

Комитет по образованию Администрации г. Улан-Удэ

МАОУ «Средняя общеобразовательная школа № 44» г. Улан-Удэ

РАССМОТРЕНО
на заседании МО учителей

от «28» августа 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по ВР



Бугаева О.А

УТВЕРЖДЕНО

Директор

МАОУ «СОШ № 44»

И.Д. Шалданова

Приказ № 6/1 от

28.08.2023 г.
1020300905190

_____ – столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьезное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.

1. При поступлении сигнала сотрудник школы информирует классного руководителя.

2. Классный руководитель, оценивая тяжесть ситуации, информирует:

- родителей (законных представителей) участников инцидента в письменном виде;

- дежурного администратора (сообщает заместителю директора по ВР и директору школы о случившемся);

- медицинского работника (для оказания первой помощи пострадавшим и о принятии решения необходимости вызова скорой помощи).

3. Если, в результате конфликта возникли разногласия или жалобы родителей, заместитель директора по ВР совместно с классным руководителем выбирают инстанции для дальнейших действий:

· (школьная служба примирения) проводит процедуру примирения, если есть запрос от конфликтующих сторон.

· _____, при необходимости, составляет коррекционно-развивающую программы, проводит индивидуальные консультации.

· _____ принимает решение о необходимости проведения заседания совета профилактики для принятия решения о постановке на контроль или учет участника(ов) произошедшего события.

· _____ составляет и реализует ИПР совместно с узкими специалистами (по необходимости).

· _____ принимает решение о необходимости сообщения о произошедшем событии в Комитет по образованию Администрации города Улан-Удэ.

Решение любого конфликта нужно начинать с анализа происходящего.

Руководитель знакомится с сущностью конфликта, обстоятельствами, причинами и поводами его возникновения, выслушивая конфликтующие стороны, наблюдая за ситуацией. Часто то, что на поверхности, при ближайшем рассмотрении и изучении деталей, выглядит иначе. Кроме того, важно различать истинные причины конфликта и поводы для его зарождения.

Если противостояние сторон тесно связано с экономическими, юридическими, правовыми вопросами, от руководителя может потребоваться изучение специальной документации, литературы по теме.

Чтобы разобраться в споре между подчиненными (родителями, учениками), потребуется внимательно выслушать обе стороны, попытаться понять источник разногласий. Они могут оказаться весьма прозаичными, легко

устранимыми.

Когда стороны выслушаны, а ситуация проанализирована, наступает момент выбора стратегии. Прежде чем пойти по тому или иному пути в решении вопроса, руководителю желательно соотнести ситуацию конфликта и её возможного решения с собственными целями и задачами, предполагаемой пользой для организации и коллектива, этикой образовательной среды, и наконец, своими профессиональными и психологическими возможностями. Конечно, на выбор стратегии решения конфликта влияет и сама суть проблемы, ситуация, при которой конфликт возник. Традиционно выделяются пять стилей поведения при конфликте, которые применимы как для непосредственных участников конфликта, так и для руководителя, стремящегося такой конфликт разрешить.:

- конкуренция,
- сотрудничество,
- компромисс,
- уклонение,
- приспособление.

Конкуренция (доминирование, соперничество)

Руководитель, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с любой из сторон и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Однако следует иметь в виду, что подобный стиль не используется в близких личных отношениях, так как, кроме отчуждения, он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда руководитель не обладает достаточной властью, а его точка зрения по проблемному вопросу расходится с точкой зрения вышестоящего руководителя.

- исход конфликта очень важен для руководителя, он делает большую ставку на собственное решение возникшей проблемы;
- обладая достаточной властью и авторитетом, руководитель оценивает предполагаемое решение как наилучшее;

- у руководителя нет иного выбора;
- имея достаточно полномочий, руководитель вынужден принять непопулярное у коллектива решение;
- в основе системы взаимодействия с подчиненными – авторитарный стиль.

Сотрудничество (кооперация, интеграция)

Отстаивая собственные интересы, руководитель вынужден принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует немало времени и умений. Он подразумевает разработку долгосрочного взаимовыгодного решения, требует от руководителя и других участников конфликта умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать эмоции.

- необходимо найти общее решение, причем каждый из подходов важен и не допускает компромиссных решений;
- у руководителя сложились длительные, взаимозависимые отношения с коллективом;
- стороны способны выслушивать друг друга и излагать суть своих интересов, умеют интегрировать точки зрения;
- необходимо объединить разные точки зрения и усилить вовлеченность сотрудников в деятельность.

Стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. Он напоминает стиль сотрудничества, однако применяется на более поверхностном уровне, поскольку стороны в чем-то уступают друг другу.

- обе стороны имеют убедительные аргументы и равные позиции в плане власти и полномочий;
- то или иное решение конфликта не имеет для руководителя большого значения;
- выбор делается в пользу временного решения;
- компромисс позволит руководителю получить хоть какие-то выгоды вместо существенных потерь.

(уход, избегание, игнорирование)

Проблема для руководителя не слишком важна, и он не настроен тратить время и силы на ее решение. Этот стиль реализуется также в тех ситуациях, когда одна из сторон обладает большей властью, либо понимает, что не права, либо считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Не следует думать, что этот стиль всегда является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. Он может быть эффективным, если

руководитель понимает, что за какой-то промежуток времени проблема может разрешиться сама собой или стороны смогут заняться ею позже, когда будут обладать достаточным объемом информации.

