

# **Конфликтологическая служба школы: статус, содержание деятельности**

**МБОУ «Лицей №4»  
г.о.Коломна**

# Актуальность вопроса



■ Современная школа - пространство повышенного напряжения и различные противоречия, характерные для современного общества, находят свое отражение в системе образования. В любом учреждении образования неизбежно возникают конфликты, которые могут носить организационный, этнический, духовный, экономический характер. Конфликты - неотъемлемая составляющая часть функционирования образовательной организации.

# Актуальность вопроса



*«Все конфликты в мире и в душе человека проходят через его сердце и возвращаются к нам осмысленными и понятными. А то, что понятно, уже не так страшно». Фромм Э.*

# КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ СЛУЖБА ШКОЛЫ

- *Повышению  
конфликтологической  
компетентности всех  
участников учебно-  
воспитательного процесса  
может способствовать  
создание конфликтологической  
службы в школе.*



# КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ СЛУЖБА ШКОЛЫ



- Конфликтологическая служба школы это гуманитарно-технологическое подразделение, обеспечивающее условия для улучшения морально-психологического климата в социуме, формирование в нём здоровых межличностных отношений, активного привлечения к общественной деятельности учащихся и педагогов.



# КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ СЛУЖБА ШКОЛЫ

***Основная цель деятельности  
конфликтологической службы  
школы:***

привлечение педагогов и учащихся к выявлению условий и причин возникновения конфликтных ситуаций в школьной среде, определение рациональных мер по упреждению и разрешению конфликтов, оказание помощи в выборе правильных режимов общения, формирование благоприятного морально-психологического климата социума с учётом потребностей, интересов, состояния здоровья его участников, а также общего положения дел в учебном заведении.



# Задачи конфликтологической службы



1. Изучение состояния морально-психологического климата в школе и гражданского самочувствия участников учебно-воспитательного процесса с целью регулирования и развития здоровых межличностных отношений в коллективе.
2. Обучение членов школьного социума возможным вариантам упреждения и разрешения конфликтных ситуаций, поиску новых путей в реализации индивидуально-творческого потенциала педагогов и учащихся.

# Задачи конфликтологической службы

- 3. Оказание помощи в формировании и технологичном проявлении у педагогов коммуникабельности, эмпатии, визуальной привлекательности, толерантности, стрессоустойчивости, рефлексии.
- 4. Сужение поля влияния конфликтов на морально-психологический климат в школе и гражданское самочувствие учащихся и педагогов.
- 5. Усиление роли управленческой структуры учебного заведения на снижение социально-психологической напряжённости, упреждение деструктивных конфликтов в школьном социуме и снижение их духовно-травматических последствий для его участников.



**Школьная служба  
примирения**



# Направления деятельности

1. Проведение социологических и психолого-педагогических исследований самочувствия субъектов школьного социума, его морально-психологического климата;
2. Психодиагностика «конфликтных» личностей, выявление неформальных «звёзд» коллектива и его аутсайдеров;
3. Разработка методических рекомендаций по оптимизации межличностных отношений, упреждению и разрешению конфликтов, оказание помощи педагогам ;
4. Проведение занятий с учащимися старших классов по курсу «Введение в человековедческие технологии» и др.,
5. Непосредственное участие в конфликтных ситуациях и оказание помощи в их благоприятном разрешении или уменьшении негативных последствий.



# Документальный банк конфликтологической службы

---

- ❖ Положение о конфликтологической службе Лицея.
- ❖ Приказ директора о создании конфликтологической службы и утверждении её «Положения».
- ❖ Квалификационная характеристика школьного конфликтолога.
- ❖ План работы конфликтологической службы.
- ❖ Программы курсов «Способы упреждения и разрешения школьных конфликтов», «Преподавание конфликтологии в 8-11 классах».
- ❖ Карта - схема анамнеза личностных данных учащегося.
- ❖ Программы социологических и психолого- педагогических исследований.
- ❖ Информационно - аналитический материал по результатам мониторинговых исследований личностного и социального самочувствия учителей и учащихся
- ❖ Результаты психодиагностики учащихся и педагогов
- ❖ Аналитические записки.
- ❖ Отчёты по итогам работы.
- ❖ Журнал по индивидуальной и групповой работе с учащимися, педагогами и родителями.

