

**Государственное автономное образовательное учреждение Тюменской области
дополнительного профессионального образования
«Тюменский областной государственный институт
развития регионального образования»
(ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО»)**

**Центр непрерывного повышения профессионального мастерства
педагогических работников г. Ишим**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

УЧИТЕЛЬ-УЧЕНИК-РОДИТЕЛЬ: БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ

Тюмень, 2021

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ «УЧИТЕЛЬ-УЧЕНИК-РОДИТЕЛЬ: БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ»: Методические рекомендации – Тюмень, ТОГИРРО, ЦНППМ г. Ишим, 2021. – 23 с.

Составитель: Колногузова Е.С., к.ф.н., ст.преподаватель ЦНППМПР г. Ишим ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО».

Методические рекомендации содержат информацию о теоретических основах педагогической конфликтологии. В них раскрывается сущность конфликта в образовательном пространстве. Также представлен анализ конфликтов в диадах основных субъектов образовательного процесса, таких как «педагог - педагог», «учитель - родитель», «учитель - ученик», «ученик - ученик».

Предлагаемые рекомендации адресованы студентам высших учебных заведений, обучающимся по педагогическим и психологическим направлениям, классным руководителям, педагогам - психологам и направлены на повышение уровня конфликтологической компетентности; формирование способности к выбору адекватных приемов и методов педагогической деятельности.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	4
2. Понятие педагогического конфликта	5
3. Педагогические конфликты между субъектами педагогического процесса	8
3.1. Особенности педагогических конфликтов между педагогами	8
3.2. Особенности педагогических конфликтов между учителями и родителями учеников	9
3.3. Особенности педагогических конфликтов между учителями и учениками	10
3.4. Особенности педагогических конфликтов между учащимися	11
4. Управление педагогическими конфликтами.....	12
4.1. Основные подходы к прогнозированию и профилактике конфликтов в ОУ.....	12
4.2. Технология регулирования и конструктивного разрешения конфликтов в образовательной среде	15
4.4. Медиация как эффективный способ разрешения конфликта	20
5. Список использованной литературы	22

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Конфликты являются неотъемлемой частью современной жизни. Без сомнения, конфликты воспринимаются как негативные явления, ассоциируемые со спорами, агрессией и враждебностью. Несмотря на это, конфликтные ситуации зачастую помогают выявить скрытые проблемы и способствуют принятию обоснованных решений по их устранению. Так или иначе, конфликты должны разрешаться.

Проблема профилактики и разрешения конфликтов в педагогическом коллективе весьма актуальна. Общеизвестно, что современный педагогический социум является социальным пространством повышенного напряжения. Работая с коллективом воспитанников - учащихся, педагог, как правило, находится в сильном психическом напряжении, так как он должен активно регулировать как свое поведение, так и поведение своих подопечных в различных ситуациях. Такая изначально повышенная нервно-психическая нагрузка способствует повышению вероятности дезадаптивной регуляции интеллектуальной и эмоциональной сферы.

Методические рекомендации содержат информацию о теоретических основах педагогической конфликтологии. В них раскрывается сущность конфликта в образовательном пространстве. Также в них представлен анализ конфликтов в диадах основных субъектов образовательного процесса, таких как «педагог - педагог», «учитель - родитель», «учитель - ученик», «ученик - ученик».

Предлагаемые рекомендации адресованы студентам высших учебных заведений, обучающимся по педагогическим и психологическим направлениям, классным руководителям, педагогам - психологам и направлены на повышение уровня конфликтологической компетентности; формирование способности к выбору адекватных приемов и методов педагогической деятельности.

2. ПОНЯТИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

Многие ученые отмечают, что конфликтогенные события в школьной действительности переживаются острее, и в целом образовательная среда наиболее активно воспринимает все проблемы социума. Поэтому конфликтогенность образовательной среды обусловлена действием всех факторов, продуцирующих конфликты.

Современная точка зрения состоит в том, что многие конфликты не только допустимы, но и желательны. Во-первых, они позволяют выявить скрытые от глаз проблемы и процессы, разнообразные точки зрения, найти приемлемые для всех сторон решения. Во-вторых, конфликты ведут к перестройке существующих и образованию новых социальных механизмов, консолидации групп, сохранению между ними баланса сил, в конечном итоге способствуют уменьшению единомыслия, покорности, улучшению внутренних отношений, укреплению взаимопонимания, сотрудничества в коллективе. В-третьих, конфликты стимулируют активность людей, творчество, появление новых идей, готовность к изменениям. Совершенно без конфликтов, переживаний, напряжений человек может остановиться в своем развитии.

