

«Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих информационно-просветительскую поддержку родителей)»

**Тема 2.7 Основы психологии конфликта в образовательной системе. Психологическое консультирование по разрешению конфликта родителей с другими участниками образовательных отношений.**

Казенная Елена Викторовна, ст.  
преподаватель кафедры  
психологической антропологии  
Института детства МПГУ



# План

- 1. Понятие конфликта. Социальный конфликт. Общие положения
- 2. Конфликт как стрессовая ситуация
  - 2.1. Бей-Беги-Замри
  - 2.2. Окно толерантности
  - 2.3. Социальное взаимодействие при безопасности
- 3. Особенности конфликта в образовательной системе
- 4. Методы решения конфликтов



# Конфликт

Определение конфликта (от латинского conflictus – столкновение)





# КОНФЛИКТ

Конфликт – это «различные виды противодействия, противоборства личностей и групп по поводу рассогласованных значимых для них целей, интересов и ценностных установок, а также осознанная практическая деятельность по преодолению этих противоречий»

(Р. Дарендорф).



# КОНФЛИКТ

- Конфликт – «наиболее острый способ решения значимых противоречий, возникших в процессе взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» (А.Я. Анцупов).
- Конфликт – «проявление объективных или субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон» (В.Н. Кудрявцев).
- Социально-психологический конфликт – «возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками» (Н.В. Гришина).



Выделяют формы социального взаимодействия:

- авторитет,
- подчинение,
- договор,
- сотрудничество,
- конфликт.



Социолог Льюис Козер выделяет четыре переменных конфликта:

- власть,
- статус,
- перераспределение доходов,
- переоценка ценностей.



# Функции конфликта

Л. Козер выделяет основные функции конфликта, которые способствуют развитию общества:

- а) формирование групп с установлением и поддержанием их границ;
- б) формирование и поддержание достаточно стабильной структуры внутригрупповых и межгрупповых отношений;
- в) социализация и адаптация членов общества и групп;
- г) поддержание баланса сил и власти;
- д) получение информации об проблемах в обществе;
- е) «стимулирование нормотворчества и социального контроля»;
- ж) побуждение к формированию новых социальных институтов.



- Выделяют по форме два вида конфликта:
- 1. деструктивный, препятствующий разрешению проблемы и мешающий взаимопониманию;
- 2. конструктивный, способствующий разрешению проблемной ситуации и приводящий к взаимопониманию, конфликт.



- Динамика социального конфликта представлена в трех основных стадиях:
- предконфликтная стадия;
- непосредственно конфликт;
- стадия разрешения конфликта.



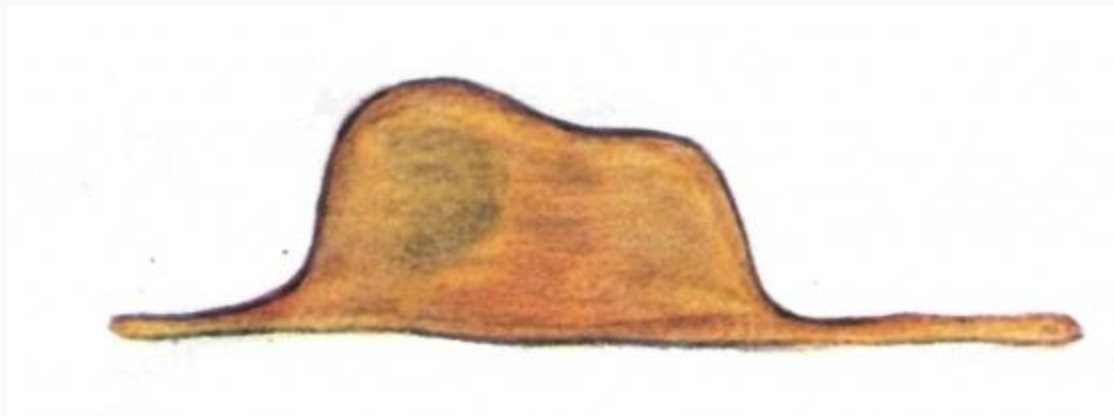
Двухмерная модель конфликтного поведения К. Томаса  
формы решения проблемной ситуации в конфликте.

