

Министерство образования Иркутской области

Государственное автономное учреждение Иркутской области  
«Центр психолого-педагогической, медицинской социальной  
помощи»

## **ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

для специалистов [организаций](#)  
профессионального образования



Иркутск - 2019

«Всякая ссора красна мировую»  
(старинная пословица)

Каждый человек на протяжении всей жизни неоднократно сталкивается с конфликтами разного рода, которые существуют всюду - в семье, на работе, в школе.

Особую значимость приобретают конфликты в образовательной среде, где можно встретить людей разных социальных слоев, имеющих разный уровень образования и т.д. Это разнообразие создает благоприятную почву для возникновения конфликтных ситуаций, разрешить которые порой очень сложно. Поэтому так важно владеть четким представлением, что такое конфликт, знать способы разрешения и предотвращения конфликтов.

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



*Конфликты в образовательной среде подразделяются:*

- конфликты деятельности - возникают по поводу выполнения учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;

- конфликты поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения обучающихся правил поведения в школе, на уроках, вне школы; в образовательных учреждениях;

- конфликты отношений, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений учащихся и учителей, обучающихся и преподавателей в сфере их отношений в процессе педагогической деятельности.

Принципиальным значением в вопросе разрешения конфликта является выбор стратегии выхода из него. Выделяется пять основных способов выхода из конфликтной ситуации:

**Компромисс** - это способ договариваться, уступок;

**Переговоры** - мирная беседа о решении проблемы;

**Посредничество** - приглашение третьей стороны как независимого судьи;

**Сотрудничество** - совместная выработка решений, удовлетворяющая интересы сторон.

Проанализировав различные конфликтные ситуации в образовательной среде, можно определить схожесть их конструктивного решения и выработать единый алгоритм:



РЕШАЙТЕ КОНФЛИКТЫ ЦИВИЛИЗОВАННО!

*Модель конструктивного поведения в конфликте:*

- сохранение спокойствия;
- анализ ситуации без превратностей;
- не расширять фон конфликта!
- выявление общей цели;
- поиск совместного конструктивного решения;
- сохранение терпимости к людям и их мнениям в любых, даже самых взрывоопасных ситуациях.



*Способы решения конфликтов между обучающимися:*

1. Общение только в спокойном тоне;
2. Не допускать давления на обучающихся;
3. После разрешения конфликта обязателен диалог с обучающимся.

*Способы решения конфликтов между обучающимися и преподавателями:*

1. Спокойный, доброжелательный, доверительный тон в ответ на бурную реакцию ученика;
2. Доверить ответственное задание, высказать уверенность в его успешном выполнении;
3. Справедливое отношение к ученикам.

## ПЛЮСЫ КОНФЛИКТОВ

Конфликты в нашей жизни неизбежны, но мы можем извлечь пользу даже из конфликтных ситуаций, умело решая их:

- в конфликте выясняется истина, и открываются вещи, которые мы раньше не замечали;
- конфликт - признак деятельности коллектива, выявляются позиция и мнение каждого;
- в ситуации конфликта человек раскрывается, показывая свое истинное лицо;

- происходит утверждение личности, может быть достигнут положительный результат;
- человек в конфликте может самосовершенствоваться, выявляются направления перспективы развития.



## ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ



Профилактика конфликтов способствует повышению качества образовательного процесса.

## *Эффективные приемы решения конфликтов*

**Согласие** (или непротивление) - один из самых сильных и этичных приемов! Его суть в непротивлении, принятии позиции оппонента. Мы признаем за оппонентом право на данную точку зрения или данное поведение. Когда вместо ожидаемого сопротивления человек встречает согласие, оно оказывает самое обезоруживающее воздействие. Это, пожалуй, единственный метод, при котором ваш оппонент может извиниться.



**Отсрочка** - этот прием позволяет оппонентам «остыть», получить время для обдумывания и принятия лучшего решения. Самое простое - сказать: «Я сейчас не могу с вами разговаривать, давайте вернемся к этому вопросу позже». Практика использования этого приема имеет многовековую историю.

**Юмор** - универсальное средство выхода из сложных ситуаций. Он сочетает в себе и дружелюбие, и отрицание, и неприятие. Смех способствует разрядке

напряжения, примиряет всех, превращая значимый предмет конфликта в смешной, то есть незначимый, пустяковый.



**Переключение внимания.** Внимание - это сосредоточенность сознания на каком-то объекте при отвлечении других. Это означает, что одновременно человек не может думать о двух задачах, заниматься двумя делами с одинаковой интенсивностью. Сложность этого приема заключается в том, чтобы найти для человека объект переключения.

