



Конфликтологические компетенции педагогов

22 апреля 2025 г.

Ковалева Алена Александровна,
юрист, заместитель директора по правовым вопросам,
руководитель СШМ ГБОУ гимназии № 586



Педагог – первый, кто видит конфликт в школе



Функциональные обязанности педагогического работника:
своевременное выявление и разрешение проблемных ситуаций

Организационно-педагогические условия:
продолжительность контакта «педагог-обучающийся» в рамках учебного дня

Нормативно-правовые основания:
персональная ответственность за безопасность образовательной среды

Социально-психологические аспекты: является лицом, к которому обращаются за разрешением конфликтов



Конфликтологическая компетенция

Конфликтологические компетенции педагога — это совокупность знаний, умений и личностных качеств, позволяющих эффективно предотвращать, разрешать и управлять конфликтами в образовательной среде

Относится к категории системо-мысле-деятельностной конфликтологии

Происходит от функции в системе деятельности, в которую встроен специалист со своими способностями

Обслуживает интересы развития деятельности в обществе, повышая эффективность и конкурентоспособность деятельности



Основные компоненты

Когнитивный:
знание природы
конфликтов, их
типов и стратегий
разрешения

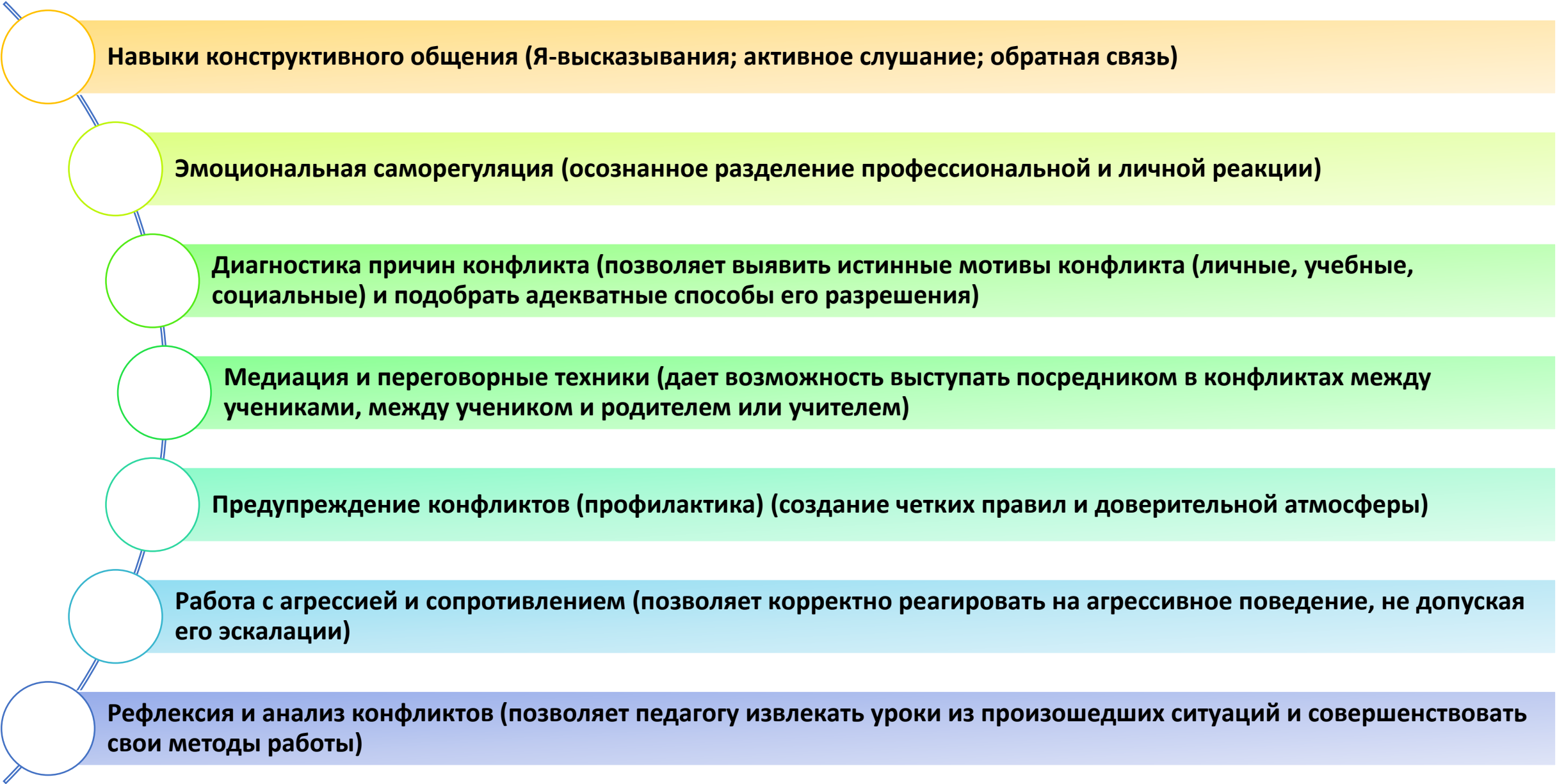
Эмоциональный:
умение управлять
своими и чужими
эмоциями

