

Конфликты в образовательной среде учреждения высшего образования: разрешать или упралять?





Наталия Плескачева

кандидат психологических наук, доцент

Разработчик и тренер практико-ориентированных курсов для руководителей в Институте бизнеса БГУ,

Академии управления при президенте РБ, Республиканском институте высшей школы

по:

- управлению персоналом,
- проведению деловых переговоров,
- делегированию полномочий,
- стресс-менеджменту,
- профессиональному выгоранию,
- профилактике конфликтов,
- time-менеджменту и др.

+375 29 699 52 57

Viber, WhatsApp,

Telegram

«Мы научились летать в небе как птицы. Мы научились плавать в океане, как рыбы.

Теперь осталось научиться жить на земле, как люди.»

Джордж Бернард Шоу



Конфликт – это ...



Конфликт — это

столкновение
направленных
позиций,
оппонентов
взаимодействия

противоположно
целей,
мнений
или
субъектов

интересов,
или
взглядов
субъектов



Что видите?

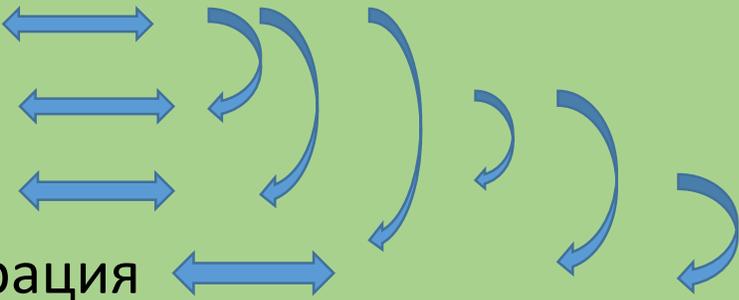






Виды конфликтов в образовательной среде

Межличностные:

- Педагоги
 - Учащиеся
 - Родители
 - администрация
- 
- The diagram consists of four horizontal blue double-headed arrows, one for each category in the list. To the right of these arrows are several blue curved arrows of varying sizes, some pointing from the categories to each other, representing the complex, multi-directional nature of interpersonal conflicts in an educational environment.



Что лежит в основе конфликтов в учреждениях образования?



Что лежит в основе конфликтов в учреждениях образования?

- с деятельностью (н-р, как выполняет задания педагога);
- с поведением (н-р, опаздывает на занятия, ведет себя не так, как хочется педагогу);
- с отношениями (в эмоционально-личностной сфере)



В школе верховой езды не хвалят наездника, удержавшегося на вздыбившейся лошади, поскольку специалисты знают, что под хорошим наездником лошадь не встанет на дыбы. Так же и в руководстве людьми, наибольшей похвалы достоин тот руководитель, который предотвращает конфликты или разрешает их в зародыше.

«Умение избежать конфликта – одна из составных частей педагогической мудрости педагога. Предупреждая конфликт, педагог не только охраняет, но и создает воспитательную силу коллектива»

В.А. Сухомлинский

В конфликтологии существует *две главные стратегии*:

- **стратегия предупреждения конфликта (управления)**, которая имеет целью создание таких условий, при которых возможности возникновения конфликта сведены к минимуму;
- **стратегия разрешения конфликта**, которая имеет цель прекратить противоборство сторон и найти приемлемое решение конфликта.

Фазы развития неслучайного конфликта

Конфликтная ситуация.

Инцидент.

Осознание конфликтной ситуации.

Конфликтное взаимодействие.

Разрешение конфликта.

Когда мы имеем конфликт, какой вопрос
задаем?

С каким вопросом идем к психологу?



Умейте встать на позицию другого человека и понять,
что нужно ЕМУ, а не вам.

С тем, кто сумел это сделать, будет весь мир.