В то же время конфликты могут иметь и дисфункциональные (негативные) последствия: ухудшать морально-психологический климат в коллективе, породить враждебность

Конфликт — это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимоотношениях или межличностных действиях индивидов или групп людей, связанное с острыми эмоциональными переживаниями.

Педагогический конфликт — межличностные конфликты между учителем и учеником, родителем и ребенком, а также межгрупповые конфликты, которые возникают между учителем и классом. Педагогические конфликты имеют

особенности, связанные со спецификой учебно-воспитательной деятельности, различием в статусе и возрасте взаимодействующих сторон.

Причинами возникновения любого конфликта служат противоречия, которые испытывает личность при взаимодействии в социуме.

С позиции педагога:

- неудовлетворенность выбранной профессией;
- повышенная ответственность за качество образования;
- ответственность за жизнь и здоровье учащихся;
- неудовлетворенность потребности в признании, уважении педагога как со стороны учащихся, так и со стороны администрации, педагогического коллектива, родителей;
- монотонность педагогической деятельности, жесткое планирование и четкое следование ему в рамках данной педагогической системы;
- использование традиционных форм обучения и оценки.

С позиции учащегося:

- наличие возрастных сензитивных периодов, ведущих к изменению поведения, реакций на происходящее;
- психологические, индивидуальные особенности личности учащегося;
- неудовлетворенность формами подачи материала;
- непонимание действий педагога (как следствие отсутствия гендерно-ориентированного подхода в межличностном взаимодействии).

Со стороны родителей:

- повышенные требования к школе как к социальному институту образования и воспитания;
- социальные и статусные противоречия.

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов: объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и личностных. Первые две группы факторов носят объективный характер, третья и четвертая – субъективный.

В соответствии с названными факторами выделяют следующие виды педагогических конфликтов.

Организационные конфликты, которые обусловлены несовершенством организационных структур и управленческой деятельности системы образования, проявляющиеся:

- в отсутствии преемственности в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса;
- в непродуманном введении педагогических инноваций;
- в затруднении адаптации новых работников и молодых педагогов к социально-психологическим условиям коллектива;
- в прагматическом подходе к педагогам, пренебрежении к творческой стороне их деятельности и даже к их профессиональной компетентности и в чрезмерной переоценке чисто исполнительских качеств подчиненных.

Учебные конфликты, обусловленные учебной деятельностью, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, по поводу успеваемости, во внеучебной деятельности. Они связаны с нарушениями делового и организационного характера, со слабой учебной мотивацией учащихся

Методические конфликты, обусловленные:

- несовершенством методического обеспечения учебно-воспитательного процесса;
- несоблюдением общепринятых единых требований к учащимся;
- ошибками учителей в оценивании знаний и умений детей;
- в манипуляциях оценками;
- в наличии методических изъянов в работе учителя на уроке: непонятное объяснение, бессистемное изложение, отсутствие повторения, сухость преподнесения материала, неумение связать тему с жизнью, заинтересовать предметом и др.

Личностные конфликты, в основе которых лежат личностные проблемы участников конфликтной ситуации. Такие конфликты обусловлены:

– недостаточной компетентностью педагогического состава; например, базируясь на своем представлении о современных школьниках, учителя соответственно строят свое поведение с ними, часто не принимая во внимание современные условия развития индивидуальности ученика;

– острой реакцией педагога на оценку своих личностных качеств, потому что педагог привык оценивать других, ему очень трудно согласиться с выводами о том, что неблагоприятное развитие педагогической ситуации часто предопределено его собственными личностно-профессиональными слабостями и недостатками;

– высокой личностной тревожностью педагогов, из-за которой они склонны гиперболизировать, драматизировать события или впадать в глухую психологическую защиту.

Коммуникативные конфликты, обусловленные индивидуальным своеобразием конфликтующих сторон, их ценностными ориентациями, установками и др.

3. ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ МЕЖДУ СУБЪЕКТАМИ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА

3.1. Особенности педагогических конфликтов между педагогами

Специфические причины конфликтов «Учитель - учитель»:

- индивидуальное своеобразие личности;
- разный уровень профессиональной компетенции;
- создание благоприятного впечатления о себе не продуктивной деятельностью, а имитацией, посредством участия во многих общественных мероприятиях и саморекламы;
- необъективное или неравномерное распределение ресурсов (к примеру, кабинетов, технических средств обучения);
- неудачный подбор учителей в одной параллели с точки зрения их психологической совместимости;

- косвенное «сталкивание» учителей (сравнение классов по успеваемости, исполнительской дисциплине, возвышение одного учителя за счет унижения другого или сравнения с кем-либо);

- интриги, связанные со статусно-ролевыми назначениями и распределением поощрений;

- «групповой фаворитизм», проявляющийся в делении коллектива на «своих» и «чужих», и др.

Возможные причины конфликтов между начинающим специалистом и учителем с большим стажем работы в школе непонимание роли жизненного опыта в оценке окружающего, особенно поведения и отношения к учительской профессии молодых педагогов;

- учитель, возраст которого за пятьдесят лет, чаще фиксирует свое внимание на негативных сторонах современной молодежи;

- с одной стороны, канонизация собственного опыта, противопоставление нравственных и эстетических вкусов поколений учителями со стажем, с другой стороны - завышенная самооценка, профессиональные промахи молодых учителей и др.

3.2. Особенности педагогических конфликтов между учителями и родителями учеников

Специфические причины конфликтов «Учитель - родитель»:

Взаимодействие учителя и родителя затруднено в силу следующих причин:

- разные уровни общей и педагогической культуры;

- несогласованность стратегии и тактики воспитания («педагогический разнобой»);

- непонимание родителями сложности учебно-воспитательного процесса, зависимости его эффективности от многих факторов, помимо школы и семьи;

- различия в отношении к ребенку как к личности;

- отрицательное отношение родителей к школе, иждивенческая позиция семьи, претензии типа «школа, а не семья обязана...»;

- «старые счёты», взгляды «высокооплачиваемых родителей» на «бедного» учителя как на человека из сферы обслуживания;

- столкновение двух лидеров, претендующих на главенство своей точки зрения;

- профессиональная некомпетентность учителя (низкий уровень подготовки, завышенные требования к школьникам).

Таким образом, конфликт между учителем и родителями часто проявляется как стремление учителя утвердить свой профессиональный статус, а родителя - защитить своего ребенка

3.3. Особенности педагогических конфликтов между учителями и учениками

Специфические причины конфликтов «Учитель - ученик».

1. Недостаточный профессионализм педагога как предметника и воспитателя, проявляющийся в неверных взаимоотношениях педагога с детьми:

- в демонстрации своего превосходства, своего особого статуса;

- в серьезных ошибках взаимодействия, таких как дискриминация по отношению к отдельным учащимся, открытое или маскируемое нарушение педагогической этики на почве борьбы за лидерство;

в педагогически непрофессиональных действиях учителей: плохая организация класса, приказной тон, крик учителя, который часто провоцирует грубые нарушения дисциплины учащимися;

- в предвзятом отношении учителя к ученикам, проявляющемся в систематическом занижении оценок, в выделении «любимчиков»;

- в самовольном установлении учителем количества и форм проведения проверки знаний учащихся, не предусмотренных программой и резко превышающих нормативную учебную нагрузку детей;

- в неумении организовать познавательный интерес у учащихся к своему предмету;

- в «навешивании ярлыков», например, неуспевающего ученика;

- в акцентировании внимания окружающих на психологических проблемах и недостатках ученика;

- в оценке поступка, базирующейся на субъективном восприятии личности ученика;

- в неумении организовать занятия со всеми учащимися и др.

2. Нарушение школьных требований учащимися: неподготовленность домашних заданий; умышленное нарушение дисциплины; пропуски уроков без уважительной причины.

3.4. Особенности педагогических конфликтов между учащимися

Специфические причины конфликтов «Ученик - ученик»

- грубость, жестокость, озлобленность, являющиеся проявлением деформаций, аномалий развития, наличия массы неудовлетворенных потребностей и недостаточности воспитательных воздействий;

- борьба за лидерство в классе, группе;

- дефекты развития, основанные на подавлении личности растущего человека;

- стремление компенсации проблем развития внутреннего мира в доступных формах (побить младшего, отнять у него сладкое и др.)

