

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



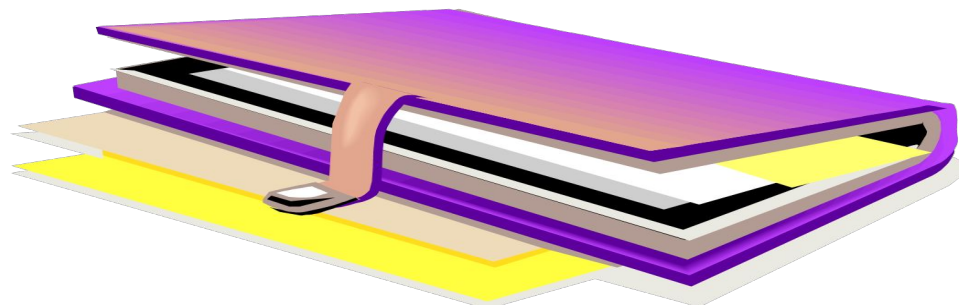
**«Эффективные методы  
разрешения конфликтных ситуаций  
в образовательной среде»**

**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)**



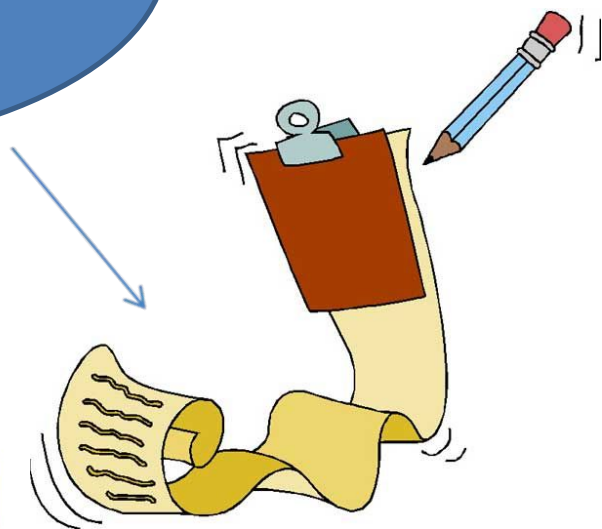
**ПРОТИВОРЕЧИЕ, КОТОРОЕ ЛЕЖИТ В ОСНОВЕ  
КОНФЛИКТА, ДОЛЖНО БЫТЬ ЛИЧНОСТНО  
ЗНАЧИМЫМ ДЛЯ СУБЪЕКТОВ**