# *Структура конфликтологической службы*

---

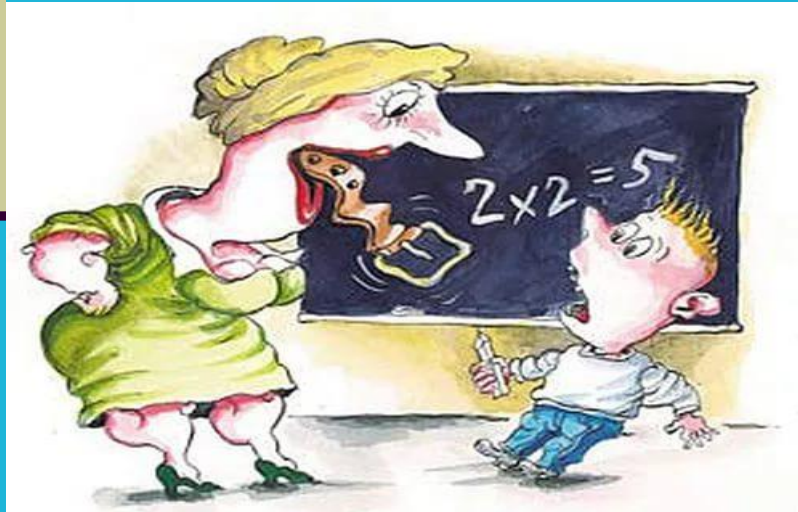
- 1. Руководитель конфликтологической службы.
- 2. Заместитель руководителя по социально-педагогическим исследованиям.
- 3. Заместитель руководителя по организации учебных занятий.
- 4. Консультант по работе с неформальными лидерами.
- 5. Менеджер-организатор.
- 6. Менеджеры по рекламе.
- 7. Кураторы по работе с начальными классами.
- 8. Кураторы по работе с подростковыми классами.
- 9. Кураторы по работе со старшими классами.

# Медиативный подход в разрешении конфликтов

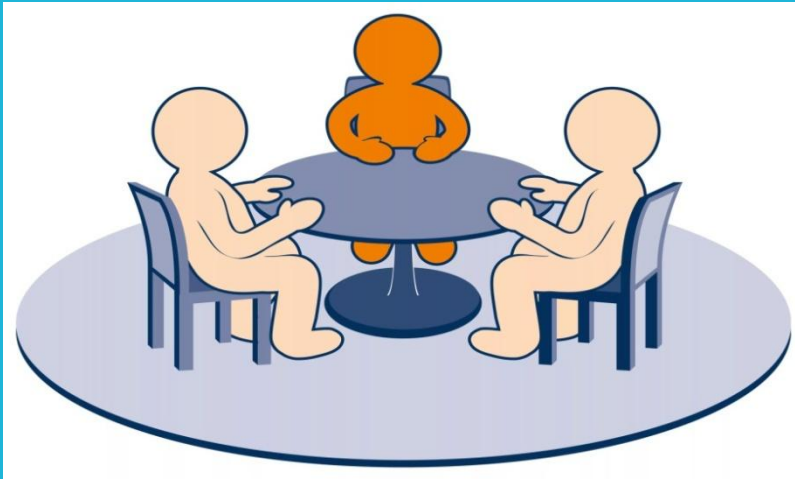


## Распространенные способы реагирования на школьные конфликты:

- Административный (наказание или угроза наказанием)
- Направление к психологу или социальному педагогу
- «Стрелки» среди подростков
- Замалчивание



# *Медиативный подход в разрешении конфликтов*



- Всё большую популярность приобретает медиативный подход, или организация переговоров с участием третьей стороны в разрешении конфликтов