- усвоение негативных стереотипов поведения;

- учебные перегрузки детей, общая утомляемость учащихся, ведущая к обострению противоречий;

- смена школьного (или классного) коллектива и возникающая при этом трудность в адаптации новичков;

- отсутствие умений соотносить себя с другими, несоответствие самооценки ученика с оценкой товарищей;
- неопределенность социального статуса личности конкретного ученика в школьном социуме;
- общая неблагоприятная морально-психологическая атмосфера в классе, школе.

4. УПРАВЛЕНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИМИ КОНФЛИКТАМИ

Управление конфликтами в организации сложнейший процесс, который включает следующие виды деятельности:

- прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;
- предупреждение или стимулирование конфликта;
- регулирование конфликта;
- разрешение конфликта.

4.1. Основные подходы к прогнозированию и профилактике конфликтов в ОУ

Прогнозирование конфликта направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии. Основным источником прогнозирования конфликтов является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей.

В целях прогнозирования конфликтных ситуаций необходимо отслеживать сигналы, свидетельствующие о их возможном возникновении:

- кризис (когда обычные нормы поведения теряют силу и человек способен на крайности);
- недоразумение (когда один из участников неправильно, искаженно воспринимает ситуацию);

- инцидент (когда какая-то мелочь вызывает временное раздражение, которое быстро проходит);
- напряжение (когда взаимоотношения в результате недоразумения становятся источником непрерывного беспокойства);
- дискомфорт (интуитивное волнение, страх, которые трудно выразить словами).

Кроме того, необходимо помнить, что к возникновению конфликта предрасполагают следующие аспекты в стиле поведения:

- доминантность в общении, консерватизм в мышлении, необоснованная критичность в отношении партнера;
- нарушение персонального пространства партнера;
- резкое и неожиданное убыстрение темпа беседы, намеренное создание дефицита времени при решении проблемы;
- принижение личности партнера и его прав (перебивание, игнорирование контактов, преуменьшение его вклада в общее дело, нежелание признать его правоту в суждениях и т.п.);
- постоянное навязывание своей точки зрения;
- демонстрация своей постоянной занятости;
- подчеркивание разницы с партнером в свою пользу;
- неискренность, несдержанность, негибкость, несправедливость.

На прогнозировании основывается предупреждение конфликтов.

Предупреждение конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта.

Профилактика конфликтов, несомненно, важна, она требует меньших затрат сил, средств, времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт. Деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять сами ученики, учителя, руководители школ и органы управления ими, школьные психологи. Работа может проводиться по трем основным направлениям:

1. Создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций (доброжелательное, теплое, заботливое, внимательное отношение к своим подопечным со стороны учителей, шефская поддержка старшеклассников, личный пример педагогов и родителей). Данная модель будет эффективной, если работа выстроена как с педагогами, так и с родителями, например, - тренинг «Толлерантности» - его можно проводить и с учителями, и с родителями, и с учащимися.

2. Оптимизация организационно-управленческих условий работы школы. Справедливое и гласное распределение материальных и духовных благ среди учителей и учеников. Не скупиться на похвалы, одобрение, награды, поощрения в виде грамот и премий. Создание «ситуации успеха».

3. Устранение социально – психологических причин возникновения конфликтов. На данном этапе можно разработать правила, процедуры решения каких-либо спорных вопросов, создать в школе службу медиации, куда за поддержкой и советом могут обращаться дети, их родители и учителя.

4. Блокирование личностных причин возникновения конфликтов путем проведения тренинговых практик.

Можно значительно уменьшить количество конфликтов в школе, если заниматься формированием межличностных отношений в коллективе, организацией общения. Для этого необходимо:

- изучать и постоянно осуществлять контроль за формированием коллектива, выявить лидеров, в том числе и негативных, постараться переориентировать их негативную направленность на позитивную;
- определить детей с низким статусом, обычно это слабые или просто «другие» дети, попытаться изменить их статус посредством создания для них «ситуаций успеха»;
- организовать интересную, интенсивную деятельность, обеспечивающую занятость детей, эмоционально насыщенные формы взаимодействия;

- формировать нормы и традиции коллектива, в основе которых – забота, внимание друг к другу;

- организация игрового тренинга общения, способствующего формированию взаимопонимания, выработке принципов общения в детском коллективе, коррекции взаимоотношений между детьми.

