

*Кудинова Светлана Васильевна,  
заместитель директора  
КОГОбУ ДО «Дворец творчества – Мемориал», психолог*

# **ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ**

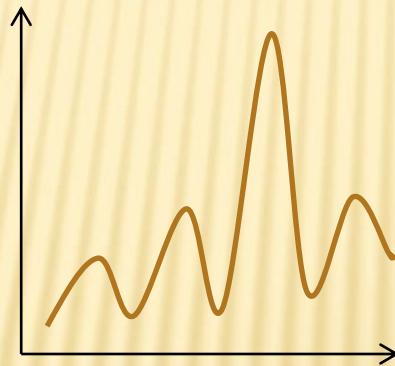
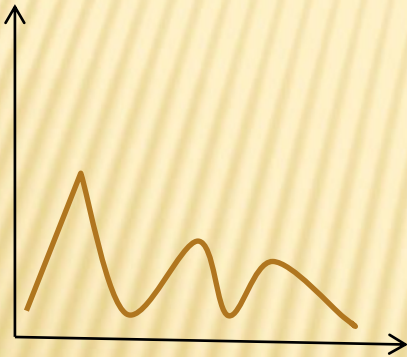
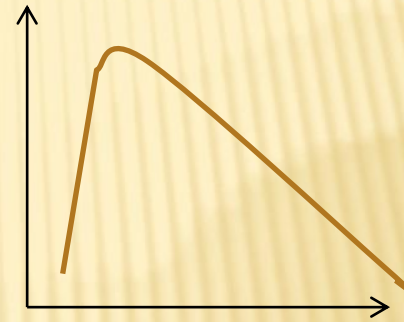
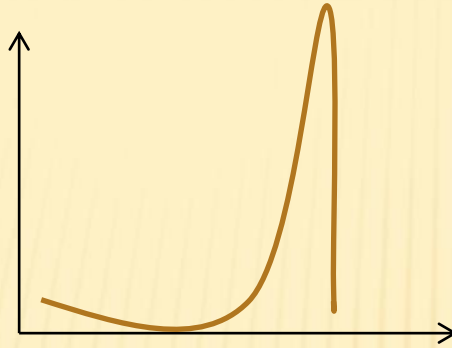
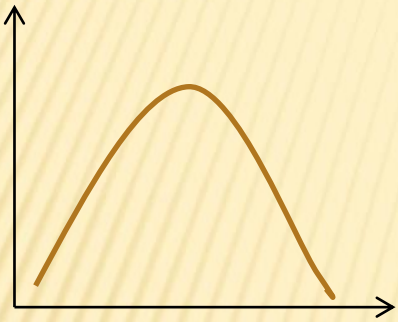
---

# ПОНЯТИЕ

---

- ✘ Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых тенденций в сознании человека, в межличностных или межгрупповых отношениях, связанное с острыми негативными переживаниями.

# ЭМОЦИИ ЧЕЛОВЕКА В КОНФЛИКТЕ





# ИСТОЧНИКИ КОНФЛИКТА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

## ✘ Источник в организации деятельности:

- *конфликтность рабочего места* (несоответствие между функциями и обязанностями, обязанностями и правами, ответственностью и властью)
- *неопределенность задач* (1 подчиненный и много начальников, 1 начальник и чрезмерно много подчиненных)

## ✘ Источник во взаимоотношениях:

- между группировками
- межличностный
- между лидерами

## ✘ Источник в личности: «конфликтная личность»

- тревожная, неудовлетворенная;
- личность с «плавающей целью»

# ГДЕ ЖАЛО КОНФЛИКТА?

---

Добрович А.Б. предлагает ставить этот вопрос перед анализом каждого конфликта и называет наиболее острые источники конфликта:

