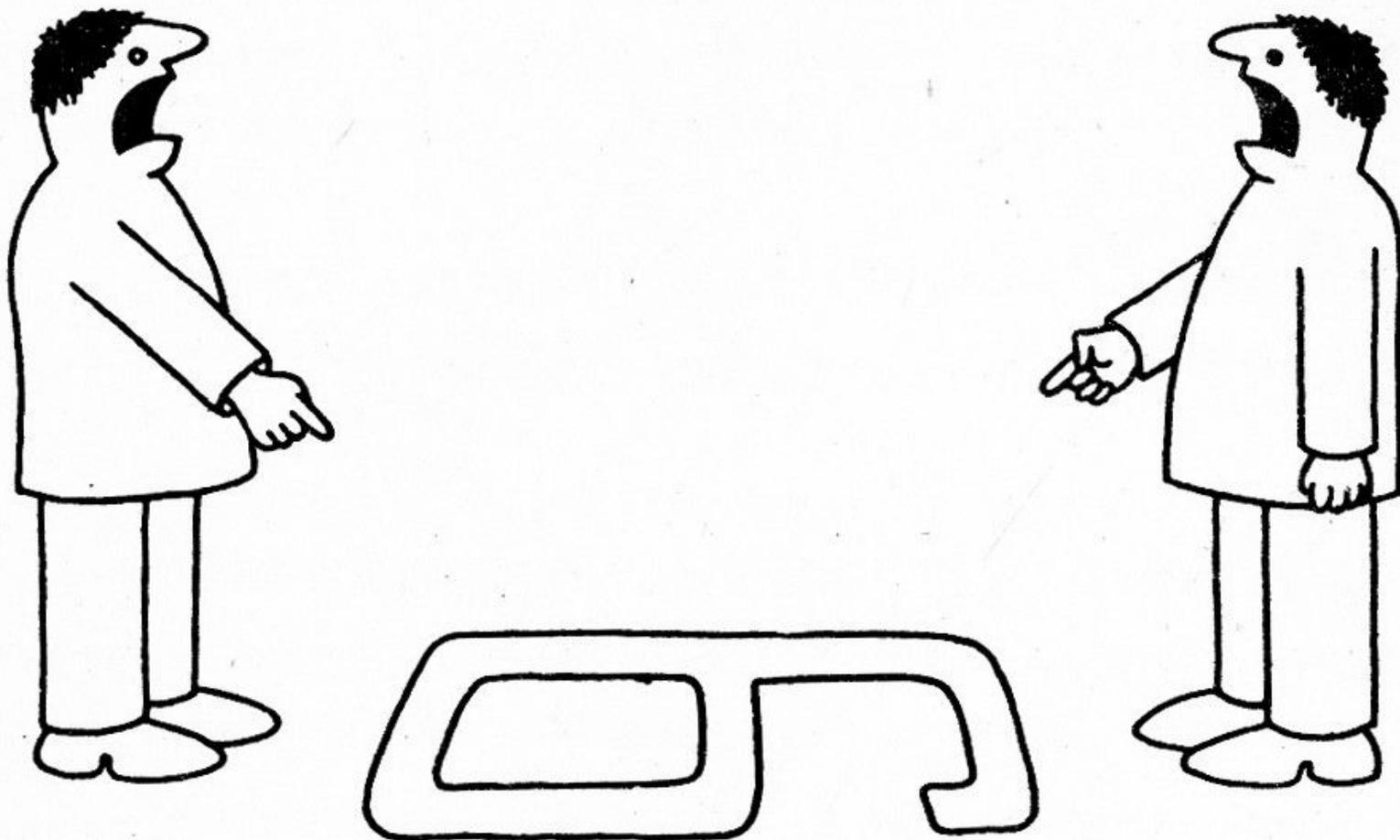








**Попробуйте посмотреть на
проблему с разных сторон**



Конфликт

«Педагог — обучающийся»



Шаги выхода из конфликтной ситуации



- Задуматься о модели своего поведения
- Осознать, что уступить в конфликте, не значит потерять свой педагогический авторитет
- На первое место поставить интересы подростка
- Внедрять «педагогический» стиль разрешения конфликтной ситуации, что предполагает доверительный диалог;
- По возможности самостоятельно разрешить конфликт, без привлечения администрации