Коммуникативный:
навыки активного
слушания,
ненасильственного
общения

Поведенческий:
выбор оптимальной
стратегии
реагирования



Ключевые конфликтологические компетенции педагога



Навыки конструктивного общения (Я-высказывания; активное слушание; обратная связь)

Эмоциональная саморегуляция (осознанное разделение профессиональной и личной реакции)

Диагностика причин конфликта (позволяет выявить истинные мотивы конфликта (личные, учебные, социальные) и подобрать адекватные способы его разрешения)

Медиация и переговорные техники (дает возможность выступать посредником в конфликтах между учениками, между учеником и родителем или учителем)

Предупреждение конфликтов (профилактика) (создание четких правил и доверительной атмосферы)

Работа с агрессией и сопротивлением (позволяет корректно реагировать на агрессивное поведение, не допуская его эскалации)

Рефлексия и анализ конфликтов (позволяет педагогу извлекать уроки из произошедших ситуаций и совершенствовать свои методы работы)

Методы развития конфликтологических компетенций педагогов



Общие правила формулировки сообщений



Уход от привычной «воспитательной» речи

Острые и провокативные педагогические фразы	Лучше заменить на
Ты никогда не делаешь домашнее задание!	В последнее время я стала замечать, что у тебя нет домашнего задания. У тебя что-то случилось? / Скажи, чем это вызвано?
Раньше ты был нормальным / порядочным человеком, а сейчас посмотри на себя!	До этого момента я не видела у тебя сложностей в обучении / поведении / общении с педагогами. Скажи, пожалуйста, что изменилось?
Ты хоть что-то можешь сделать нормально?	Я вижу, что у тебя не всегда получается /ответить / взаимодействовать с учителями. Может быть, тебе нужна помощь? / Как ты думаешь в чем причина?
Ты все время все забываешь! Сколько можно?! / А голову ты дома не забыл?	Я вижу, что у тебя часто нет тетради / задания / учебника. Это очень затрудняет возможность выставить тебе оценки за работы. Давай попробуем исправить ситуацию / Что можно сделать, чтобы исправить ситуацию?
Мне надоело / меня достала твоя невнимательность / манера общения / ничего не делание на уроке!	Мне очень сложно вести урок, когда ученик не слушает и не выполняет задания / общаться с человеком, когда он грубит / перебивает. И это нарушает установленные правила поведения / Устав школы. Что ты думаешь по этому поводу?
Весь класс как класс, а ты один все время!	Когда ученик балуется / разговаривает на уроке это не соответствует установленным требованиям. Что может тебе помочь вести себя сообразно твоей роли / ситуации?

Уход от привычной «воспитательной» речи

Острые и провокативные педагогические фразы	Лучше заменить на
Сколько можно отвлекаться и мешать. Ты о других подумал? Ты единственный, кто так себя ведёт!	Я замечая, что твое поведение мешает тебе учиться и отвлекает других. Давай попробуем создать более комфортную атмосферу для всех?
Сколько можно повторять тебе одно и то же?!	Я чувствую себя неловко, когда вынуждена много раз повторять одно и то же. Скажи, пожалуйста, в чем причина такого игнорирования моих слов / просьб?
Я вообще больше не могу с тобой!	Мне очень сложно быть в ситуации, когда систематически не выполняются установленные правила. Давай подумаем, что можно сделать?
Ты когда-нибудь начнешь стараться / работать?!	Я вижу, что ты не всегда вовлечен / включён в урок. Возможно, что-то мешает тебе сосредоточиться?
Ты понимаешь, что с такими оценками у тебя просто нет будущего?!	Меня беспокоит твоя успеваемость в последнее время. Я знаю, что ты можешь лучше. Какая помощь тебе нужна, чтобы исправить ситуацию?
Ты посмотри на себя – сплошные двойки! Куда ты катишься?!	Я вижу, что у тебя появилось много неудовлетворительных оценок, это может привести к неаттестации за год. Скажи, пожалуйста, мы можем найти решение этой проблемы?

Стоп-лист «запретных» выражений для классного руководителя

НЕ стоит говорить	=	Лучше использовать
Вы говорите неправду / Ваш ребенок говорит неправду / Ваш ребенок Вас обманывает	=	Вас дезинформировали
Вы неправы / Вы неправильно понимаете	=	К сожалению, Вас ввели в заблуждение
Успокойтесь, пожалуйста! / Не надо так нервничать!	=	Понимаю (разделяю) Ваше беспокойство, надеюсь, мы сможем решить этот вопрос
Нормальные родители занимаются своими детьми	=	Безусловно, вы, как хороший родитель, беспокоитесь из-за успеваемости ребенка, однако
Ваш ребенок всегда / Ваш ребенок никогда	=	К сожалению, (в последнее время) наметилась такая тенденция
И что Вы собираетесь делать?	=	Давайте подумаем, какое решение в данной ситуации будет оптимальным
Что Вы от меня хотите? / И что Вы мне предлагаете делать?	=	Какую помощь от школы Вы хотели бы получить?



Гимназия 586

351-87-63



jurist-
psp@mail.ru

Всегда
открыты к
сотрудничеству