4.2. Технология регулирования и конструктивного разрешения конфликтов в образовательной среде

Разрешение педагогических конфликтов - это процесс целенаправленного воспитательного воздействия на отдельного школьника или коллектив в целом, включающий диагностику конфликта, разрешение возникших противоречий и побуждение к саморегуляции поведения участников ситуации.

Прежде всего необходимо провести правильную диагностику конфликтной ситуации, то есть по возможности определить наличие проблемы и потенциальных участников возможного конфликта, их позиции и тип отношений между ними.

По мнению Х. Броделя существует пять основных аспектов диагноза:

- истоки конфликта, то есть субъективные или объективные переживания сторон, способы «борьбы», события внутри конфликта, противоречие мнений или конфронтация;

- биография конфликта, то есть его история и фон, на котором он прогрессировал;

- стороны конфликта, будь то личности или группы;

- позиция и отношения сторон, формальные и неформальные; их взаимозависимости, их роли, личные отношения и тому подобное;

- исходное отношение к конфликту - хотят ли стороны решить конфликт сами, каковы их надежды, ожидания, условия.

Следовательно, педагогу в конфликтной ситуации необходимо выявить ее основные структурные элементы, объективно оценить возникшую конфликтную ситуацию, чтобы в случае возникновения конфликта найти правильное конструктивное разрешение конфликтной ситуации, включая и возможные пути предупреждения или погашения конфликта, а, значит, установить такие взаимоотношения в среде, которые будут способствовать выполнению учебно-воспитательных целей и задач.

Для того чтобы целенаправленно внести изменения в конфликтную ситуацию необходимо знать основы управления такой ситуацией. Под управлением конфликтной ситуацией понимаем меры, направленные на предупреждение инцидента, а, следовательно, не способствующие переходу конфликтной ситуации в собственно конфликт. Универсальных приемов «правильного» управления конфликтной ситуацией не существует, так как стороны добиваются противоположных целей. Но исследователи конфликтов предлагают общую схему действий, направленных на то, чтобы сделать конфликт более рациональным и не допустить перехода конфликтной ситуации в конфликт. Эта схема включает в себя: предотвращение инцидента, подавление конфликта, отсрочка конфликта, разрешение конфликта.

Задача педагога состоит в том, чтобы превратить противодействие сторон во взаимодействие, деструктивный конфликт — в конструктивный.

Для этого необходимо проделать ряд последовательных операций.

1. Добиться адекватного восприятия оппонентами друг друга. Конфликтующие люди (особенно дети), как правило, недружелюбно настроены по отношению к оппоненту. Эмоциональное возбуждение мешает им адекватно оценивать ситуацию и реальное отношение оппонента к ним лично. Контролируя свои эмоции, педагогу необходимо снизить эмоциональное напряжение в отношениях с учеником, родителем, студентом, коллегой. Для этого можно использовать следующие приемы:

- не отвечайте на агрессию агрессией;

- не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;
- дайте возможность оппоненту высказаться, внимательно выслушав его претензии;
- старайтесь выразить свое понимание и соучастие в связи с возникшими у оппонента трудностями;
- не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов — ситуация всегда бывает гораздо сложнее, чем кажется на первый взгляд;
- предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке. Если обстоятельства позволяют, то попросите дать время, чтобы лучше обдумать полученную информацию. Пауза также будет способствовать снятию эмоционального напряжения.

Если в результате перечисленных действий вам удалось убедить оппонента, что вы ему не враг и готовы к равноправному сотрудничеству, то можно переходить к следующему этапу урегулирования конфликта.

2. Диалог можно рассматривать и как цель и как средство. На первой стадии диалог — способ налаживания коммуникации между оппонентами. На второй — средство для обсуждения спорных вопросов и поиска взаимоприемлемых способов урегулирования конфликта.