- **Принуждение (соперничество)** – игнорирование интересов другой стороны, внимание на своих интересах, пренебрегая чужими.
- **Уход (избегание)** – уход от конфликта, пренебрегая интересами и своими и другой стороны.
- **Компромисс** – нахождение решения проблемной ситуации с учетом интересов двух сторон, уступая в некоторых вопросах с каждой стороны.
- **Приспособление (уступка)** – пренебрежение своих интересов, полностью учитывая лишь выгоду другой стороны.
- **Сотрудничество** – учет интересов обеих сторон, признание прав обеих сторон, поиск выхода из конфликта, объединяясь.

Опросник «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса

## 2. Конфликт как стрессовая реакция

Стресс – неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование (Ганс Селье)



# Типы реагирования на конфликт, как стрессовую ситуацию



- **Включение защитного механизма**  
«Бей-беги» при нарушении чувства безопасности индивидуума;
- **Замирание** при угрозе жизни (в том числе, когда воспринимается субъективно индивидуумом);
- **Социальное взаимодействие** (при чувстве безопасности в новой ситуации для индивида).



| Типы реагирования         | Стратегии поведения в конфликте |
|---------------------------|---------------------------------|
| Борьба                    | Принуждение (соперничество)     |
| Бегство                   | Уход (избегание)                |
| Замирание                 | Приспособление (уступка)        |
| Социальное взаимодействие | Сотрудничество и Компромисс     |

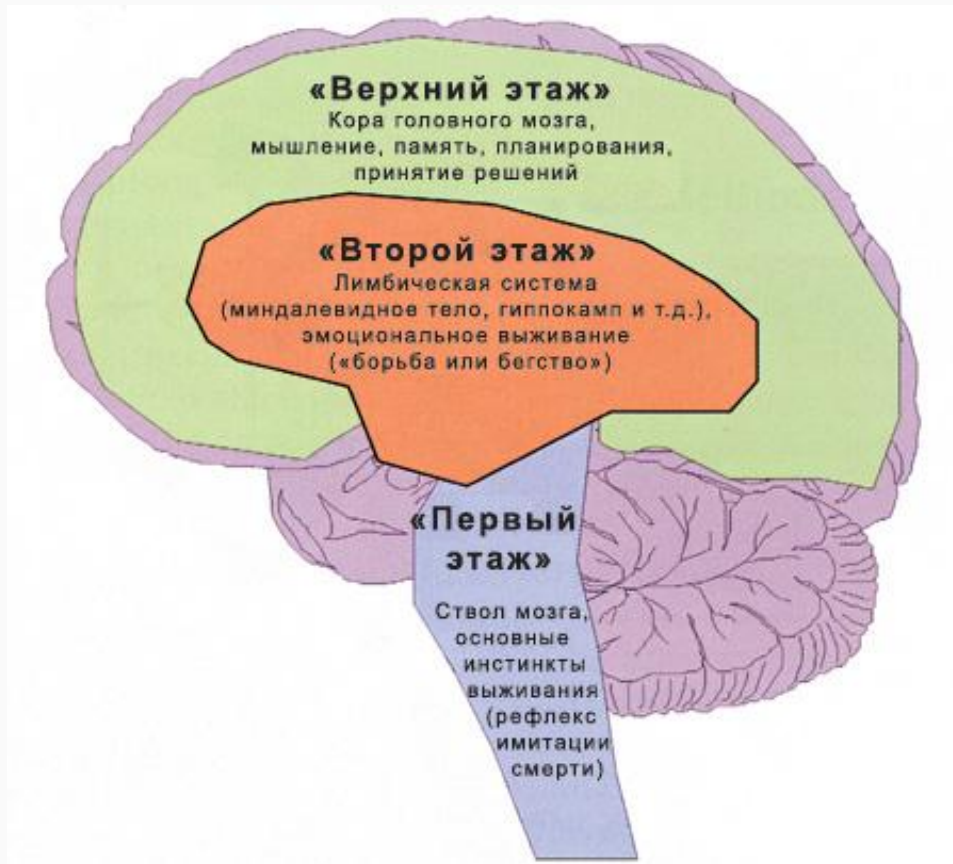


# Врожденные защиты

- Крик о помощи – плач привязанности
- Бей – агрессивные реакции
- Беги – панические реакции
- Замирание со страхом (заморозка) – тонизирующая неподвижность (гипервозбуждение)
- Обмякание – парасимпатическое функционирование - (гиповозбуждение)

