

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

**НЕТРЕБЕНКО ЛАРИСА ВИКТОРОВНА,
ДОЦЕНТ КАФЕДРЫ ПЕДАГОГИКИ И
ПСИХОЛОГИИ ГАУ ДПО СОИРО**

ТОП-5 универсальных правил

Первое правило-важно знать все типы конфликтов и причины их появления

Второе-владение способами устранения конфликтов и проблемных ситуаций

Третье правило-использование активного слушания и технологии «развивающего общения»

Пятое-верьте в себя и свой как жизненный, так и педагогический опыт
(Форум СПО Калуга 26.08.2025)

1. Причины социального характера, способствующие увеличению количества конфликтов в рамках ОО:



- *рост социального расслоения,
- *усиление миграционных процессов
- *стабильно высокий уровень асоциальных проявлений в детской , подростковой , молодежной среде
- *ослабление роли семьи как института социализации личности
- *трансформация системы ценностных ориентаций
- *невротический стиль общения во многих семьях
- *низкий уровень развития коммуникативных форм организации детей, подростков, молодежи

1. Причины социального характера,

способствующие увеличению количества
конфликтов в рамках ОО:

- *жесткая конкуренция в социальной сфере
- *падение престижа педагогической профессии в обществе
- *напряженность межличностных отношений в образовательных учреждениях
- *управленческие традиции в обществе (авторитарность, административная модель разрешения конфликтов)



Причины психологического характера:

- наличие психологического насилия во взаимодействии участников ОО
- наличие затяжных межличностных конфликтов различного уровня взаимодействия
- отсутствие или лишь частичная удовлетворенность основными характеристиками процесса взаимодействия
- отсутствие референтной значимости образовательной среды, отрицание её ценностей и норм



Нормативная основа

**1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ
«Об образовании в Российской Федерации»**

**ст. 27 п.2 ... «образовательная организация может иметь
в своей структуре различные структурные подразделения
«Школьная служба медиации» и «Комиссия по
урегулированию споров между участниками
образовательных отношений»**

Нормативная основа

**2. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ
(ред. от 23.07.2013) "Об альтернативной
процедуре урегулирования споров с участием
посредника (процедуре медиации)" (с изм. и
доп., вступающими в силу с 01.09.2013)**

Нормативная основа

**3.Методические рекомендации Минобрнауки
России по организации служб школьной медиации
в образовательных организациях (Письмо
Минобрнауки Руководителям органов
исполнительной власти субъектов РФ,
осуществляющих государственное управление в
сфере образования №ВК-844/07 от 18.11.2013г**

4. Региональные документы

5. Локальные акты

"Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 25.12.2023)
(с изм. и доп., вступ. в силу с 05.01.2024)

КоАП РФ Статья 5.61. Оскорбление

(введена Федеральным законом от 07.12.2011 N 420-ФЗ)

1. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной или иной противоречащей общепринятым нормам морали и нравственности форме, -(в ред. Федерального закона от 30.12.2020 N 513-ФЗ) (см. текст в предыдущей редакции) влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до двухсот тысяч рублей.(в ред. Федерального закона от 30.12.2020 N 513-ФЗ)(см. текст в предыдущей редакции)

2. Оскорбление, содержащееся в публичном выступлении, публично демонстрирующемя произведении или средствах массовой информации либо совершенное публично с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, включая сеть "Интернет", или в отношении нескольких лиц, в том числе индивидуально не определенных, -

(в ред. Федерального закона от 30.12.2020 N 513-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на должностных лиц - от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей; на юридических лиц - от двухсот тысяч до семисот тысяч рублей.(в ред. Федерального закона от 30.12.2020 N 513-ФЗ)(см. текст в предыдущей редакции)

3. Непринятие мер к недопущению оскорблений в публично демонстрирующемся произведении, средствах массовой информации или информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть "Интернет", -(в ред. Федерального закона от 30.12.2020 N 513-ФЗ)(см. текст в предыдущей редакции)

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей.

(в ред. Федерального закона от 30.12.2020 N 513-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Уголовная ответственность

- Нормативно-правовая основа: **УК РФ:**
- Ст.110-Доведение до самоубийства
- Ст.111,112,115-Умышленное причинение тяжкого, средней тяжести и легкого вреда здоровью
- Ст.116-Побои, 117-Истязание
- 119-Угроза убийством
- Ст.125-Оставление в опасности
- Ст.131-Изнасилование
- Ст.132-Насильственные действия сексуального характера

При реализации
воспитательной деятельности,
психолого-педагогического сопровождения
обязательными являются следующие
мероприятия
(их необходимо отразить в планировании):

*профилактические мероприятия с
подростками, молодежью, родителями и
педагогами по преодолению конфликтных
ситуаций в образовательной среде (Программы
профилактические и др.)

*изучение психологического климата
в классных и педагогическом коллективах

АНАЛИЗ КОНФЛИКТОВ

-ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

ПРОБЛЕМА+КОНФЛИКТНАЯ
СИТУАЦИЯ +УЧАСТНИКИ+ИНЦИДЕНТ
= Конфликт

- ПРАВОВОЙ АСПЕКТ
- ЭТИЧЕСКИЙ (ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ
ЭТИКА)
- ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

МЕДИАТИВНЫЙ СЛУЧАЙ
ИЛИ НЕТ!?