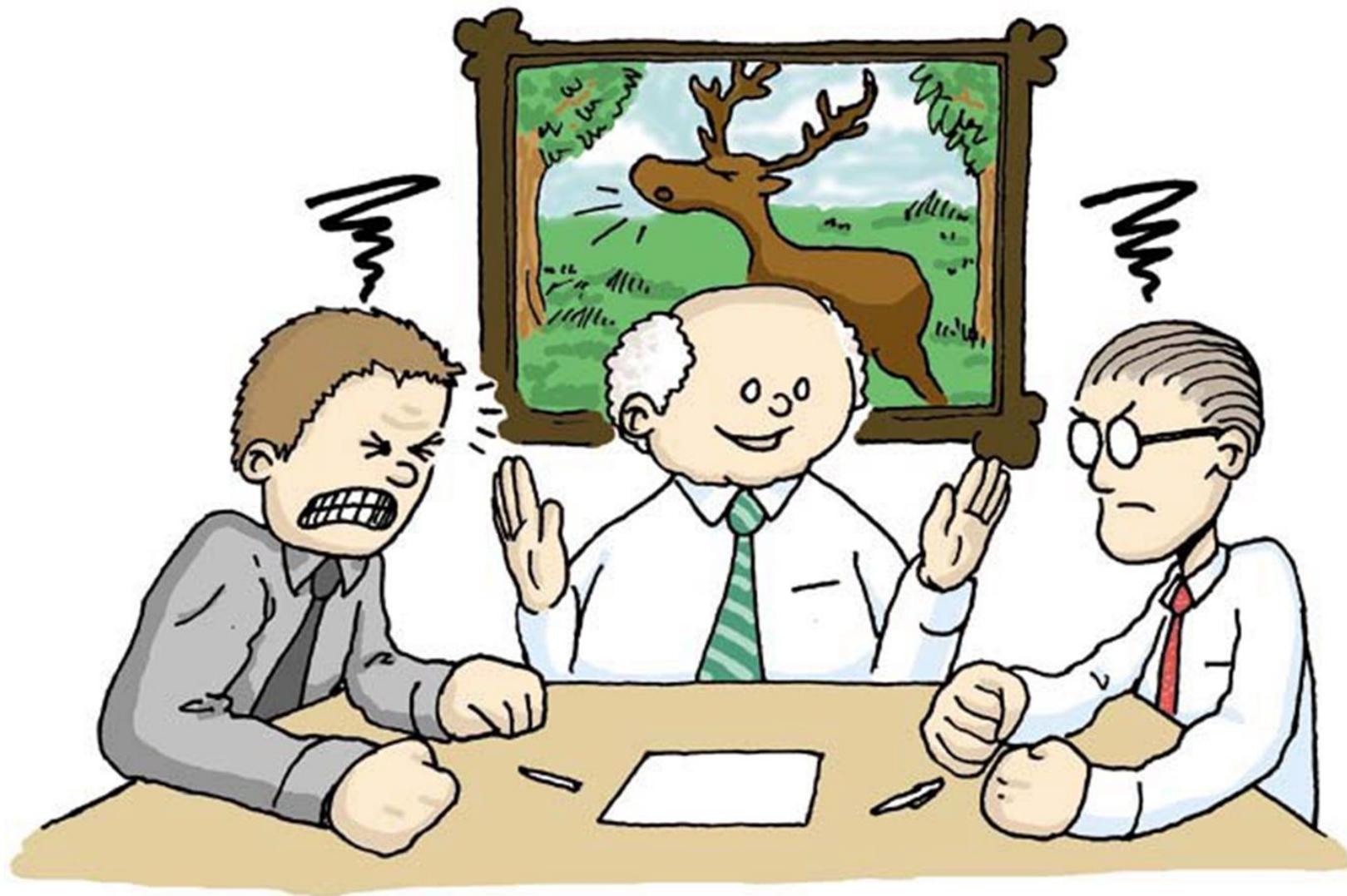
Сухомлинский писал: «Умение избежать конфликта – это одна из составных частей педагогической мудрости»

Конфликт

«Обучающийся — обучающийся»