# Упрощенное схематическое представление уровней управления в мозгу, сформировавшихся на разных этапах эволюции

Из статьи Ульрих Конради, Френци Холлнагель



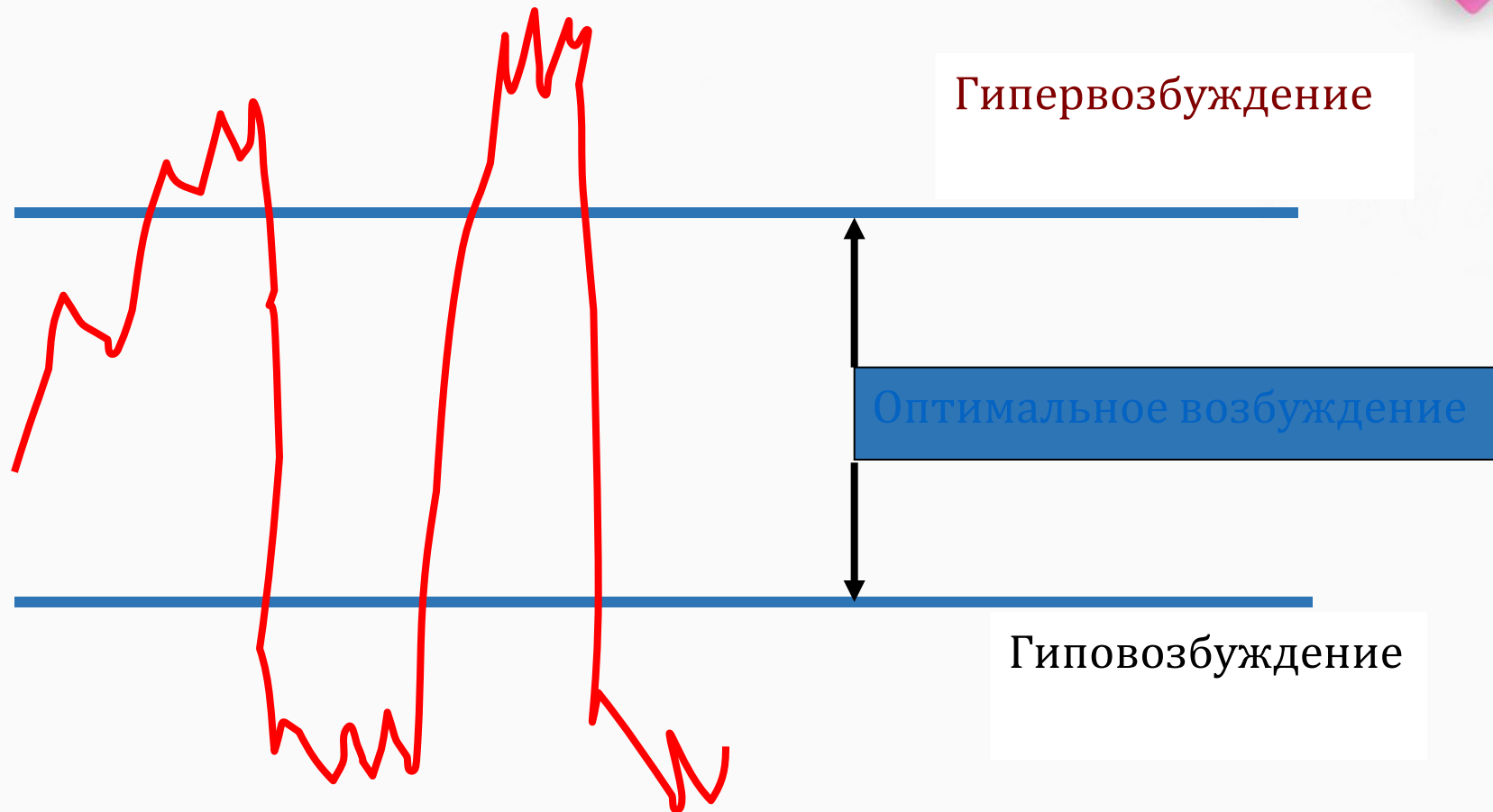