КОНФЛИКТЫ В СИСТЕМАХ:

обучающийся-обучающийся

педагог-обучающийся

педагог-родитель

педагог-администрация

педагог-педагог

родители-родители

Межличностные конфликты могут быть:

- 1) *по степени их очевидности* для окружающих: открытыми и скрытыми
- 2) по длительности: краткосрочными, долгосрочными
- 3) *по составу участников:*
вертикальными (между выше-ниже
стоящими, горизонтальными-между
равными в статусном отношении)



4) *по характеру*: деловыми (различное видение ситуации и решения проблем) и эмоциональными (возникают на почве личных антипатий)

5) *по влиянию на деятельность*: конструктивными (вносящими нечто новое, более эффективные средства решения задач) и деструктивными (разрушающими отношения, блокирующими возможность достижения совместного результата)



7) *по смысловому содержанию*:
конфликты выгоды, нравственные
(источник-оценка поведения другой
стороны как неправильного, нечестного),
межнациональный (источником
являются различные культурные
«программы поведения» и борьба за
самоутверждение)



6) **по степени сложности:** простыми (конфликт в диаде) и сложноорганизованными (конфликт одного человека с группой или конфликт, затрагивающий интересы разных участников: администрации, педагога, родителей и обучающихся сразу)

Конфликт деятельности

- Выполнение студентами заданий
- Успеваемость
- Учебная и внеучебная деятельность

Конфликт поведения

- Нарушение правил поведения
- Ошибочная оценка поведения обучающегося

Конфликт отношений

- Переход отношений из деловой в личностную сферу
- Оценка личности студента, а не его поступка
- Негативные эмоции, неприязнь друг к другу

Способы управления и урегулирования конфликтами



**МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ –
СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ И
ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В
ПОВСЕДНЕВНОЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ С ЦЕЛЬЮ
СОХРАНЕНИЯ/ВОССТАНОВЛЕНИЯ
ОТНОШЕНИЙ С ДРУГОЙ СТОРОНОЙ И
ВЫРАБОТКИ ВЗАИМОПРИЕМЛЕМОГО И
ВЗАИМОВЫГОДНОГО, ОТРАЖАЮЩЕГО
ИНТЕРЕСЫ ОБЕИХ СТОРОН, РЕШЕНИЯ**

Направления работы службы медиации

- Мониторинг конфликтов и конфликтных ситуаций
- Профилактика
- Просвещение
- Проведение процедуры медиации (проведение встреч разрешения конфликтных ситуаций)

ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ ОРИЕНТИРОВАНА НА ВЫРАБОТКУ КОНСЕНСУСНЫХ РЕШЕНИЙ СТОРОН

**МЕДИАТОР – ВЕДУЩИЙ
ПРИМИРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧИ,
ОКАЗЫВАЮЩИЙ СОДЕЙСТВИЕ
КОНФЛИКТУЮЩИМ СТОРОНАМ.**

**СПОРЩИКИ САМОСТОЯТЕЛЬНО
ВЫРАБАТЫВАЮТ И ПРИНИМАЮТ
РЕШЕНИЕ (МЕДИАТОР СОЗДАЕТ
УСЛОВИЯ ДЛЯ УРЕГУЛИРОВАНИЯ
КОНФЛИКТА, ПРИМИРЕНИЯ.)**

Медиативный подход –
деятельностный подход, основанный на
принципах медиации, предполагающий
владение навыками позитивного
осознанного общения, создающими
основу для предотвращения и (или)
эффективного разрешения споров и
конфликтов в повседневных условиях **без**
проведения медиации как полноценной
процедуры

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ:

- 1. Добровольность участия для конфликтующих сторон**
- 2. Равноправие сторон**
- 3. Нейтральность медиатора**
- 4. Конфиденциальность**
- 5. Информированность сторон о сути медиации, её процессе**
- 6. Ответственность сторон и медиатора**
- 7. Заглаживание вреда обидчиком**

ПРИЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОДУКТИВНОЙ БЕСЕДЫ

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

- ✖ Сосредоточенное внимательное слушание, почти без речевых реакций, особенно без оценочных суждений.
- ✖ Это могут быть простейшие фразы: «— Да? — Это интересно... — Понимаю... — Можно ли поподробнее?»
- ✖ Невербальные средства: кивок головы, наклон корпуса к собеседнику и другие проявления поддержки и желания слушать дальше.

Активное слушание незаменимо для выяснения того, что скрывается за обращением или предложением партнера, особенно в эмоционально напряженных случаях.

Необходимо заменить «неудачные фразы» на «желательные»:

СРОЧНО! Напишите кто ... - Здравствуйте, напишите пожалуйста... Очень жду!

Сейчас мы с вами быстренько обсудим... - Нам нужно обговорить..., принять решение до 17.00

Вы не правы!... - Можно посмотреть на этот вопрос с другой стороны

Услышьте меня... - Я бы хотела с вами поделиться очень важной информацией...



УСПЕХОВ!

Спасибо за общение!