

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение  
дополнительного образования  
«Центр творчества «Гармония» городского округа город Уфа  
Республики Башкортостан

Утверждена Методическим советом «ЦТ «Гармония»  
протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА**  
**«СТРАТЕГИИ И МЕТОДЫ**  
**РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**  
**В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»**

Разработано:  
Зиянгировой О.В.  
Зам.директора по УВР

Уфа – 2018 г.

## **«Стратегии и методы разрешения конфликтов в образовательной организации».**

Профессия педагога по своему содержанию и функциональной нагрузке относится к наиболее напряженным в эмоциональном плане видам труда. Напряжённость профессиональной деятельности способствует возникновению конфликтных ситуаций внутри учреждения. Необходимость разрешения педагогических конфликтов очень велика, иначе в результате нерешенные проблемы в межличностных отношениях могут привести к нежелательным последствиям в коммуникации субъектов педагогического процесса.

Чтобы урегулировать возникшие разногласия, важно осознавать, что каждые из них можно разрешить путем определенных стратегий поведения в конфликтной ситуации, которые, в свою очередь, помогут подвести участников конфликта к какому-либо взаимному результату или решению.

Решение педагогических конфликтов возможно с помощью следующих стратегий:

<b>Стратегии разрешения конфликтов в образовательной организации</b>	<b>Методы разрешения конфликтов в образовательной организации</b>
Компромисс, реализующийся в частном достижении целей партнеров ради условного равенства. Компромисс — открытое обсуждение мнений, направленных на поиск наиболее удобного для обеих сторон решения. В этом случае партнеры выставляют аргументы в свою и в чужую пользу, не откладывают решения на потом и не принуждают в одностороннем порядке к одному возможному варианту. Преимущество этого исхода — во взаимности равенства прав и обязанностей и легализации (открыто-	Наличие простой и доступной пониманию каждого системы исчисления заработной платы;

<p>сти) претензий. Компромисс требует гораздо меньше времени и меньше усилий на решение вопроса, в целом устраивающего стороны конфликта. В этом состоят преимущества компромисса.</p> <p>К недостаткам его относится остаточная неудовлетворенность сторон, пожертвовавших какими-либо своими интересами.</p>	
<p>Соперничество, т. е. стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим людям. Соперничество предполагает максимальный учет своих интересов и потребностей и применяется тогда, когда надо быстро разрешить проблему в свою пользу. Достоинством этой стратегии является выявление наиболее динамичного участника. Примерами подобной стратегии служат различные конкурсы и соревнования. К недостаткам соперничества относятся проигрыш одной или нескольких, а иногда и всех сторон конфликта, высокий уровень напряжения и возможный разрыв всяких взаимоотношений сторон конфликта.</p>	<p>Планирование социального развития</p>
<p>сотрудничество, когда участники конфликта приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон;</p>	<p>информированность работников о целях и каждодневной эффективности организации;</p>

<p>избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденций к достижению собственных целей. Избегание полезно в тех случаях, когда нет времени или возможности разрешить конфликт немедленно. К негативной стороне этой стратегии можно отнести то, что конфликт при применении данной стратегии не разрешается. Избегание или уход от конфликта также часто используется руководством при управлении.</p>	<p>использование четких инструкций с конкретными требованиями к работе каждого члена организации</p>
<p>приспособление, означающее уступчивость в противовес сотрудничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого. Достоинством приспособления считается сохранение отношений с оппонентом.</p> <p>К недостаткам — отказ от удовлетворения своих интересов и потребностей. Данная стратегия применяется, когда у индивида имеется мало шансов на победу или когда ситуация незначима для индивида и важно сохранить отношения. Администрация зачастую идет на уступки за счет уменьшения собственных притязаний.</p>	<p>организация материального и морального вознаграждения за труд наиболее результативных сотрудников</p>
<p>принуждение. Это тактика прямолинейного навязывания того варианта исхода</p>	<p>адекватное восприятие неконструктивного поведения как отдельных работни-</p>

