

# **Профилактика конфликтных ситуаций в педагогической деятельности**

**Соболева Елизавета Владимировна  
Зам. директора  
ГБУ ЦДК Санкт-Петербурга**

## Качества, способствующие успешной профилактике конфликтов

- *социально-психологическая компетентность* как способность эффективно взаимодействовать с окружающими людьми в системе межличностных отношений, как умение ориентироваться в социальных ситуациях, правильно определять личностные особенности и эмоциональное состояние других людей, выбирать адекватные способы обращения с ними;
- *эмпатия* как способность к сочувствию, сопереживанию другим людям, к пониманию их состояния, как готовность оказать им посильную помощь;
- *способность к саморегуляции* как умение управлять собственным эмоциональным состоянием и мобилизовывать психические функции;
- *рефлексия* как способность осознавать собственные потребности и мотивы, анализировать свои мысли, чувства и поступки, как способность к самопознанию;
- *толерантность* как стрессоустойчивость, как отсутствие или ослабленное реагирование на неблагоприятные факторы (проявляется в выдержке, самообладании);
- *эрудиция* как общая информированность о различных областях жизнедеятельности общества и человека.

## Типы инициаторов конфликтов

агрессивные



жалобщики



тревожные личности

всезнайки



**Для педагогических коллективов наиболее характерными являются следующие причины конфликтов:**

- нетактичное отношение друг к другу
- неудобное расписание занятий
- непродуманные нововведения в школе
- перекладывание на педагогов чужих обязанностей
- неравномерное распределение педагогической нагрузки

## Профилактика эмоционального выгорания

- Самосбережение – право на отдых и личное время
- Рациональное использование рабочего времени
- Профилактика конфликтов (спонтанных)
- Правильная организация взаимодействия с родителями

(Самостоятельно назначить время для беседы /консультации родителей и определить регламент; постараться максимум информации дать на родительском собрании; использовать информационные стенды)

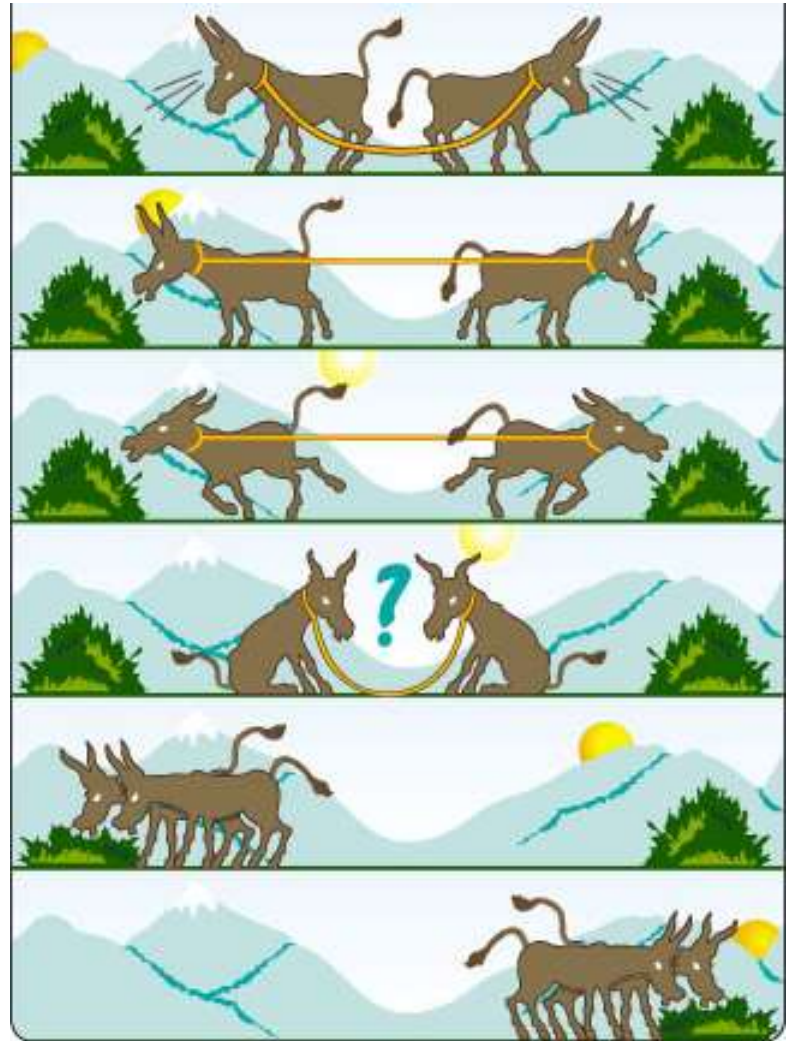
**Высокая эмоциональность в процессе разрешения конфликта** – барьер на пути к его успешному урегулированию.