**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**



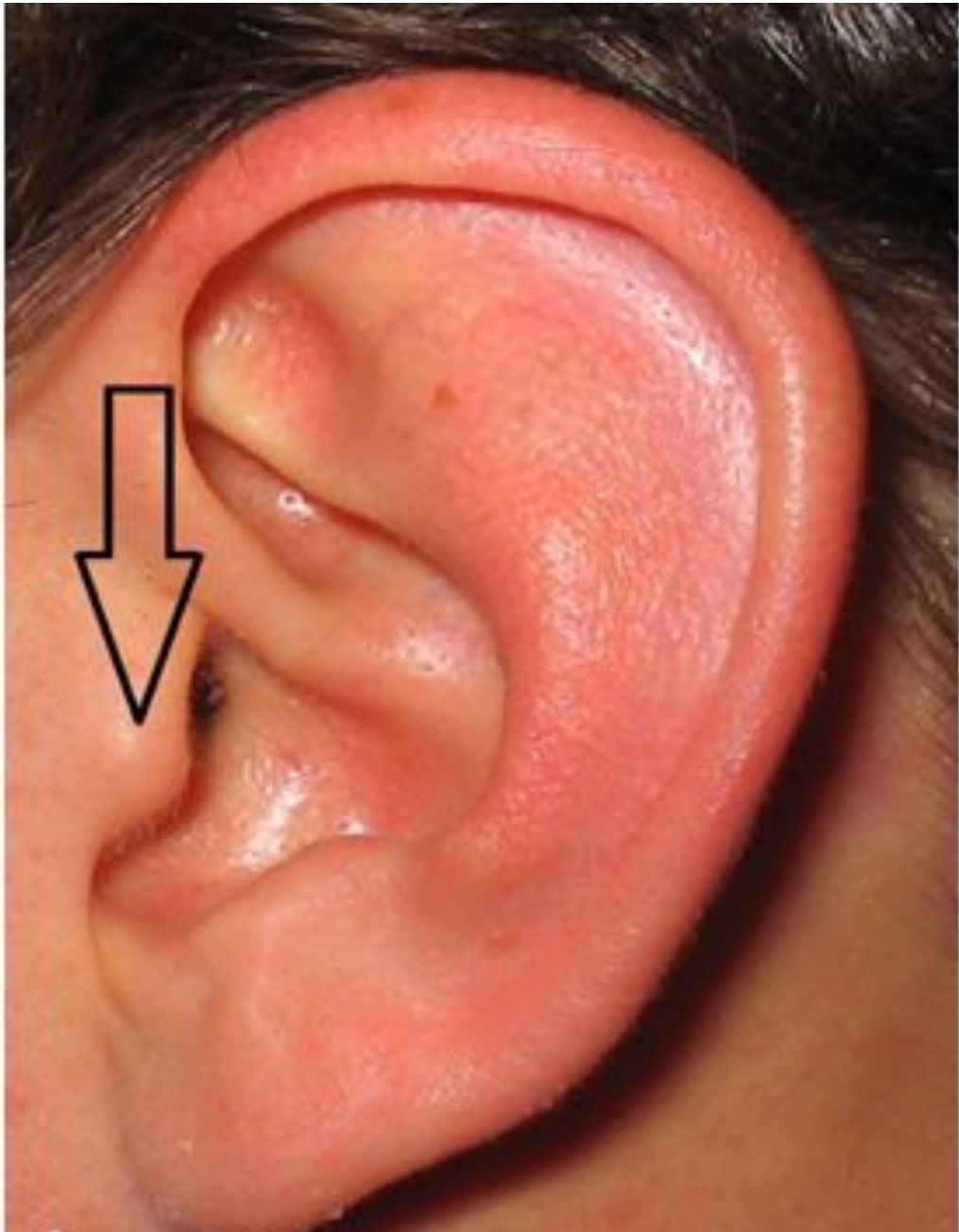


# Примеры ответов:

- **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)		