<p>противоречия, который устраивает его инициатора. Например, начальник отдела, пользуясь своим административным правом, запрещает разговаривать по телефону по личным вопросам. Этот исход конфликта в некотором смысле действительно быстро решает и решительно устраняет причины недовольства инициатора. Но он самый неблагоприятный для сохранения отношений.</p>	<p>ков, так и социальных групп</p>
<p>метод скрытых действий. Используется в организациях, ориентированных на коллективные методы взаимодействия, а также в странах традиционного коллективизма. Метод показан в случаях несущественных расхождений интересов в условиях привычных моделей поведения людей в коллективе. Метод основан на подчеркивании общих интересов, когда различия приуменьшаются, а общие черты — акцентируются: «Мы одна дружная команда и не следует раскачивать лодку». Вероятный результат использования этого метода предполагает наличие двух вариантов: «выигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш».</p>	<p>активные методы управления конфликтом включают в себя две базовые тактики:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— соперничество;</li> <li>— приспособление.</li> </ul> <p>и три производные тактики:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— уклонение;</li> <li>— компромисс;</li> <li>— сотрудничество</li> </ul>

Для разрешения конфликтных ситуаций в учреждении созданы две независимых комиссии:

**- Комиссия по этике, служебному поведению, предотвращению и урегули-**

## **рованию конфликта интересов;**

Состав Комиссии формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов, который мог бы повлиять на принимаемые Комиссией решения.

Основанием для проведения заседания Комиссии является:

а) представление руководителем Учреждения о проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, свидетельствующих о несоблюдении педагогическими работниками Учреждения требований к этике служебного поведения или требований об урегулировании конфликта интересов;

б) поступивших сигналах в письменном или устном выражении, обращениях на сайт Учреждения, звонках по телефону в администрацию Учреждения.

Комиссия не рассматривает сообщения о преступлениях и административных правонарушениях, а также анонимные обращения, не проводит проверки по фактам нарушения служебной дисциплины.

Председатель Комиссии при поступлении к нему информации, содержащей основания для проведения заседания Комиссии:

а) в 3-дневный срок назначает дату заседания Комиссии. При этом дата заседания Комиссии не может быть назначена позднее семи дней со дня поступления указанной информации;

б) организует ознакомление работника Учреждения, в отношении которого Комиссия рассматривает вопрос о соблюдении требований к этике служебного поведения или требований об урегулировании конфликта интересов, его представителя, членов комиссии и других лиц, участвующих в заседании Комиссии, с информацией, поступившей в администрацию Учреждения и с результатами её проверки.

Заседание Комиссии проводится в присутствии педагогического работника, в отношении которого рассматривается вопрос о соблюдении требований к этике служебного поведения и (или) требований об урегулировании конфликта интересов. При наличии письменной просьбы работника о рассмотрении указанного вопроса без его участия заседание Комиссии проводится в его отсутствие. В случае неявки работника или его представителя на заседание Комиссии при отсутствии

письменной просьбы муниципального служащего о рассмотрении указанного вопроса без его участия рассмотрение вопроса откладывается. В случае вторичной неявки работника и его представителя без уважительных причин Комиссия может принять решение о рассмотрении указанного вопроса в отсутствие педагогического работника.

На заседании Комиссии заслушиваются пояснения педагогического работника (с его согласия) и иных лиц, рассматриваются материалы по существу предъявляемых работнику претензий, а также дополнительные материалы.

Члены Комиссии и лица, участвовавшие в ее заседании, не вправе разглашать сведения, ставшие им известными в ходе работы Комиссии.