Мы все привыкли к монологам, особенно в педагогическом процессе. Каждый стремится высказать свое, наиболее важное, но при этом, как правило, не слышит другого. В диалоге главное — не только говорить и слушать, но и услышать собеседника и быть услышанным.

Во время диалога желательно придерживаться правил:

- соблюдайте такт, корректность по отношению к оппоненту. Это должен быть разговор равного с равным;
- не перебивайте без надобности, сначала слушайте, а потом говорите;
- не навязывайте свою точку зрения, ищите истину вместе;
- отстаивая свои позиции, не будьте категоричны, умейте усомниться в самом себе;

- в своих доводах опирайтесь на факты, а не на слухи и чужие мнения;
- старайтесь правильно задавать вопросы, они являются основным ключом в поисках истины;
- не давайте готовых «рецептов» решения проблем, постарайтесь так построить логику рассуждений, чтобы оппонент сам находил нужные решения.

В ходе диалога оппоненты уточняют отношения, позиции, намерения, цели друг друга. Они становятся более информированными и лучше представляют сложившуюся конфликтную ситуацию. И если удалось выявить и обозначить конкретные источники и причины спора, то можно переходить к завершающему этапу урегулирования конфликта.

3. Взаимодействие — завершающий этап в урегулировании конфликта. По сути, взаимодействие включает и восприятие, и диалог, и прочие виды совместной (согласованной и несогласованной) деятельности и общения. Но здесь под взаимодействием понимается совместная деятельность всех оппонентов, направленная на разрешение конфликта.

В ходе взаимодействия оппоненты уточняют круг проблем и варианты их решения; распределяют виды работ; назначают сроки их выполнения и определяют систему контроля. Взаимодействие предполагает также дополнительные встречи, консультации, обмен мнениями и т. д.

Успешность вмешательства взрослого (учителя, психолога) в конфликты подростков зависит от его позиции. Таких позиций может быть, как минимум, четыре:

- *позиция авторитарного вмешательства в конфликт* – педагог не будучи убежден, что конфликт – это всегда плохо и что с ним надо бороться, старается подавить его;

- *позиция нейтралитета* – педагог старается не замечать и не вмешиваться в столкновения, возникающие среди воспитанников;

• *позиция избегания конфликта* – педагог убежден, что конфликт – показатель его неудач в воспитательной работе с детьми и возникает из-за незнания, как выйти из создавшейся ситуации;

• *позиция целесообразного вмешательства в конфликт* – педагог, опираясь на хорошее знание коллектива воспитанников, соответствующие знания и умения, анализирует причины возникновения конфликта, принимает решение либо подавить его, либо дать возможность развиваться до определенного предела.

Действия педагога в четвертой позиции позволяют контролировать и управлять конфликтом.

При взаимодействии и с участниками конфликта взрослый может использовать следующие тактики поведения

1. Поочередное выслушивание на совместной встрече применяется для уяснения ситуации в период острого конфликта.

2. Сделка: посредник стремится вести переговоры с участием обеих сторон, делая основной упор на принятие компромиссного решения.

3. Челночная дипломатия: посредник разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, обсуждая аспекты соглашения. В результате обычно достигается компромисс.

4. Давление на одного из участников конфликта: большую часть времени «третейский судья посвящает работе с одним из участников конфликта, доказывая ошибочность его позиции. В конце концов участник идет на уступки.

5. Директивная тактика: акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу. Цель - склонение сторон к примирению.

Итак, адекватность восприятия конфликта, готовность к всестороннему обсуждению проблем, создание атмосферы взаимного доверия и совместная деятельность по разрешению существовавших проблем способствуют превращению деструктивного конфликта в конструктивный, а вчерашних оппонентов в сотрудников и даже друзей. Кроме того, успешно разрешенный конфликт

способствует улучшению психологического климата в коллективе, росту взаимопонимания. Опыт, приобретенный в ходе разрешения конфликта, может быть успешно использован в других конфликтных ситуациях.

4.3. Медиация как эффективный способ разрешения конфликта

Медиация в настоящее время признается лучшим способом урегулирования конфликтов. *Медиация* — это посредничество. Третье лицо, не участвующее в конфликте, является наименее заинтересованным и эмоционально нейтральным. В педагогической среде функцию медиатора может выполнить директор, завуч, психолог. Для успешной медиации надо придерживаться нескольких важных принципов.