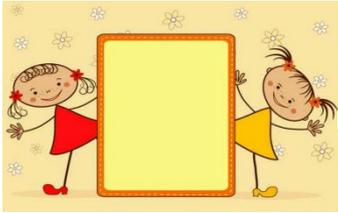


Конфликт «Педагог — педагог»



Причины конфликтов:

нетактичное отношение друг к другу



общее расписание занятий

перекладывание обязанностей друг на друга



административные злоупотребления

неравномерное распределение педагогической нагрузки

профессиональное выгорание

в целом сложное экономическое и

политическое положение в регионе



благоприятный климат в самом коллективе



качественно организованные
условия труда материально-техническое
обеспечение рабочего места

наличие комнаты
психологической разгрузки



работа каждого педагога, над своим профессиональным
ростом избегая при этом синдрома профессионального
выгорания

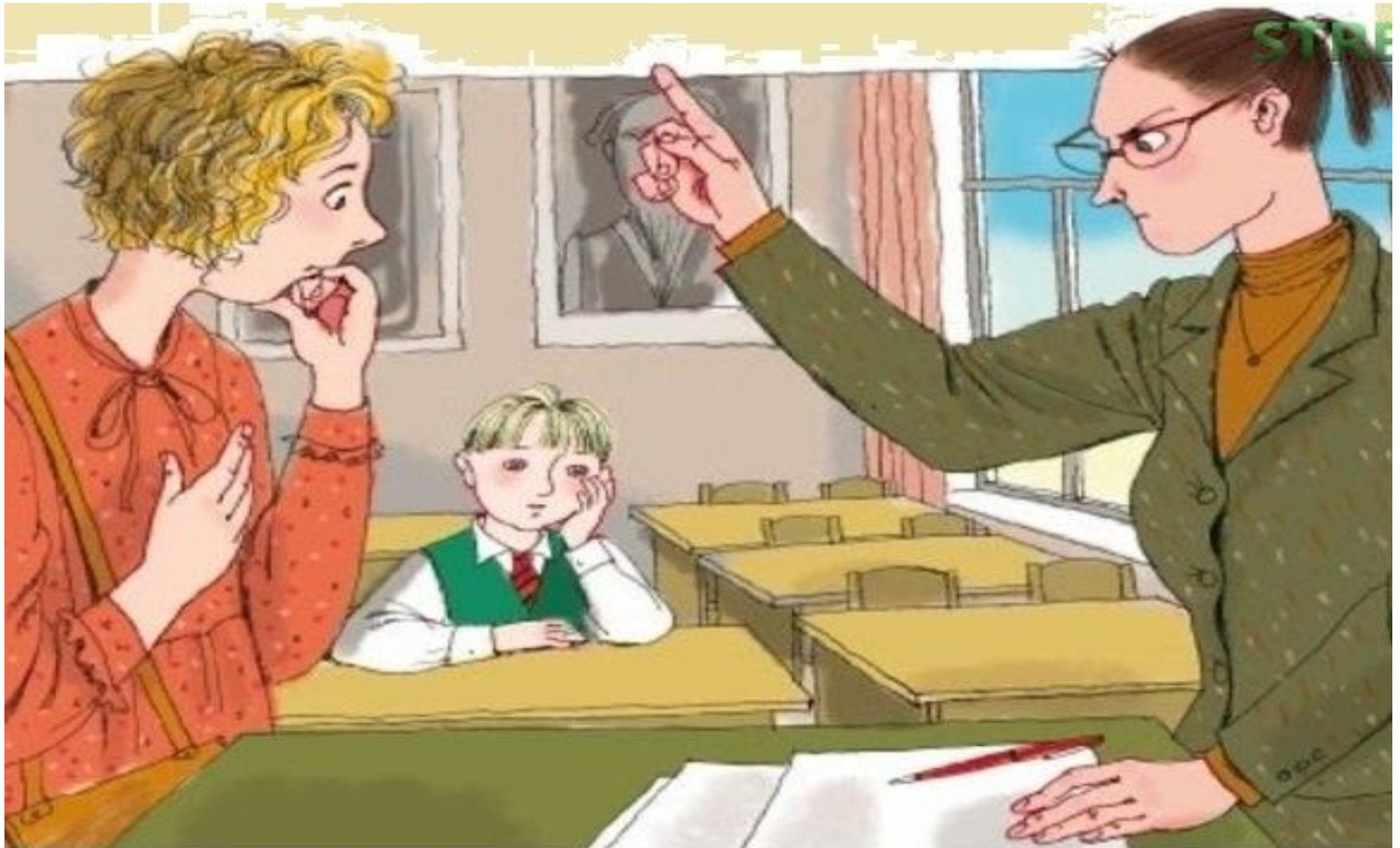




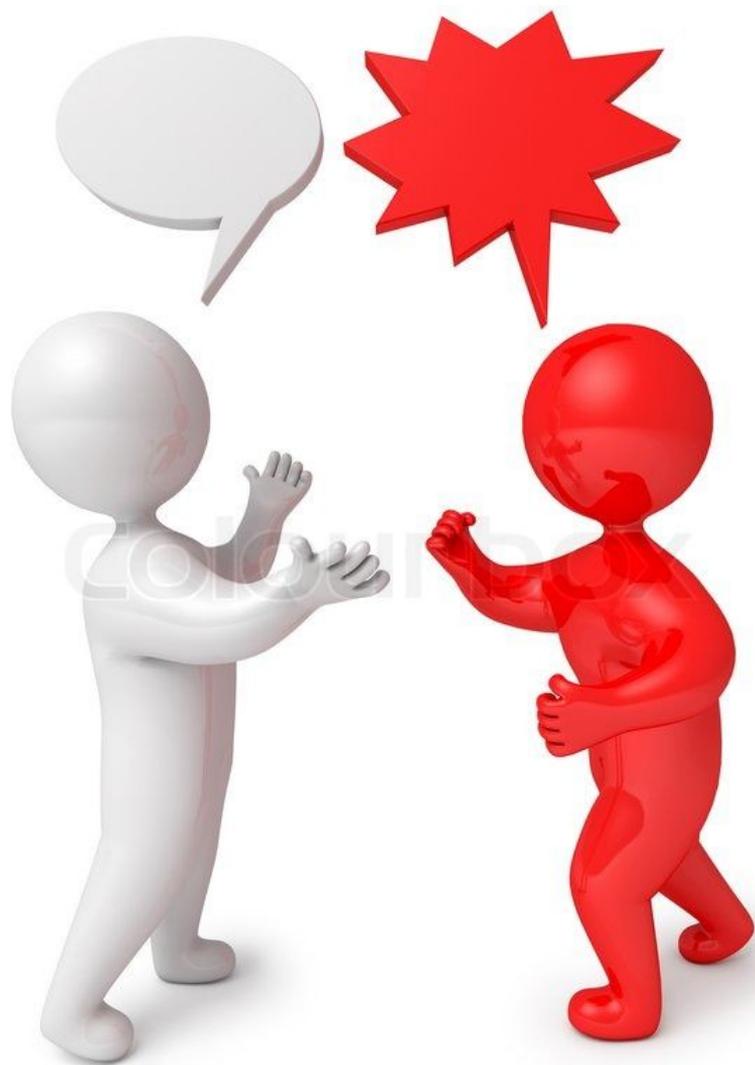
- **постарайтесь понять точку зрения другого человека и посмотреть на ситуацию его глазами**
- **старайтесь контролировать ситуацию и оставаться спокойным**
- **всегда внимательно выслушивайте своего собеседника до конца**
- **не критикуйте других людей, лучше начинайте с самого себя**
- **указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно**
- **пытайтесь по достоинству оценивать положительные стороны других людей**
- **будьте внимательнее к людям, с которыми общаетесь, к мыслям и желаниям других**
- **отстаивай свою точку зрения во время конфликта, но не давите на собеседника;**
- **уважайте чувства других людей**
- **посмотрите на других, в Вас и окружающих так много общего**
- **помните, любую проблему можно решить**



Конфликт «Педагог — родитель»



ВАЖНО ПОМНИТЬ:



Самым первым шагом на пути к решению конфликта является факт признания того, что проблема действительно есть.

Осмысливая содержание конфликта, мы уже приступаем к его решению.