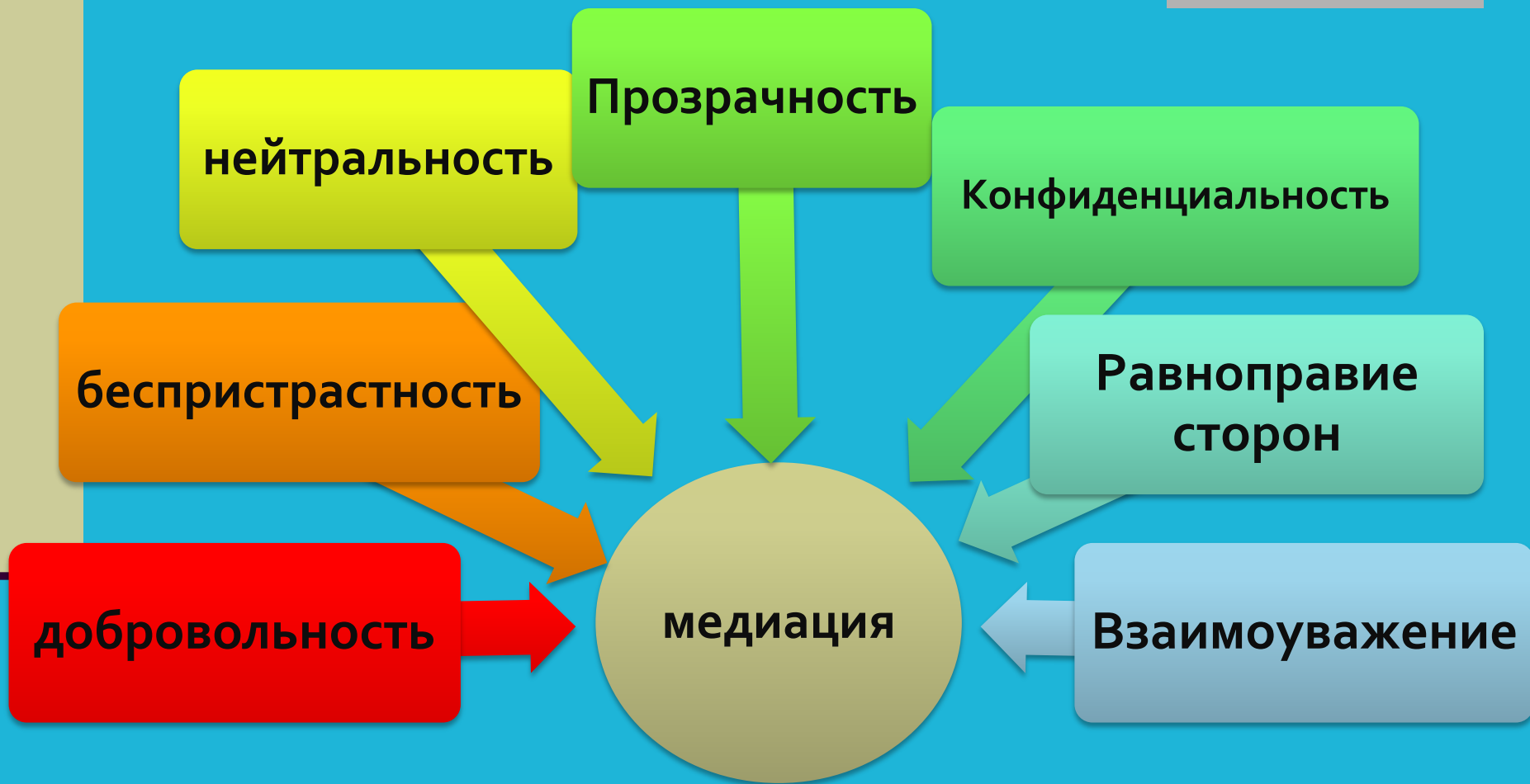


# *Медиативный подход в разрешении конфликтов*

**Медиатор** —  
посредник между  
сторонами,  
ведущими  
переговоры. Сам  
медиатор не ведёт  
переговоры.



# *Медиативный подход в разрешении конфликтов*



# *Правовой статус медиации*

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Режим доступа: <http://rg.ru/2010/07/30/mediacia-dok.html>
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 февраля 2011 г. N 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов». Режим доступа: <http://rg.ru/2011/03/23/mediacia-dok.html>
- Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2014 г. N 1430-р Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в РФ. Режим доступа: <http://rg.ru/2014/08/04/mediaciya-site-dok.html>

# Медиа́ция в конфликте

- Однако медиа́ция — дело тонкое и деликатное. Использовать её могут только люди, владеющие техниками медиа́ции.