Церебральный мозг

2. Эмоциональный мозг

3. Рептильный мозг

Казенная Елена Викторовна.

# Окно толерантности 'Window of Tolerance'

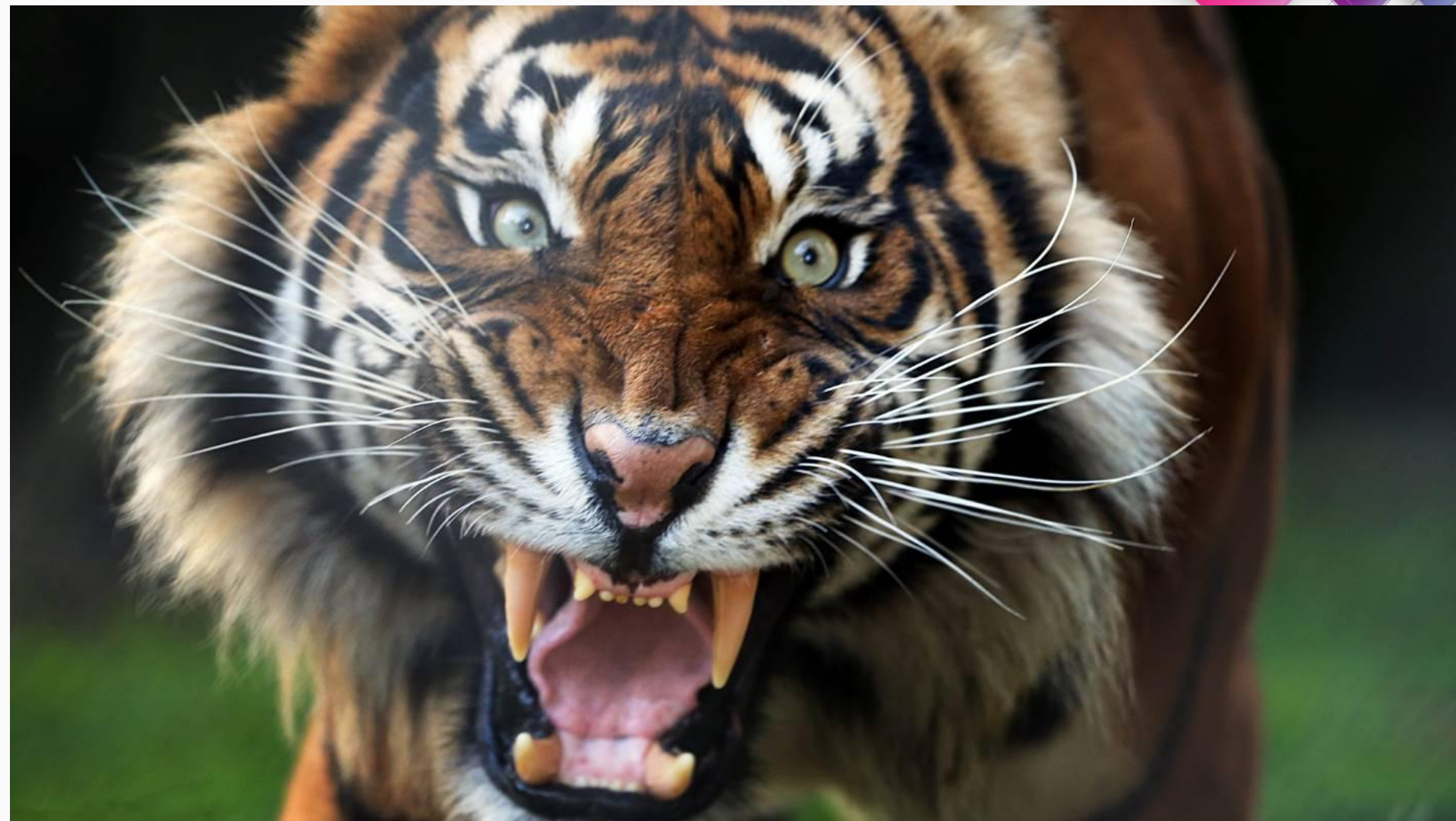


Ogden and Minton (2000)