- источник разногласий несущественен для сторон по сравнению с другими более важными задачами, а потому руководитель считает, что на эту проблему не стоит тратить силы;
- необходимо выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- опасно пытаться решить проблему немедленно, так как открытое обсуждение может ухудшить отношения;
- у руководителя недостаточно полномочий для решения проблемы желательным для него способом и/или в его пользу;
- конфликтующие стороны могут справиться без участия руководителя.

(уступчивость) Руководитель, действуя совместно с другой стороной, не пытается отстаивать свои собственные интересы в целях сглаживания и восстановления нормальной атмосферы. Этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела важен для другой стороны и не очень существенен для той, на которой руководитель, либо когда последний жертвует собственными интересами в пользу другой стороны.

- важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия для руководителя не важен, важнее сохранить добрые отношения;
- позиция руководителя ошибочна;
- руководитель понимает, что у него недостаточно власти или шансов победить.

Исходя из специфики, предмета конфликта и подходящей стратегии, руководитель выбирает непосредственные методы управления конфликтом. Необходимыми и эффективными могут оказаться именно **административные методы**. К ним относятся, например:

- использование власти,
- приказ с готовым решением вопроса,
- санкции в отношении участников конфликта,
- перераспределение должностей, обязанностей конфликтующих.

На такие методы руководитель, безусловно, имеет право, а в некоторых случаях только они помогут справиться с ситуацией и продемонстрировать авторитет. Тем не менее, чаще всего предпочтительнее методы не прямого

решения, а именно урегулирования конфликта, учета позиций обеих сторон. И это, прежде всего, переговоры и медиация. **Переговоры** – это обсуждение проблемы, при котором конфликтующие стороны, по сути, становятся не противниками, а партнерами по стремлению к решению ситуации. Переговоры начинаются как продолжение конфликта, но в идеале должны завершиться его преодолением. Эффективные переговоры выстраиваются следующим образом:

- подготовка
- предварительный выбор позиций и заявления участников о них
- поиск решения, которое удовлетворит обе стороны;
- завершение как выход из конфликта.

Иногда переговоры проводят с участием третьей стороны – нейтрального посредника, медиатора.

Медиация — современная технология разрешения конфликта, содействия в поиске соглашения в спорной ситуации. Задача посредника – организовать процесс переговоров таким образом, чтобы стороны действовали эффективно в достижении своих интересов, нарушенных в результате возникшего конфликта. Но ответственность за результаты, соглашение, которое принимают стороны, полностью принадлежит участникам конфликта. Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда нужно восстановить отношения между людьми, взаимодействие которых должно быть сохранено в будущем, что как раз важно для урегулирования конфликта в педагогическом коллективе, в образовательной организации. Важно соблюдать принципы медиации:

- посредничество осуществляется на основе добровольного согласия на участие третьей стороны;
- медиатор обязуется сохранять конфиденциальность, не выносить сор из избы;
- медиатор не высказывает собственного мнения, не встает на чью-то сторону, даже тогда, когда у него есть предпочтение к одной из сторон.

Проводить медиацию по следующей схеме:

1. знакомство участников с посредником;
2. сообщение участникам правил переговоров;
3. предоставление по очереди участникам возможности высказаться по поводу своего видения конфликта;
4. предложение сторонам обсудить услышанное и назвать чувства, которые у них при этом возникают; главная задача на этом этапе – достижение совместно принимаемой сторонами формулировки проблем;
5. выработка и обсуждение сторонами предложений (посредник обобщает наиболее удачные, конструктивные предложения);

б. подготовка соглашения и обсуждение мер, которые могут быть предприняты в случае нарушения соглашения.

Посредник при работе слушает, повторяет услышанное, не перебивает, проясняет спорные моменты, стимулирует участников к расширению информации, предлагает варианты решений, достигает соглашения, не ищет правого, а ищет эффективное решение.

После завершения работы над ситуацией с использованием различных стратегий и методов руководитель подводит итоги конфликта, оценивает степень его исчерпанности, принимает дополнительные решения, если этого требует ситуация.

Профилактику конфликтов можно обозначить как нулевой, но от этого не менее важный, этап управления конфликтами. Чем внимательнее руководитель организует рабочий процесс, предусматривает спорные моменты и возможные причины конфликтов, тем меньше вероятность непосредственных противостояний. К мерам по предупреждению конфликтов можно отнести:

- четкость требований и задач, знакомство с ними всех участников образовательного процесса,
- создание положительного микроклимата в коллективе;
- прогнозирование проблем, которые неизбежно или с большой долей вероятности могут спровоцировать конфликт;
- заранее продуманная и организованная система информирования, разъяснения спорных моментов в образовательном процессе, обсуждений, анализа проблемных ситуаций с коллегами, родителями, учениками;
- занятия и тренинги, направленные на развитие умений и навыков взаимодействия в конфликтных ситуациях.

А в обстоятельствах неизбежных споров и противостояний, управлять ими станет проще в силу хорошо подготовленной почвы: адекватного восприятия конфликта участниками, их психологической грамотности, готовности к всестороннему обсуждению проблемы и организации совместной деятельности по преодолению ситуации.