1. **Беспристрастность** или отсутствие заинтересованности в конфликте. Если медиатор не способен проводить процесс в беспристрастной манере, он обязан прекратить медиацию.

2. **Конфиденциальность**. Гарантия конфиденциальности является важной для сторон, медиатор должен обсудить ее с конфликтующими сторонами.

3. **Добровольность**. Выйти из процесса на любом этапе или продолжать медиацию личное дело каждого участника. Ни одну сторону нельзя принудить к участию в медиации.

Часто медиацию сравнивают с арбитражем или судебным процессом. Это не совсем верно. Медиация имеет свои ключевые особенности, о них в своей книге упоминает Х. Бесемер

Правовое решение проблем	Медиация
1. Выяснение вины, ориентация на нормы	1. Поиск решений. Ориентация на предмет
2. Обжалование (обращение) к вышестоящему лицу	2. Доверие к мудрости участника
3. Внешний контроль	3. Саморегуляция
4. Обобщающие решения	4. Решения для отдельного случая

5. Решение конфликта путём судебного решения	5. Решение путём достижения консенсуса
6. Поиск одной перспективы	6. Принятие различных точек зрения
7. Ограничение проблемы	7. Расширение проблемы
8. Убеждение	8. Сопереживающее слушание

Е. Иванова, О. Аллахвердова перечислили следующие роли, которые может исполнять медиатор.

1. Оценщик конфликта. Медиатор должен собрать исчерпывающую информацию о конфликте.

2. Активный слушатель.

3. Беспристрастный организатор процесса:

- помощь в установлении основных правил, которые лягут в основу процедурных соглашений;

- задание тона процесса;

- помощь сторонам в достижении процедурных соглашений;

- поддержание корректных отношений между сторонами;

- обеспечение и поддержание психологической удовлетворенности каждой из сторон.

4. Генератор альтернативных предложений — в этой роли медиатор может помочь спорщикам найти иные решения, которые, в конечном итоге, могут послужить спасению репутации стороны.

5. Расширитель ресурсов — медиатор снабжает участников спора информацией или помогает им разыскать необходимую информацию.

6. Помощник в выработке сторонами окончательной договоренности.

Обучающий процессу партнерских переговоров — в этой роли медиатору надо учить стороны думать, действовать и вести переговоры с установкой на сотрудничество.

5. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. – 3-е изд. – М.: Эксмо, 2009. – 512 с.
2. Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 206 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс).
3. Вересов Н.Н. Как устранить конфликт в коллективе или Формула противостояния: книга для руководителя. – М.: ИФ «Сентябрь», 2014. – 128 с.
4. Гаврилюк, Н.П. Педагогическая конфликтология: монография / Н.П. Гаврилюк, Н.А. Зыкова. – Нижневартовск: НВГУ, 2020. – 114 с.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта: учеб. пособие. – СПб.: Питер, 2009. – 544 с.
6. Заиченко Н.У. Методы профилактики и разрешения конфликтов в образовательной среде: лекции: в 2-х ч. – М.: Педагогический университет «Первое сентября», 2009. – 186 с.
7. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 324 с.
8. Лукин Ю.Ф. Конфликтология. Управление конфликтами. – М.: Академический проект; Трикста, 2007. – 800 с.
9. Клименских, М. В. Педагогические конфликты в школе: [учеб. пособие] / М. В. Клименских, И. А. Ершова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал, федерал, ун-т. - Екатеринбург: Изд-во Урал, ун-та, 2015. — 76 с.
10. Ключко О. И, Наумова Д. В., Сухоносков А. П. Педагогические конфликты: практическое руководство по их анализу и разрешению: учебно-методическое пособие. – М.: МГПУ, 2016. – 128 с.
11. Курочкина, И. А. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.пед. ун-та, 2013. 229 с.

12. Никулина, И. В. Педагогическая конфликтология: учеб. пособие / И. В. Никулина. - Самара: Изд-во «Самарский университет», 2016. - 72 с.

13. Реан А.А., Коломинский Я.Л. Социальная педагогическая психология: учеб. пособие. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2009. – 574 с.

14. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 175 с. 9. Чернышев А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций: учеб. пособие. – М. – Воронеж: МОДЭК, 2010. – 192 с.