Джоани Спирингс (2014)



## Типы реагирования на конфликтную ситуацию в картинках











А тем временем ребенок ждет решения конфликта



### 3. Особенности конфликта в образовательной системе





Примерные жалобы родителей, с которыми консультант может столкнуться:

- - неграмотность учителя (не знает предмета, неправильно учит детей, общается с детьми неправильно);
- - на неблагоприятный психологический климат в классе и\или школе (учитель конфликтует с детьми и\или ребенком, учитель травит ребенка при классе, настраивая других детей против, оскорбляет детей, кричит на них, оскорбляет родителей при детях и др.);



# Примерные жалобы родителей, с которыми консультант может столкнуться:

- - на стиль обучения учителя (авторитарный – много задает, не уважает детей, попустительский – не проверяет задания и контрольные работы (не путать с жалобой «не задает домашних заданий», в этой жалобе может скрываться тенденция к завышенным требованиям самого родителя), не следует учебной программе и др.;
- - конфликт ребенка с учителем (жалоба на неспособность учителя найти подход к ребенку, а также неравное отношение и условия для учеников);
- - необъективное оценивание ребенка (занижает оценки).



Примерные претензии педагогов, с которыми родители сталкиваются:

- - обвинение в несостоятельности (неправильно воспитывают ребенка);
- - осуждают за недостаточную внимательность к ребенку (обвиняют в запуске ребенка);
- - отсутствие уважения к учителям и школе, которым заражается ребенок;
- - неспособность контролировать свои эмоции при решении проблемных ситуаций и др.



## Примерные претензии педагогов, с которыми родители сталкиваются:

- Специфические конфликтные ситуации в образовательной среде:
- - наличие различных уровней общей и педагогической культуры,
- - несогласованность стратегий и тактик воспитания,
- - сложность восприятия и понимания родителями учебно-воспитательного процесса, а также влияние внутрисемейного климата и стратегий воспитания в семье,
- - разное отношение к феномену детства и к ребенку как к личности у родителей и учителя.



степени развития конфликтов  
теория равновесия общества  
(Д. Аптер):

- столкновение предпочтений (кооперация);
- столкновение интересов (конкуренция);
- столкновение основных ценностей (подлинный конфликт).



## Выделяются три группы методов выхода из конфликта

- направлена на предотвращение насилия в конфликте;
- на разрешение противоречий, вызвавших конфликт.
- на снижение уровня противоборства сторон конфликта и на поиск совместного решения проблемы.



# Технология картографии для разрешения конфликта

- Выделяются этапы анализа конфликтной ситуации для разделения эмоций от осознания возникшей проблемной ситуации.
- 1. прописывается конфликтная ситуация, проблема.
- 2. перечисляются участники конфликта, главные стороны и второстепенные участники, если такие имеются. На данном этапе возможно обнаружить скрытых манипуляторов.
- 3. лист делится на две колонки и описываются потребности, мотивы и опасения всех участников конфликта.
- 4. перечисляются возможные решения конфликта и обсуждается, какой вариант уже использовался в личном опыте, результат и т.д.



## Рекомендации родителям при регуляции конфликтов (Ч. Ликсон)

- Искренность при разрешении конфликта важна, когда дело касается близкого и значимого человека.
- В ситуации разрешения конфликта с образовательным учреждением нет нужды скрывать свои мотивы.

«Снимем маски»

- Далее автор предлагает выделить реальную причину возникшего конфликта.
- Отказываться от установки выиграть в конфликте.
- Прояснить с родителями, что в решении возникшей конфликтной ситуации неважен победитель, значимо разрешение возникшей ситуации.