Способность проводить эффективное разрешение социальных конфликтов напрямую зависит от ваших умений, таких как:

- Спокойствие и стрессоустойчивость. Способность хладнокровно оценивать вербальные и невербальные коммуникации.
- Способность контролировать свое поведение и эмоции, избегать оскорбительных поступков и слов. Умение донести свои потребности оппоненту без излишнего раздражения или устрашения.
- Умение слушать и обращать внимание на проявление чувств других людей.
- Осознание того, что все люди по-разному справляются с той или иной ситуацией.

# Стратегии преодоления конфликта

- соперничество
- компромисс
- сотрудничество
- избегание
- приспособление

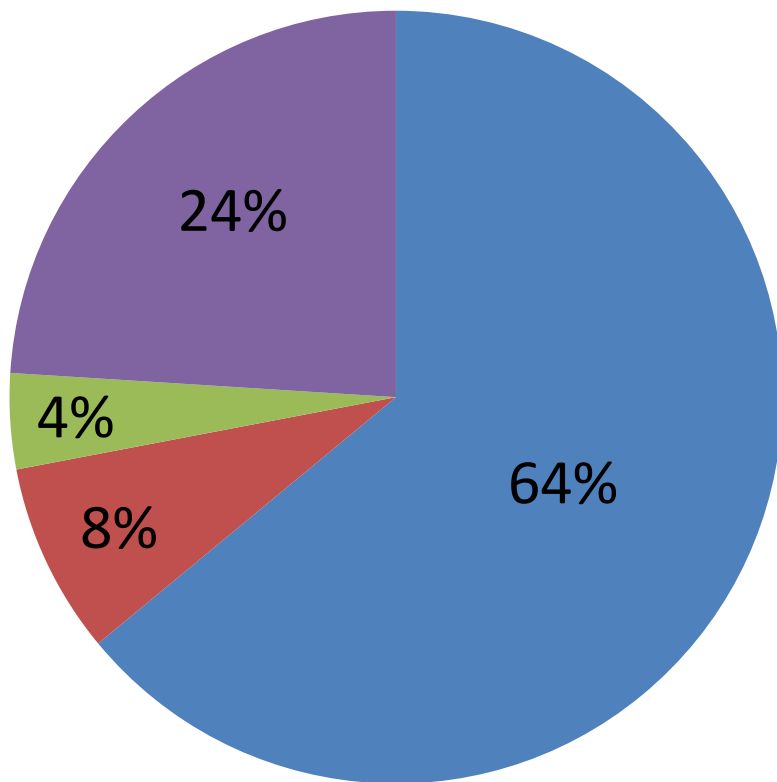


## Причины конфликтов между родителями и учителями

- разные уровни общей и педагогической культуры;
- разные цели взаимодействия, не согласующиеся с целями образования (соперничество, стремление учителя утвердить свой профессиональный статус, а родителя – утвердить свой статус получателя образовательных услуг);
- несогласованность стратегии и тактики воспитания («педагогический разнобой»);
- различия в отношении к ребенку как к личности;
- отрицательное отношение родителей к школе;
- перекладывание ответственности за воспитание друг на друга;
- взгляды «высокооплачиваемых родителей» на учителя как на человека из сферы обслуживания, претензии типа «школа, а не семья обязана...»);
- столкновение двух лидеров, претендующих на главенство своей точки зрения;
- профессиональная некомпетентность педагога (низкий уровень подготовки, завышенные требования к школьникам).



# Понимание родителями собственной роли в образовательном процессе

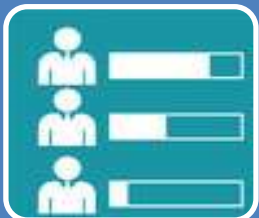


- Оценивают необходимым свое участие в образовательном процессе, но нуждаются в поддержке педагога
- Оценивают необходимым свое участие в образовательном процессе, но нуждаются в поддержке психолога
- Оценивают свое участие значимым и не нуждаются в помощи
- Склонны недооценивать собственную значимость

## Направления работы по профилактике конфликтных ситуаций



Формирование четкой организационной структуры образовательного процесса



Распределением полномочий и ответственности в педагогическом коллективе.