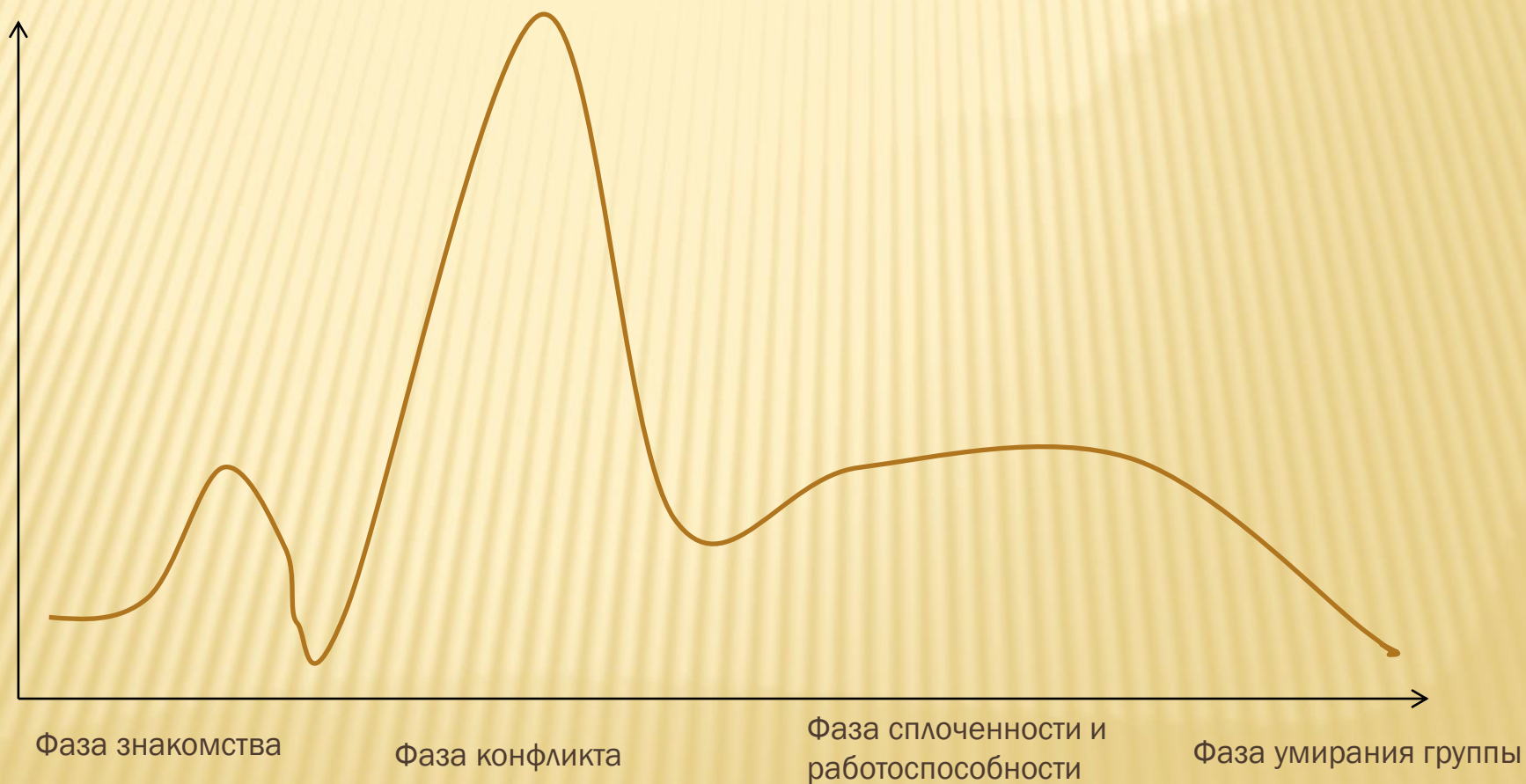
- ✘ Источник в дележе принязаний ( материальных благ, лидирующего положения, славы, популярности)
- ✘ Источник в неподтвержденных ролевых ожиданиях
- ✘ Источник в психологической несовместимости характеров

## Функции конфликта:

- ✘ Деструктивная (напряжение, разрушение отношений, втягивание новых участников, препятствие деятельности)
- ✘ Конструктивная (борьба с застоем, освобождение группы от «подтачивающих её факторов»)

*Например, стадия конфликта в развитии группы.*

# ФАЗЫ РАЗВИТИЯ ГРУППЫ





# СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

✘ **Конфликтная ситуация** (условия конфликта).

