«Информация по алгоритму отработки конфликтных ситуаций в образовательных организациях»

Ляпистова Ольга Ивановна,

начальник управления дополнительного образования и воспитания детей

Определение конфликта. Деструктивный и конструктивный способ решения конфликтных ситуаций

Конфликт - враждебное, негативное противостояние из-за несовместимости интересов, норм поведения, целей.

Деструктивный – неудовлетворение одной или обеих сторон итогом столкновения , разрушение отношений, обиды, непонимание.

Конструктивный – решение стало полезным для сторон, они остались удовлетворены его результатом.

Педагогические конфликты

«Ученик – ученик»

«Учитель – ученик»

«Учитель – родитель»

Конфликт «Ученик - ученик»

Причины:

- **Борьба за авторитет**
- **Соперничество**
- **Обман, сплетни**
- **Оскорбления**
- **Обиды**
- **Враждебность**
- **Личная неприязнь**
- **Симпатия без взаимности**
- **Борьба за девочку (мальчика)**

Конфликт «Учитель - ученик»

Причины:

- **Отсутствие единства в требованиях учителей**
- **Чрезмерное количество требований к ученику**
- **Непостоянство требований учителя**
- **Невыполнение требований самим учителем**
- **Ученик считает себя недооцененным**
- **Учитель не может примириться с недостатками ученика**
- **Личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость)**

Конфликт «Учитель - родитель»

Причины:

- **Разные представления сторон о средствах воспитания**
- **Недовольство родителя методами обучения**
- **Невыполнение требований самим учителем**
- **Личная неприязнь**
- **Мнение родителя о необоснованном занижении оценки ребенку**

Типичные способы реагирования на конфликты в школе

- Административно- карательные
- Направление к психологу или социальному педагогу
- Замалчивание

Примерный алгоритм решения школьного конфликта

	Содержание деятельности	Способы (методы) реализации
1	Изучение причин возникновения конфликта	Наблюдение, опрос свидетелей, анализ ситуации без превратности, беседа
2	Ограничение числа участников	Работа с конфликтующими сторонами, перераспределение функциональных обязанностей, поощрение или наказание
3	Дополнительный анализ конфликта	Привлечение психолога (других учителей) переговорный процесс (медиация)
4	Принятие решения по разрешению конфликта	Педагогические или административные методы разрешения конфликта

Действия классного руководителя

- анализ конфликтной ситуации (сбор информации, объяснительная участников, индивидуальная работа, групповая работа)
- оповещение родителей (беседа, направление социального педагога в семью)
- сопровождение ребенка в организацию здравоохранения (при получении ребенком телесных повреждений)
- обращение в службу школьной медиации (конфликты между обучающимися)
- проведение мероприятий на завершение конфликтной ситуации (классный час, тренинг, родительское собрание)
- по итогам доклад директору о произошедшем конфликте (служебная записка, детальное описание)
- обращение к школьному медиатору (конфликт учитель-родитель)
- обращение в территориальный центр служб школьной медиации в том случае, если школьный медиатор является заинтересованным лицом или не может сохранять беспристрастность, если конфликт вышел за пределы школы, совершено правонарушение
- обращение за консультационной и методической поддержкой в НМ Центр педагогической рискологии АСОУ (Ножичкина Л.В. тел.89686589799)
- по согласованию с директором доклад в органы управления образованием

Спасибо за внимание!