- Нахождение несколько решений всегда будет давать больше шансов на конструктивное разрешение проблемы.
- Далее, возможность обсудить с другими людьми, а также, при возможности, и с конфликтующей стороной, какой из вариантов самый эффективный.
- Выбор варианта конфликта должен учитывать интересы всех сторон, тогда это будет про разрешение конфликтной ситуации.



- При урегулировании конфликта важно, чтобы форма донесения своей позиции была безопасная, насколько это возможно в нейтральной форме.
- В разговоре с конфликтующей стороной важно демонстрация бережного отношения ценности отношений.



- Предложить родителям озвучить администрации образовательного учреждения, что для них отношения с ними важны.
- При прояснении конфликтной ситуации крайне важно обеим сторонам встать на место ребенка и понять, что происходило с ним.



# Рекомендация консультантам

- - выслушайте родителей, используя техники активного и пассивного слушания,
- - задайте уточняющие вопросы для прояснения деталей ситуации,
- - предложите модель решения конфликтных ситуаций с описанием типов решений и этапов ведения переговоров,
- - обращайтесь к родителям на эмоциональное состояние и цель, которую они преследуют в возникшем конфликте. Обращайте внимание родителей на их эмоции и чувства, предлагая их отделять от поиска вариантов решения конфликта.



# Рекомендации для родителей

- - всегда имейте ввиду, во время конфликта эмоции берут верх над разумом;
- - не спешите спорить и отвергать предложения образовательного учреждения и педагога, выслушайте, после подумайте, подходит ли вам предложенный вариант. Не спешите с ответом;
- - посмотрите на конфликт со стороны, будто вам его рассказали малознакомые люди. Ориентируйтесь на решение проблемной ситуации;



# Рекомендации для родителей

- выразите эмоции в безопасном пространстве дома, перед решением проблемы найдите способ разрядиться. В образовательное учреждение приходите предварительно «выпустив пар» в безопасной среде (например, напишите гневное письмо, которое никому не отправите)



# Создание модели конфликта на игрушках

- Посмотреть на ситуацию со стороны могут помочь игрушки или фигурки.
- Предложить родителю на столе разложить фигурки или игрушки и рассказать о сложившейся ситуации, манипулируя фигурками.



# Алгоритм консультации

- ***Первый этап. Знакомство и установление контакта***
- ***Второй этап. Оказание психологической поддержки. Эмпатическое слушание.***

Выслушать и выявить основную ценность родителя и признать ее значимость: «Да, это действительно важно».

Например, нарушение чувства безопасности и страх за ребенка. Объединиться с родителем в ценностях – их ребенок действительно важен.

Отзеркалить чувства родителя: «Это действительно могло напугать – дети подрались, учителя не было рядом».

- ***Третий этап. Прояснение конфликтной ситуации.***

Прояснить ситуацию, ее исключительность, ситуативность или систематичность. Обратить внимание родителя на это. Если проблема систематическая, то нужна будет комплексная работа и помощь, если единичный случай, уточнить, что произошло на кануне дома, в школе. Вместе с родителем исследовать проблему.



# Алгоритм консультации

## ***Разделение «эмоции - мысли – поведение»***

Предложить родителю отделить эмоции от когний (мыслей по сложившейся ситуации).

Вместе написать на листе бумаги, какие эмоции он испытывает, какие мысли по этому поводу возникают. И после описать, какое последовало в связи с этим поведение.

- **Четвертый этап.** Обсуждение сложившейся ситуации и способы решения возникшей конфликта. Рассказать о моделях, способах.
- **Пятый этап.** Завершение консультации.

На завершении консультации спросить, остались ли еще вопросы, поблагодарить за обращение, при необходимости, дать рекомендацию обратиться к психологу.



# Спасибо за внимание!

- Казенная Елена Викторовна

Клинический психолог, старший преподаватель кафедры психологической антропологии Института детства МПГУ.

Член Европейского Сообщества по Травме и Диссоциации  
ESTD (European Society for Trauma and Dissociation)