Единый алгоритм решения любого конфликта:

- Когда проблема только назрела, нахлынуло раздражение и гнев - важно **успокоиться и осознать наличие проблемы.**
- Провести качественный **анализ ситуации.**
- **Использовать открытый диалог** между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему.
- **Выявить общие цели, способы решения проблемы, позволяющие к этой цели прийти.**
- Сделать **выводы**, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.



Правила разрешения конфликтов



Правило 1. Помните, что конфликтная ситуация — это то, что надо устранить.

Правило 2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.



Конфликт же возникает одновременно с инцидентом.



Правило 3. Постарайтесь четко определить причину конфликта.

Правила разрешения конфликтов



Правило 4. Задавайте себе вопросы "почему?" до
ор, пока не докопаетесь до первопричины,
ой проистекают другие.

из

Правило 5. Сформулируйте конфликтную
ситуацию своими словами,
по возможности не повторяя слов из описания конфликта.



Правило 6. В формулировке
используйте минимум слов.

Для конструктивного решения проблемы следует соблюдать некоторые правила:

1. Состояние «Аффекта». Два возбужденных человека не могут прийти к согласию, т.к. в данном состоянии не слышат друг друга, надо сначала успокоиться;



2. Пауза «Тайм-аут» для детей. Объявите ребенку
пайте его одного пока он успокоится, в это время вы
о как построить диалог с ребенком.
3. Не бойтесь конфликта, надо его решать;



4. Умейте сдерживать свои эмоции, даже если вы сильнее всех – владеющий собой».

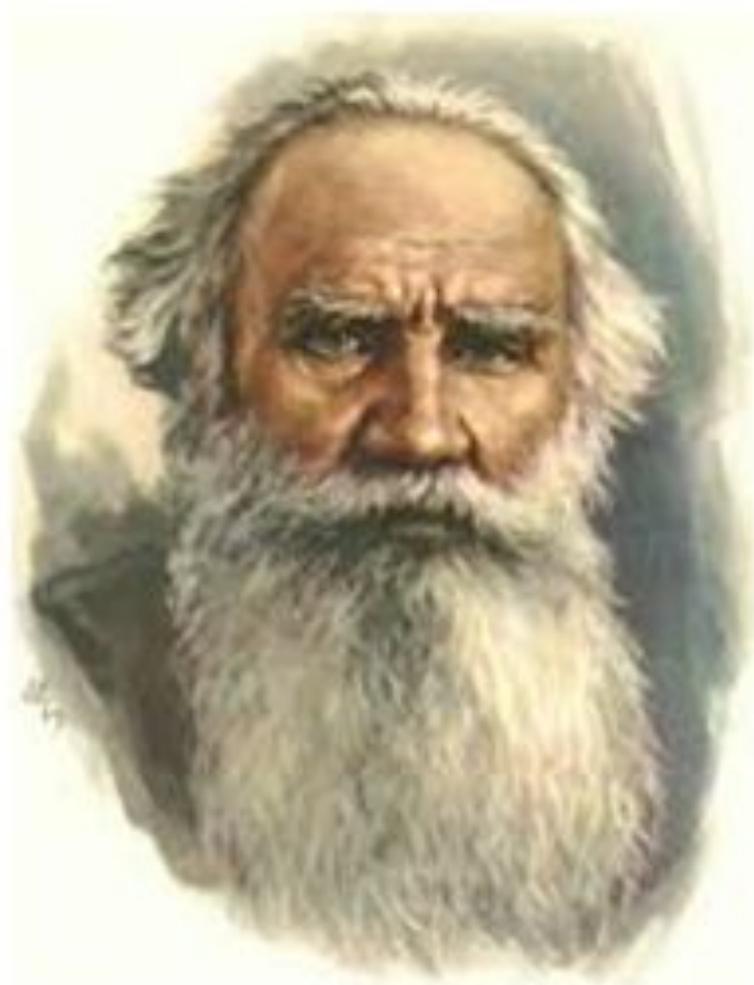


5. Уважайте личность другого, он имеет право
на собственные взгляды. Дайте возможность выслушать оппоненту.



Лев Николаевич Толстой

ПИСАЛ



«...из всех наук, которые человек может и должен знать – главнейшая есть наука о том, как жить, делая как можно меньше зла и как можно больше добра; и из всех искусств, главнейшее есть искусство уметь избегать зло и творить добро...»