**Превентивные (предупредительные) меры.** Если вы предполагаете, исходя из опыта, или интуитивно чувствуете возможность конфликта, то не стоит ждать, когда он возникнет, а нужно сделать что-то, исходя из ситуации, для его предотвращения. Эффективным способом являются предварительные договоренности

**Творческий подход** или неожиданное решение. Здесь действуют неожиданным для оппонента способом

поведения. Например, можно, когда вас критикуют, попросить у критикующего совета.

Моделируйте позитивное решение конфликта, в том числе сочувствие и сопереживание. Помогите обучающимся почувствовать себя комфортно и безопасно, позволяйте им выражаться открыто и честно, не опасаясь негативной реакции. Изучайте с учащимися модели поведения в конфликте: например, быть добрым - трудно конфликтовать с добрым человеком!

Нередко для разрешения конфликта используют не один, а несколько приемов. В решении конфликтных ситуаций многое зависит от желания разрешить конфликт.

**ПОМНИТЕ!** Наиболее эффективный способ решения конфликта тот, при котором выигрывают обе стороны!



В настоящее время одной из самых эффективных технологий конструктивного разрешения конфликтных

ситуаций является МЕДИАЦИЯ (от латинского *mediare* - посредничать). В образовании медиация находит применение через организацию деятельности служб примирения, целью которых является выработка альтернативного пути разрешения конфликтов, когда конфликт превращается в конструктивный процесс. Наряду со взрослыми специалистами, в службу медиации входят учащиеся-медиаторы, прошедшие специальную подготовку, которые участвуют в качестве посредников в разрешении конфликтных ситуаций сверстников.



Правовой основой деятельности службы медиации в образовательной организации являются:

- Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Федеральный Закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка Российской Федерации».
- Федеральный Закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации).
- Письмо министерства образования и науки Российской Федерации от 18.11.2013г. № ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб медиации».



## Миссия медиации

Медиация как система нужна российскому образованию, потому что до настоящего времени у нас отсутствовал механизм мягкого и грамотного

разрешения конфликтов, так или иначе касающихся детей и молодежи.

Служба примирения призвана развить и закрепить как культурную традицию способность людей к взаимопониманию; развить в образовательных учреждениях восстановительный способ реагирования на конфликты и правонарушения.

Внедрение медиации приводит к общему улучшению обстановки в образовательной среде, где каждый - обучающийся, педагог, родитель чувствуют себя более защищенно.

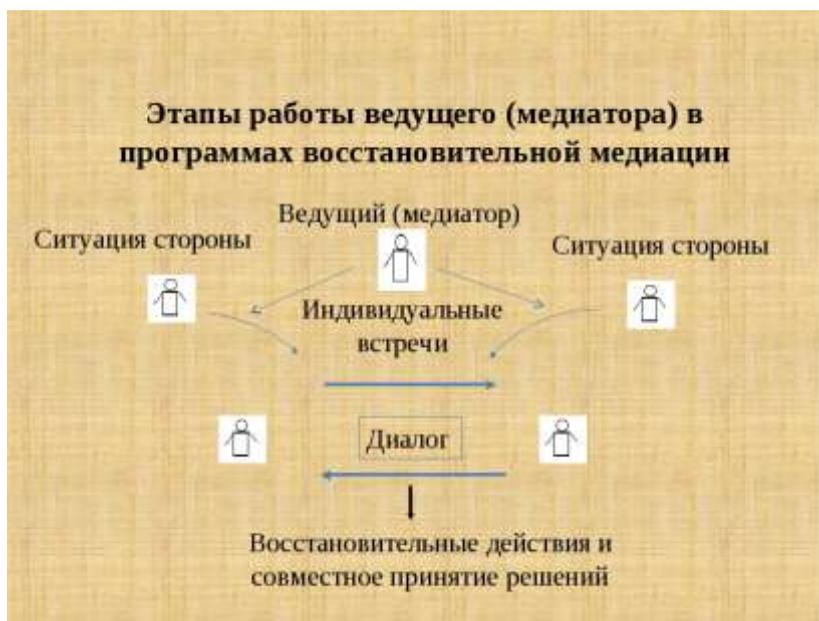
#### *Принципы медиации:*

- добровольность;
- конфиденциальность;
- взаимоуважение;
- равноправие сторон;
- нейтральность и беспристрастность медиатора;
- прозрачность процедуры.

#### *Алгоритм создания службы медиации:*

- разработка и реализация проекта создания службы медиации;
- разработка и принятие документов, обеспечивающих функционирование и развитие службы медиации;

- формирование команды инициаторов и освоение ими навыков ведущих программ примирения на базе восстановительной медиации;
- разработка формы по сбору информации, мониторингу и оценке;
- анализ деятельности и корректировка, определение путей развития.



Значение службы медиации заключается  
в примирении сторон!



Желаем вам терпения и оптимизма!