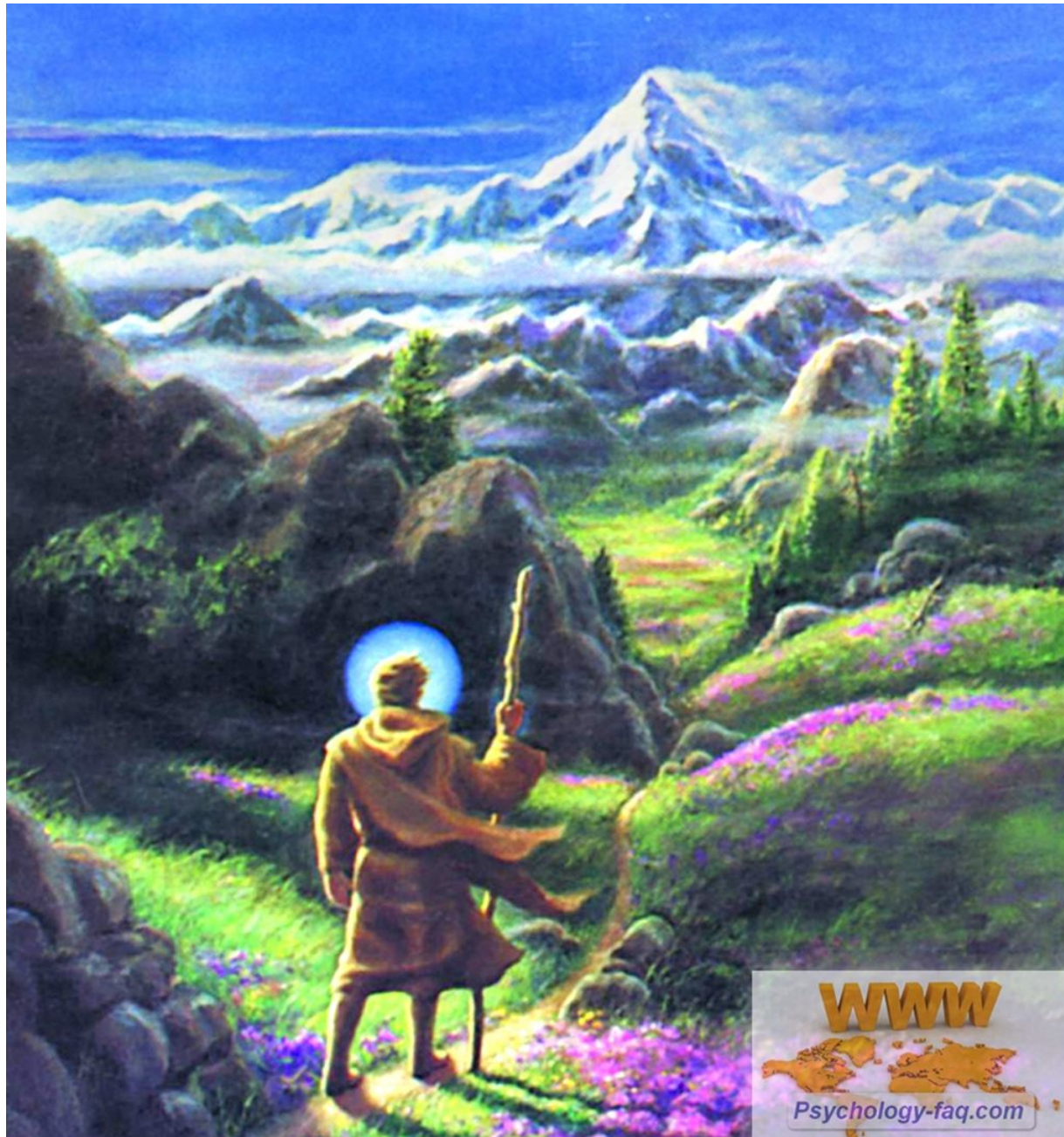




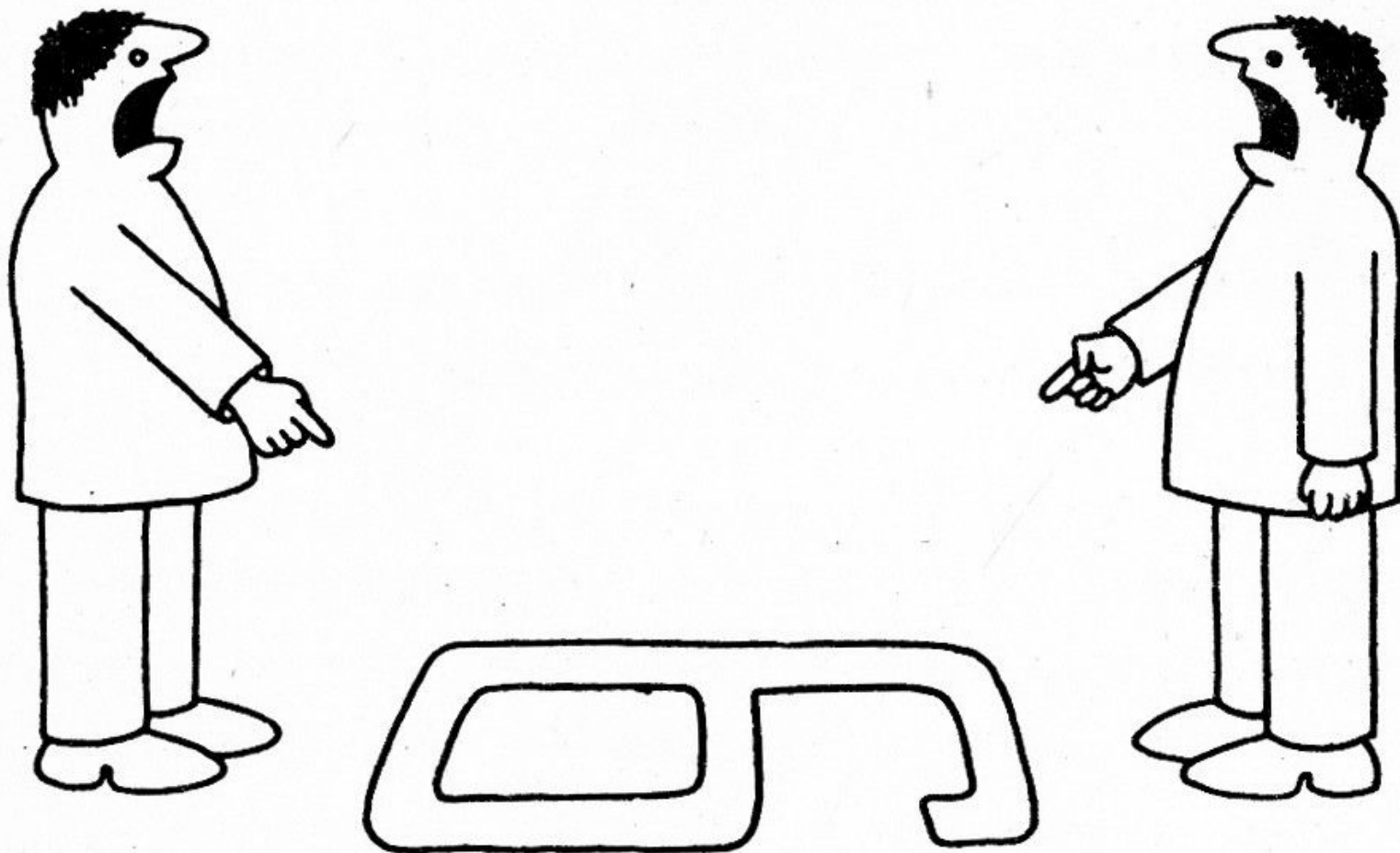








# Попробуйте посмотреть на проблему с разных сторон



# 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

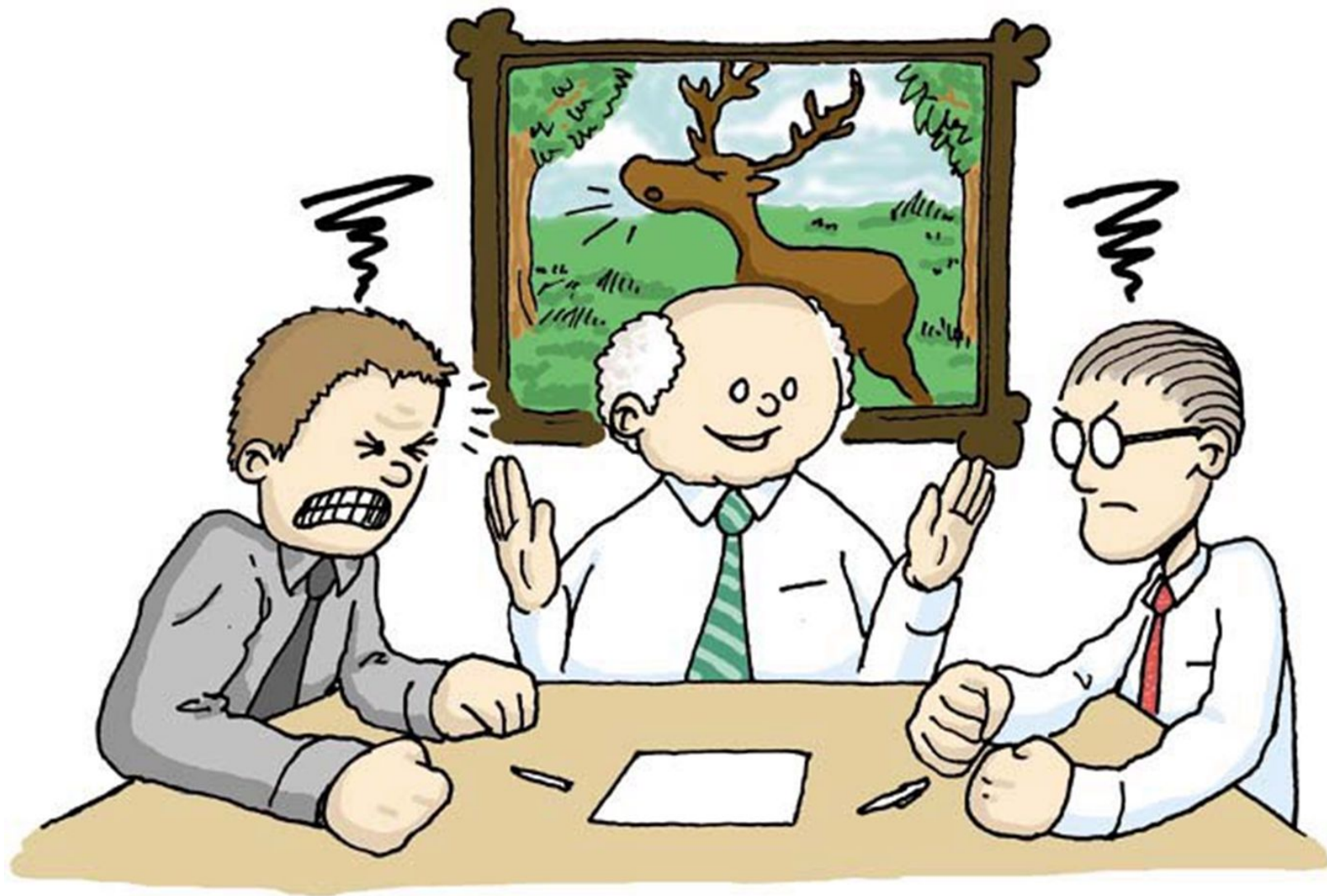
Сухомлинский писал: «Умение избежать конфликта – это одна из составных частей педагогической мудрости»

# Конфликт

«Обучающийся — обучающийся»

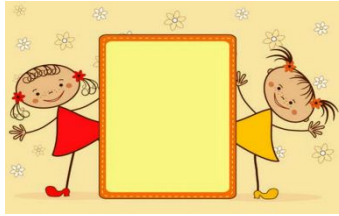


# Конфликт «Педагог — педагог»



# 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

социальное 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





- **попытайтесь 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:

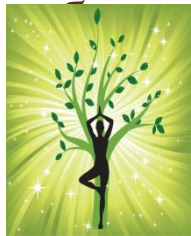
1. Состояние «Аффекта». Два возбужденных человека не могут прийти к согласию, т.к. в данном состоянии не слышат друг друга, надо сначала успокоиться;



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



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



4. Дайте 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...»**