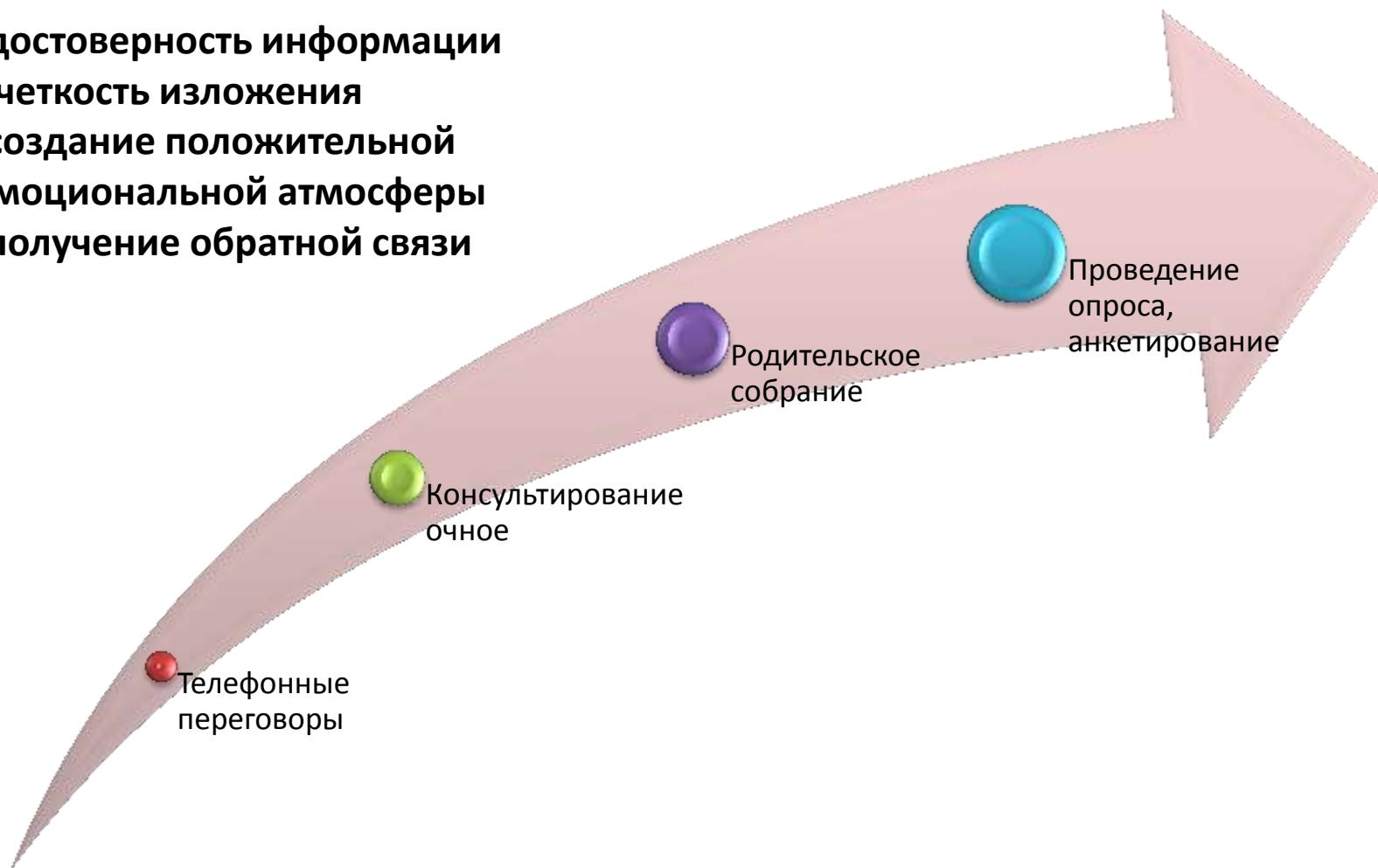
Повышение коммуникативной компетентности педагогов



Организация информационно-просветительской работы с родителями

## Установочный этап взаимодействия (формы организации)

- достоверность информации
- четкость изложения
- создание положительной эмоциональной атмосферы
- получение обратной связи



## Ответственность перед родителями

- Готовность ответить на любой вопрос в рамках своей профессиональной компетенции;
- Готовность объяснить свои действия в отношении ребёнка;
- Готовность обосновать свои требования;
- Готовность рассказать о своих профессиональных достижениях (квалификации)

### Цель:

Сохранить адекватную самооценку,  
профессиональное самоуважение ,  
уважение родителей

## Единый подход педагогов к организации взаимодействия с родителями ребенка

- Соблюдение психологической дистанции (уважительное обращение, избегание оценочных высказываний в адрес ребенка и родителей, тактика невмешательства в личную/семейную жизнь) ;
- Табу на обсуждения действий других педагогов, администрации ОУ с родителями в частной беседе;
- Проведение работы по сплочению родительского коллектива (организация праздников для детей, делегирование ответственности, участие родителей в творческих заданиях);
- Использование продуктивной тактики решения возникающих конфликтных ситуаций (поиск компромисса, чувство эмпатии к оппоненту, рациональный анализ компонентов конфликтной ситуации, возможность привлечения посредников для решения конфликта).

Задание. Перефразирование высказываний.

*Образец :*

*"Прекратите меня злить!" ("Я начинаю злиться");*

### **Фразы**

«Вы не должны были передавать непроверенную информацию »;

«Ты все время всем не довольна»;

«Вы должны были предвидеть возможные трудности»;

"Меня заставили";

«Ты- упрямый, как осёл";

«Ваше поведение оскорбительно»

«Вы должны мне сдать программу, журналы»

«Вы не проявляете никакой инициативы»

# Организация информационно-просветительской работы



Спасибо за внимание!