Дейл Карнеги

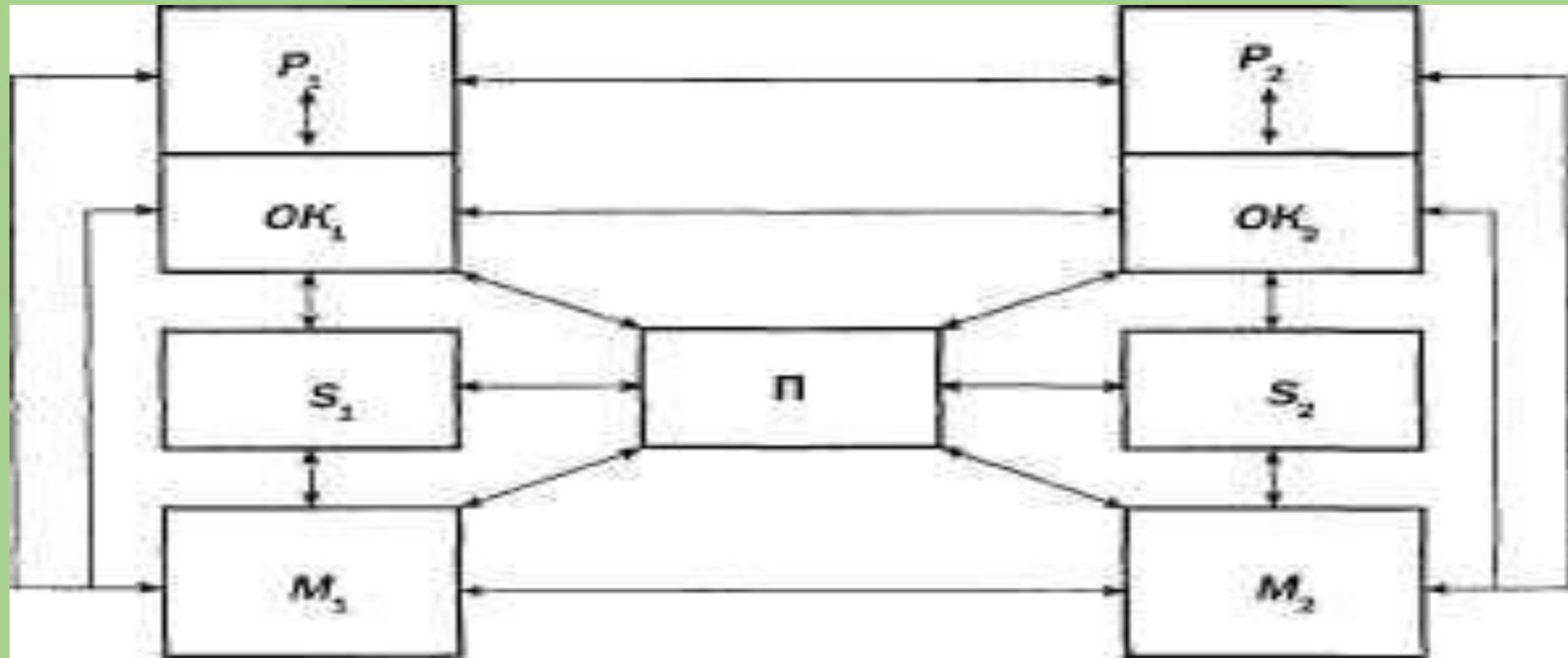
АЛГОРИТМ ЭФФЕКТИВНОГО РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА



3. Стратегии поведения и технологии взаимодействия в конфликте (по К. Томасу)



Структура конфликта, где
 S_1 , и S_2 — стороны конфликта (субъекты конфликта);
 Π — предмет конфликта;
 OK_1 и OK_2 — образы предмета конфликта;
 M_1 и M_2 — мотивы конфликта;
 P_1 и P_2 — позиции конфликтующих сторон.





Медиация

способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения



ПРИНЦИП
ДОБРОВОЛЬНОСТИ





ШКОЛА ПОНИМАННЯ

ПРИНЦИП
КОНФИДЕНЦІАЛЬНОСТІ

**ПРИНЦИП
НЕЙТРАЛЬНОСТИ МЕДИАТОРА**



**ПРИНЦИП
ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН И МЕДИАТОРА**



**ШКОЛА
ПОНИМАНИЯ**

Уважение – это признание суверенного права
другого быть не таким как ты (Э. Кант)





ШКОЛА
ПОНИМАНИЯ

ПРИНЦИП
РАВЕНСТВА

Win-Win!



ШКОЛА ПОНИМАНИЯ

ПРИНЦИП
СОТРУДНИЧЕСТВА

Конфликты являются неотъемлемой частью человеческих отношений.

Управление конфликтами заключается в их обнаружении и поиске решений до фазы активного противостояния.

Одним из инструментов разрешения конфликтов является медиация.

Спасибо за внимание!

Наталия Плескачева

+375 29 699 52 57

Viber, WhatsApp,

Telegram