



ФОРУМ КЛАССНЫХ РУКОВОДИТЕЛЕЙ





Роль классного руководителя в разрешении конфликтных ситуаций

Ирина Юрьевна Кокорева

Психолог региональной консультационно-кризисной службы Центра социально-педагогического сопровождения КУРО



Участники конфликта в школьной среде

Конфликт (от лат. Conflictus) – столкновение, борьба, враждебное отношение. В основе конфликта присутствует наличие противоречий между интересами, ценностями, целями или мотивами двух сторон. Сопровождается противодействием субъектов конфликта, стремлением любыми способами нанести максимальный ущерб оппоненту, его интересам с присутствием негативных эмоций и чувств по отношению друг к другу



Оппоненты – участники конфликтной ситуации, имеющие противоположные точки зрения

Свидетели – люди наблюдающие за конфликтом со стороны

Пособники – люди содействующие развитию конфликта своими действиями (советами, помощью и другими способами)

Подстрекатели – те, кто подталкивает других участников к конфликту

Посредники – люди, которые пытаются предотвратить, остановить или разрешить конфликт

Виды педагогических конфликтов

Основные мотивы участников

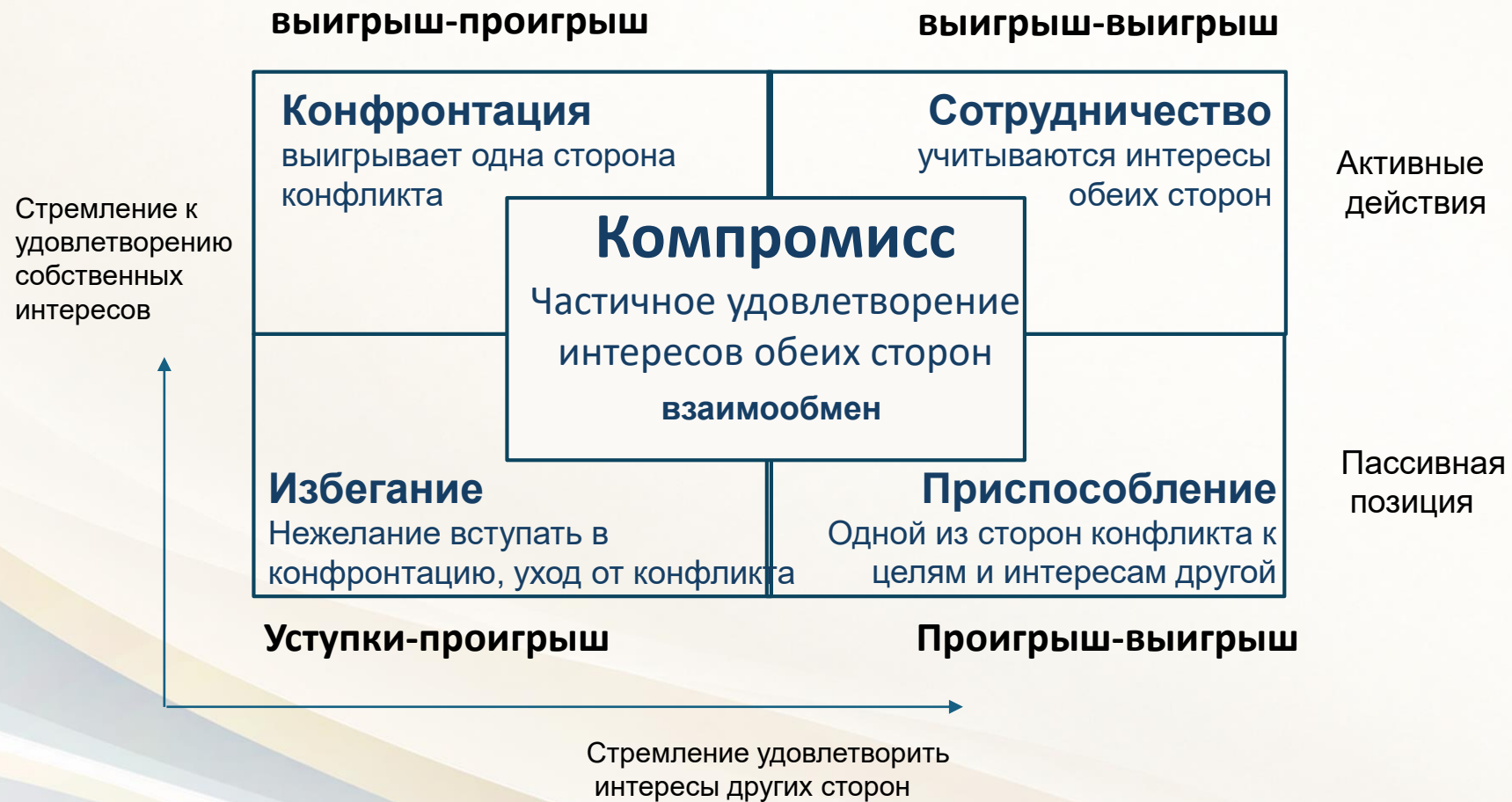
Классификация по М.М. Рыбаковой:

- **Конфликты деятельности**
(учебная и внеучебная деятельность, успеваемость)
- **Конфликты поведения**
(нарушение дисциплины, норм поведения)
- **Конфликты отношений**
(сфера эмоционально-личностных отношений педагогов и учеников)

Мотивы:

- ☐ Борьба за авторитет
- ☐ Грубое отношение, оскорбления
- ☐ Несправедливый поступок, обман
- ☐ Несовпадение точек зрения на что-либо
- ☐ Неразделенная симпатия

Стратегии поведения в конфликте



Роль классного руководителя в разрешении конфликта

Конфликтогены – слова, действия (или бездействие), которые приводят к конфликту

➤ Ответственность педагога за разрешение проблемных ситуаций

➤ Профессиональная позиция обязывает взять на себя инициативу в разрешении конфликта

➤ Ошибки педагога при разрешении конфликта порождает новые проблемы, в которые включаются новые субъекты

➤ Участники конфликта имеют разный социальный статус, что определяет их поведение в конфликте

➤ Различное понимание событий и их причин педагогом и другим участником конфликта

✓ Демонстрация превосходства (статус, возраст) – угрозы, замечания, критика, сарказм, издевка, обвинение

✓ Снисходительное отношение – косвенно демонстрирует стремление возвыситься за счет унижения другого

✓ Напоминание об оказанном благодеянии

✓ Категоричность, навязывание своих советов, мнений, жизненных позиций

✓ Публичные разборы, обсуждение одной из сторон при всем классе

✓ Демонстрация своих достоинств

✓ Напоминание о проигрышной для собеседника ситуации, перебивание собеседника, намеренные или непреднамеренные нарушения этики, обман или попытка обмана

Алгоритм действий при возникновении конфликта

Кто может помочь в разрешении конфликта?

Первым заметить конфликтную
ситуацию и отреагировать на нее
может классный руководитель

При необходимости можно
обратиться к:

- ❖ Родителям
- ❖ Социальному педагогу
- ❖ Педагогу-психологу
- ❖ Представителю администрации

Привлечь службы школьной
медиации

01 Возникновение конфликта

- Важна быстрая реакция классного руководителя
- Провести индивидуальную беседу с участниками конфликта (при необходимости оповестить законных представителей)

02 Эскалация конфликта

- Держать ситуацию на контроле
- Необходимо пригласить законных представителей учащихся и оповестить администрацию в письменном виде
- Классный руководитель выступает посредником между сторонами конфликта

03 Разрешение конфликта

- Если весь класс стал свидетелем конфликтного поведения, провести беседу с классным коллективом
- Не переходить на личности, но объяснить почему данное поведение недопустимо

04 Послеконфликтная ситуация

- Фиксация договоренностей. Письменная фиксация соглашений помогает избежать недопонимания в будущем
- Некоторое время требуется держать ситуацию на контроле, чтобы убедиться, что конфликт действительно исчерпан и не перешел в скрытую стадию

ФОРМИРОВАНИЕ ЛИЧНОСТНЫХ РЕСУРСОВ

01 Ориентировочный этап

Задача: научиться видеть и анализировать конфликт

Результат: понимание всех компонентов и причин конфликтной ситуации

03 Тренинговый этап

Задача: сформировать когнитивные, эмоциональные и поведенческие навыки

- **Когнитивный фокус** (понимание мотивов и позиций участников, использование трансактного анализа Э.Берна)

- **Эмоциональный фокус** (Развитие эмпатии и навыков активного слушания)

- **Поведенческий фокус** (развитие диалогичности и умения давать обратную связь)

Результат: освоение конструктивных моделей поведения вместо авторитарного подавления или игнорирования

02 Этап поиска решений

Задача: найти и обсудить оптимальные пути разрешения конфликта

Результат: анализ конфликта субъективен и зависит от личностных качеств самого педагога

04 Контрольно-оценочный этап

Критерии успеха:

- Адекватное отражение конфликта
- Открытость общения
- Создание климата доверия
- Правильное определение сути конфликта

Грамотная работа классного
руководителя помогает не просто
«замять» конфликт,
а научить участников конструктивно
выходить из сложных ситуаций, что
очень полезно для их социального
развития



ЦЕНТР СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ КУРО

Методическое, организационное, информационно-консультационное сопровождение
воспитательной деятельности



#ВоспитаниеПодмосковья
в МАХ

**Региональная консультационно-кризисная служба
ЦСПС КУРО:**

Воронкова Виктория Николаевна – начальник РККС
ЦСПС КУРО

Кокорева Ирина Юрьевна – психолог РККС ЦСПС
КУРО

**Консультации по телефону: +7 499 940 10 35,
Доб. 167**