- Объект конфликта (межличностная и деловая основа)
- Стороны конфликта
- Позиции сторон:
  - 1) внешняя позиция – это то, что сторона предлагает как причину
  - 2) внутренняя позиция – истинная причина конфликта

✘ **Инцидент** (событие, в процессе которых люди осознают конфликт. Отсюда две формы конфликта: скрытая и конфликтные действия)



# ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

## Стадии эскалации конфликта





# РАНГОВАЯ СТРАТЕГИЯ В КОНФЛИКТЕ

На стадии конфликтных действий происходит манипулирование при оценке структурных элементов конфликта (предмета, позиций, сторон) с целью завершить конфликт в свою пользу:

- через повышение своего ранга в конфликте
- через снижение ранга оппонента

От чьего имени выступает конфликтующий?



Способы влияния на оппонента:

- × Угроза жизни, благополучию
- × Угроза «идеальному я»
- × Прямое грубое снижение самооценки

# ФАКТОРЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

## ✘ *Адекватность отражения конфликта.*

Искажения:

- «Иллюзия собственного благородства» по типу «Я жертва».
- «Поиск соломинки в глазу другого»
- «Двойная этика»
- «Всё ясно»

## ✘ *Открытое и эффективное общение сторон.*

Это отказ от самоподтверждающегося допущения: допуская, что партнер настроен исключительно враждебно, мы начинаем обороняться и переходим в наступление. Видя это, партнер заражается враждебностью к нам. И наше неверное предварительное мнение подтверждается.

## ✘ *Создание имиджа взаимного доверия*

## ✘ *Построение программы выхода из конфликта*

# ИСХОД КОНФЛИКТА

---

- ✘ Выигрыш одной из сторон
- ✘ Снятие конфликта с помощью лжи
- ✘ Разведение сторон
- ✘ Через конфронтацию к сотрудничеству



# ПРОГРАММА ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТА

## 1. Определение основной проблемы

*Вопросы:*

*-Как я понимаю проблему? Какие мои действия привели к конфликту? Как, по-моему мнению, партнер понимает проблему? Какие его действия привели к конфликту?*

*-В чем суть нашей проблемы?*

*-В каких вопросах мы с партнером расходимся? В каких мы похожи?*

*-В чем суть нашей проблемы?*

## 2. Поиск путей решения конфликта

*Вопросы:*

*-Общие цели примирения?*

*-Что мог бы сделать я?*

*-Что мог бы сделать мой партнер?*

## 3. Принятие возможного решения о выходе и о путях.

## 4. Реализация намеченного пути.

## 5. Совместная оценка эффективности.

# ПРЯМЫЕ МЕТОДЫ УГАШЕНИЯ КОНФЛИКТА

## (в деятельности администратора)

- ✘ Первый вариант. Поочередно вызываются конфликтующие и заслушиваются. Пресекается переход на личности и эмоции, только факты. Затем вызываются обе стороны, дают возможность высказаться, выносят резюме. Инцидент исчерпан – продолжать его – значит отрывать время и вредить делу.
- ✘ Второй вариант. Конфликтующим сторонам даётся возможность высказаться на собрании. Выступают по 1-2 защитника. Администратор принимает решение. Оно не подлежит дискуссии, т.к. принято на основе выступлений.
- ✘ Если конфликт не прекращается, используют санкции (публично или один на один), так как конфликт вредит деятельности.
- ✘ Если и это не помогает, конфликтующих разводят.

# КОСВЕННЫЕ МЕТОДЫ УГАШЕНИЯ КОНФЛИКТА

---

- ✘ Принцип «выхода чувств»
- ✘ Принцип «эмоционального возмещения»
- ✘ Принцип «авторитетного третьего»
- ✘ Принцип «обнажения агрессии»
- ✘ Принцип «принудительного слушания оппонента»
- ✘ Принцип «обмена позиций»
- ✘ Принцип «расширения духовного горизонта»



# ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА

1) *Уговорить оппонентов найти время, чтобы поговорить.* Настроить на длительный разговор. Нельзя покидать зону разрешения, пока конфликтующие не достигнут согласия. Исключить помехи в разговоре. Никто не должен никуда спешить.

2) *Планирование и организация разговора.* Никто не обязан отказываться от своих интересов. Выработать новую, выгодную сторонам позицию. Предостеречь от 3-х ошибок:

- Нельзя ориентироваться на установку «выиграю-проиграю»
- Не допускать личных оценок
- Не возводить в культ камни преткновения. Любая ситуация разрешима.