# Медиацция в конфликте

- Наш лицей активно сотрудничает с кафедрой социальной педагогики и психологии ГОУ ВПО «ГСГУ».
- К работе в школьной конфликтологической службе привлечены студенты – волонтеры.





# *Медиа́ция в конфликте*

---



## **Условия проведения медиации:**

- Удобное нейтральное для сторон помещение;
- Отсутствие телефонных звонков, постороннего шума;
- «стол переговоров»;
- Наличие дополнительного помещения

# Медиацция в конфликте

**Требования к личностно-деловым качествам медиатора**

**Умение налаживать контакт с людьми**, поддерживать и направлять ход общения, тактично и дипломатично подходить к разрешению разногласий, регулировать

**самосознание, саморегуляция, мотивация, социальная чуткость и эмоциональное лидерство**

**Влиятельность** – установление личного эмоционального контакта с участниками, получение кредита доверия с их стороны, а также создание условий для раскрытия потенциала и дальнейшего развития участников.

**Проницательность** – выявление и анализ личных способностей каждого из участников, оценка диапазона возможностей личностных изменений.

**Толерантность** – способность безоценочного поведения медиатора по отношению к участникам взаимодействия, принятие различных форм самовыражения и точек зрения.

# *Медиация в конфликте*

РЕСУРСЫ	ОГРАНИЧЕНИЯ
законодательный	отсутствие знаний о медиации
административный	отсутствие опыта, т.е. системы организации работы
творческий	ограниченное финансирование
психологический	дефицит квалифицированных специалистов и центров обучения
	отсутствие традиции обращения к процедуре альтернативного решения споров

# Медиация в конфликте

---

## Плюсы медиации

Медиативные навыки способствуют:

- развитию стратегического мышления;
- развитию культуры взаимодействия

## Плюсы медиации

- создание безопасной среды, благоприятной для развития личности
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте
- улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса

# Конфликтологическая служба школы

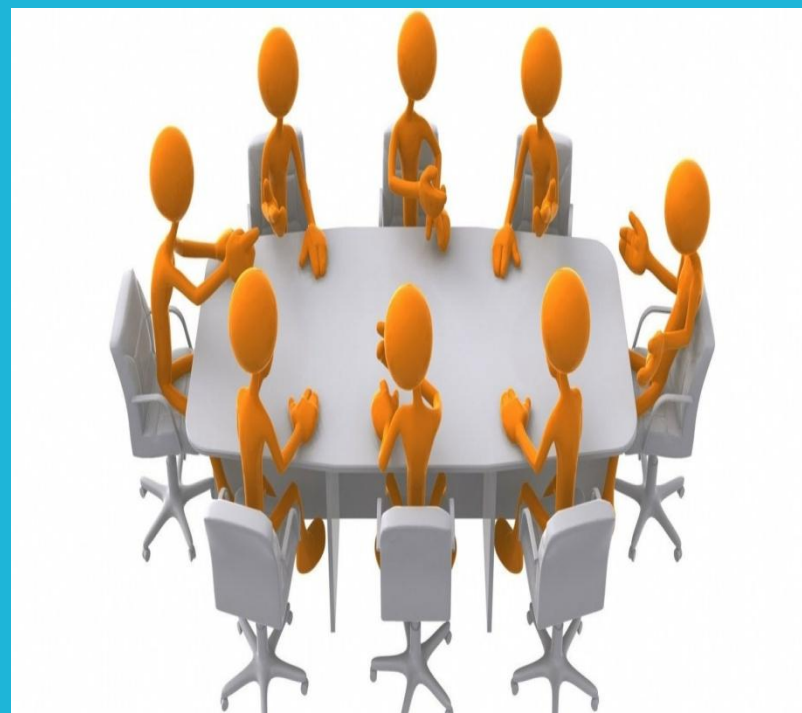
- Все стратегии XXI века начинаются в школе, растёт потребность общества в усилении роли школы как фактора снижения уровня социальной напряжённости.





# *Конфликтологическая служба школы*

- Наличие такого органа в школе, как Конфликтологическая служба, уже самим фактом присутствия в нём, тем более продуманной деятельности, актуализирует интерес учителей и учащихся к конфликтологии, как науке о технологии гуманного общения и преодоления межличностных групповых) противоречий



***СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!***