



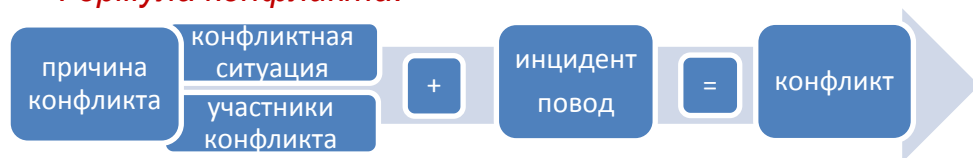
## ПАМЯТКА для педагогов по разрешению конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений

**Конфликт** – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями (А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов).

### Признаки конфликта:

- конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений;
- активное противоборство участников взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (физического, психологического, материального и др.).

### Формула конфликта:



### Этапы развития конфликта:

1. Возникновение предконфликтной \ конфликтной ситуации.
2. Осознание ситуации как конфликтной одним или несколькими участниками взаимодействия.
3. Начало открытого конфликтного взаимодействия.
4. Развитие открытого конфликта.
5. Разрешение конфликта.

**Участниками конфликтов** в образовательной организации могут быть: обучающиеся; педагоги; родители; административные и другие сотрудники организации.

### Виды конфликтов:

1) по количеству участников:

- *внутриличностные*;
- *межличностные*;
- *между личностью и группой*;
- *межгрупповые*.

2) по степени выраженности:

- *скрытые*;
- *открытые*.

3) по содержанию:

- *реалистические* – обусловлены существующими у участников противоречиями;
- *нереалистические* – обусловлены потребностью в снятии эмоционального напряжения, выражении отрицательных эмоций, демонстрации враждебности, конфликт не направлен на достижение конкретных целей.

4) по способу разрешения:

- *конструктивные* – способствуют принятию решений и развитию взаимодействия между участниками;
- *деструктивные* – препятствуют принятию решений и нарушают взаимодействие между участниками.

### Стратегии поведения в конфликте (К.Томас):

- соперничество;
- компромисс;
- сотрудничество;
- избегание;
- приспособление.

Для эффективной профилактики и разрешения конфликтов необходимо использовать инструменты и ресурсы служб медиации в образовательных организациях.

## Алгоритм разрешения конфликта «17 шагов» (А. Я. Анцупов)

**1-й шаг.** Представить общую картину конфликта и определить ее суть, исходя из анализа той информации, которой вы в данный момент располагаете. Оценить позиции и скрытые интересы обеих сторон.

**2-й шаг.** Побеседовать с одним из участников конфликта, позиция которого на данный момент кажется вам более оправданной. Узнать о его точке зрения на причины конфликта, чего он хочет добиться и чего опасается. Установить его мнение об основных интересах и опасениях второго участника.

**3-й шаг.** Обязательно побеседовать со вторым участником.

**4-й шаг.** Побеседовать о причинах и характере конфликта с друзьями первого участника. Они дадут более объективную информацию об интересах и опасениях своего друга. В дальнейшем они же могут помочь в разрешении конфликта.

**5-й шаг.** Побеседовать о причинах, характере и способе урегулирования конфликта с друзьями второго участника.

**6-й шаг.** При необходимости обсудить причины, способы урегулирования и перспективы с неформальными лидерами класса, школы.

**7-й шаг.** При необходимости обсудить проблему с родителями обоих оппонентов.

**8-й шаг.** Понять главную причину конфликта и представить, что в конфликте участвуют не эти конкретные участники, а абстрактные люди.

Анализ данных и выработка конкретных действий. Это может быть примирение сторон, выдвижение рекомендаций, обязательных для выполнения, или решение вопросов, обеспечивающих успешность взаимодействия участников конфликта.

**9-й шаг.** Определить внутренние мотивы и потребности участников, скрытые за внешними проявлениями. Точно понять скрытое содержание конфликта.

**10-й шаг.** Выявить, в чем каждый из участников прав, а в чем не прав. Поддержать в том, в чем они правы, и выявить слабые места в позиции каждого.

**11-й шаг.** Оценить наилучший, наихудший и наиболее вероятный варианты развития событий. Определить, возможно ли, чтобы стороны сами пришли к решению.

**12-й шаг.** Оценить возможные скрытые, отсроченные и перспективные последствия вашего вмешательства в конфликт, чтобы самому не стать участником конфликта.

**13-й шаг.** Продумать и разработать программу-максимум. Подготовить 3-4 варианта предложений совместных действий участников конфликта по реализации этой программы.

**14-й шаг.** Продумать и разработать программу-минимум. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам совместных действий участников конфликта по реализации этой программы.

**15-й шаг.** Обсудить обе программы с друзьями каждого из оппонентов, неформальными лидерами, родителями. Внести коррекцию в планы общих действий.

**16-й шаг.** Попытаться разрешить конфликт, корректируя не только тактику, но и стратегию действий с учетом конкретной ситуации. Активно привлекать друзей, неформальных лидеров, родителей.

**17-й шаг.** Обобщить позитивный и негативный опыт, приобретенный в результате вмешательства в данный конфликт.

**Количество и последовательность шагов должны уточняться исходя из особенностей конфликта.**

*Памятка составлена:*

Д. Е. Щипанова – канд. психол. наук, доцент, доцент кафедры воспитания и дополнительного образования ГАОУ ДПО СО «ИРО»