3) *Создать возможность выговориться.*

- Начать говорить не ранее, чем через 10 секунд после того, как закончит говорить оппонент.
- Необходимо повторить последнюю фразу собеседника, прежде чем говорить свою.
- Посредник может пересказывает мысли собеседника в позитивном ключе.

4) *Каждый из оппонентов пишет,* что он может сделать сам, что его соперник. Посредник сам решения не принимает.

# ЛИТЕРАТУРА

- ✘ Алиева Р. Р., Булуева Ш. И., Магомедова П. К. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт. 2019.
- ✘ Андреева Г.М. Социальная психология М: МГУ. - 1988
- ✘ Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М.: Питер, 2020.
- ✘ Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене. М., 1987
- ✘ Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малых групп. М: МГУ. - 1990.
- ✘ Мелибруда Е.Я. Я-Ты-Мы. М., 1986.
- ✘ Рыбакова М.М. Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе: Книга для учителя. М., 1991.
- ✘ Степанов Е. И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. Учебное пособие. М.: ЛКИ, 2015.
- ✘ Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт. 2019.
- ✘ Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2020



# ЛИТЕРАТУРА: ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

- ✘ Даниленко С. В. Педагогические конфликтные ситуации, технологии их разрешения // Молодой ученый. — 2014. — №7. — С. 500-502
- ✘ Каршибаева Г. А., Абдукадырова Н. Х., Тулаганова Н. И. Психологические особенности педагогических конфликтов [Текст] // Психология: традиции и инновации: материалы II Междунар. науч. конф. (г. Самара, март 2016 г.). — Самара: ООО "Издательство АСГАРД", 2016. — С. 65-68
- ✘ 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.
- ✘ 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.
- ✘ Севастова Т. Н. Деструктивные и конструктивные процессы в педагогических конфликтах // Молодой ученый. — 2009. — №9. — С. 167-169.
- ✘ Селиванова Е. А. Роль учителя в возникновении и разрешении педагогических конфликтов // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. 2010. №3 (5). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/rol-uchitelya-v-vozniknovenii-i-razreshenii-pedagogicheskikh-konfliktov>
- ✘ Слепцова С. А. Учитель и ученик: причины возникновения конфликтов // Молодой ученый. — 2010. — №3. — С. 261-263.
- ✘ Тайлакова Е. В., Теплякова Е. С. Некоторые особенности педагогических конфликтов и пути их разрешения [Текст] // Инновационные педагогические технологии: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Казань, октябрь 2016 г.). — Казань: Бук, 2016. — С. 74-76.
- ✘ Холмуминова Б. А. Причины и некоторые особенности педагогических конфликтов // Молодой ученый. — 2016. — №10. — С. 1312-131



---

**ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ**

## РЕБЕНОК КАК ИСТОЧНИК КОНФЛИКТОВ: ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

- ✘ **Конфликты деятельности** (причины: утомление, трудности в освоении материала, невыполнение домашнего задания, прогулы занятий)
- ✘ **Конфликты поведения** (причина в поступках: неудачные замечания педагога вместо помощи, грубое поступки учащегося)
- ✘ **Конфликты отношения** (причина в отношениях с учителем, со сверстниками )

**Причины конфликтов в 1-4 классах:** ученик чувствует себя отверженным, недостаточная регуляция поведения, недостаточная произвольность психических функций, несформированная мотивация учения, другое

**Причины конфликтов в 5-8 классах:** потребность в самовыражении, демонстрация поведения, связанного с полом, потребность Что-то делать, что-то значить, потребность в равноправном общении)

**Причины конфликтов в 9-11 классах:** необходимость определять активное место в жизни, проверить в действии усвоенные нормы, потребность формирования Я-концепции, продолжается преодоление подростковых противоречий)

## РОДИТЕЛЬ КАК ИСТОЧНИК КОНФЛИКТОВ: ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

---

- ✘ «Конфликты поколения сдавшихся родителей»
- ✘ «Конфликты борьбы против правил и запретов»
- ✘ «Конфликты как страхи за безопасность ребенка»
- ✘ «Конфликты как неумение решать проблемные ситуации конструктивно»
- ✘ «Конфликты гипервозбуждения»
- ✘ «Конфликты отношения к труду и ответственности»
- ✘ «Конфликты компетентных родителей» или «конфликты псевдо компетентных родителей»
- ✘ «Конфликты неуверенных родителей».
- ✘ «Конфликты властных родителей»



Спасибо за внимание!

---