По итогам рассмотрения вопроса Комиссия принимает одно из следующих решений:

а) установить, что сведения, представленные педагогическим работником о проверке достоверности и полноты сведений, являются достоверными и полными. В этом **случае** Комиссия рекомендует руководителю Центра применить к педагогическому работнику конкретную меру ответственности;

б) установить, что сведения являются недостоверными и (или) неполными;

в) установить, что педагогический работник соблюдал требования к этике служебного поведения и (или) требования об урегулировании конфликта интересов;

г) установить, что педагогический работник не соблюдал требования к этике служебного поведения и (или) требования об урегулировании конфликта интересов. В этом случае Комиссия рекомендует руководителю Центра указать педагогическому работнику на недопустимость нарушения требований к этике служебного поведения и (или) требований об урегулировании конфликта интересов либо применить к педагогическому работнику конкретную меру ответственности.

Решения Комиссии принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии.

**- Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательного процесса.**

Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений Учреждения создана в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в т. ч. в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов, обжалования решений о применении к учащемуся мер дисциплинарного взыскания.

В состав Комиссии входят 3 наиболее квалифицированных и авторитетных представителя работников, избранные педагогическим советом, и 3 наиболее квалифицированных и авторитетных законных представителя учащихся, избранные советом родителей.

Основанием для проведения заседания является письменное заявление в Комиссию участника образовательных отношений, который полагает, что его права нарушены (заявитель).

В случае если заявителем является законный представитель учащегося в заявлении также должны быть указаны Ф.И. учащегося.

Комиссия не рассматривает сообщения о преступлениях и административных правонарушениях, а также анонимные обращения, не проводит проверки по фактам нарушения трудовой дисциплины.

Председатель Комиссии при поступлении к нему информации, содержащей основания для проведения заседания Комиссии:

- в течение трех рабочих дней назначает дату заседания Комиссии. При этом дата заседания Комиссии не может быть назначена позднее семи рабочих дней со дня поступления указанной информации (в указанные периоды времени не засчитывается время временного отсутствия сторон спора по уважительным причинам: болезнь, отпуск и т.п.);

- организует ознакомление сторон спора, членов Комиссии и других лиц, участвующих в заседании Комиссии, с поступившей информацией (оппонента - под роспись);

- предлагает оппоненту представить в Комиссию и заявителю свои письменные возражения по существу заявления.

Заседание Комиссии проводится в присутствии сторон спора. При наличии письменной просьбы заявителя или (и) оппонента о рассмотрении спора без их участия заседание Комиссии проводится в его (их) отсутствие. В случае неявки хотя бы одной из сторон спора на заседание Комиссии при отсутствии письменной просьбы данной стороны о рассмотрении указанного вопроса без ее участия, рассмотрение спора откладывается. Повторная неявка той же стороны спора без уважительных причин на заседание Комиссии не является основанием для отложения рассмотрения спора. В этом случае Комиссия принимает решение по существу спора по имеющимся материалам и выступлениям присутствующих на заседании.

Разбирательство в Комиссии осуществляется в пределах тех требований и по тем основаниям, которые изложены в заявлении. Изменение предмета и (или) основания, изложенного в заявлении, в процессе рассмотрения спора не допускаются.

На заседании Комиссии заслушиваются пояснения сторон спора и иных лиц, рассматриваются материалы по существу заявления, а также дополнительные материалы.

В ходе заседания Комиссия заслушивает доводы сторон, исследует представленные доказательства и принимает решение по делу. Каждая сторона представляет обстоятельства, на которые она ссылается как на основание своих требований или возражений. Комиссия вправе потребовать представления сторонами дополнительных доказательств, обосновывающих их требования или возражения. Она вправе также по своему усмотрению испрашивать представление доказательств от иных лиц, вызывать и заслушивать свидетелей.

Оценка доказательств осуществляется членами Комиссии по их внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном и объективном исследовании имеющихся доказательств.

По итогам рассмотрения спора Комиссия принимает решение с указанием мотивов, на которых оно основано.

Сторона спора, которую не устраивает решение Комиссии, вправе обратиться по существу спора в суд.