муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Галактика»

Конфликтные ситуации с участниками образовательных отношений: теория, алгоритмы и самопомощь

Консультация для педагогов дополнительного образования

Подготовила: Беликова Е.С., методист, заместитель директора

г. Мытищи, Московская область, ноябрь, 2026 г.

Почему это важно?

Конфликты в ДО — это нормально, но…

- **Специфика ДО:** добровольность, разновозрастные группы, публичность результатов, тесный эмоциональный контакт.
- **Последствия неразрешенных конфликтов:** снижение качества работы, эмоциональное выгорание, жалобы, уход детей.
- **Цель:** научиться видеть конфликт на ранней стадии и разрешать его конструктивно, сохраняя силы и отношения.



Что такое конфликт?

Конфликт — это столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений.

- **Деструктивный:** разрушает отношения, вызывает стресс.
- **Конструктивный:** вскрывает проблему, помогает найти новое решение, развивает отношения.

Ключевая мысль: конфликт — это не катастрофа, а сигнал о том, что в системе что-то не работает.

Структура конфликта («Айсберг»)

Над водой (видимое): позиции, требования, эмоции.

Под водой (скрытое): интересы, потребности, страхи.

- **Элемент** — Что это?
- **Участники** — Кто вовлечен (ребенок, родитель, педагог, коллега)
- **Предмет** — Из-за чего возник спор
- **Интересы** — Глубинные потребности сторон
  (за требованием «наказать» может стоять страх за безопасность)
- **Позиции** — То, что стороны декларируют
- **Эмоции** — Чувства, которые испытывают участники

Правило: переходите от «кто прав» к «что нам обоим нужно»

Причины конфликтов в ДООП

1. **Разные ожидания**: родители ждут «быстрых результатов», педагог работает на перспективу.
2. **Добровольность:** ребенок не всегда мотивирован.
3. **Разновозрастные группы**: сложно учесть интересы всех.
4. **Публичность:** конкурсы и выступления — оценка на глазах у всех.
5. **Эмоциональная вовлеченность:** стирание границ, «второй родитель».
6. **Организационные факторы:** расписание, кабинеты, оборудование.

Стратегии поведения в конфликте (по Томасу–Килменну)*

Стратегия	Суть	Когда уместна
Соперничество	Победить любой ценой	Вопрос принципиален, нужно быстрое решение
Избегание	Уйти от конфликта	Проблема незначительна, нужно время
Приспособление	Уступить	Отношения важнее
Компромисс	Частично уступить	Нужно быстрое решение
Сотрудничество 	**Найти решение, учитывающее интересы обеих сторон**	**Самый конструктивный вариант**

**Томас и Килманн — это Кеннет Томас (Kenneth Thomas) и Ральф Килманн (Ralph Kilmann), американские психологи, которые в 1970-х годах разработали известную модель управления конфликтами*

Стадии развития конфликта

1. **Зарождение** (скрытый) — есть противоречие, но стороны его не осознают.
2. **Осознание** — стороны понимают, что есть проблема.
3. **Открытое противостояние** — инцидент, эмоциональная вспышка.
4. **Разрешение** (конструктивное или деструктивное).
5. **Постконфликтная стадия** — нормализация отношений или разрыв.

- **Практический вывод:** чем раньше заметите конфликт, тем легче его разрешить.

Алгоритм действий в конфликте

1. **Пауза.** Не отвечать на эмоциях.
2. **Слушать и слышать.** Дать выговориться, не перебивая.
3. **Уточнять.** *«Правильно ли я понимаю, что…?»*
4. **Признать чувства.** *«Я понимаю, что вы расстроены…»*
5. **Совместно искать решение.** *«Давайте подумаем, как нам поступить…»*
6. **Договариваться.** Зафиксировать шаги и сроки.
7. **Завершить.** *«Спасибо, что нашли время».*



5 «нельзя» в конфликте

- **Не переходить на личности.**
- **Не повышать голос.**
- **Не вспоминать старые обиды.**
- **Не использовать слова «всегда», «никогда».**
- **Не угрожать и не манипулировать.**

Техника «Я-высказывание»

Формула:

«Когда (ситуация), я чувствую (эмоция), потому что (потребность). Я хотел бы (просьба)».

Пример:

- «Ты вечно опаздываешь!» (Ты-высказывание)
- →
- «Я переживаю, когда занятие начинается без тебя, потому что мы теряем время. Я хотел бы, чтобы ты приходил вовремя». (Я-высказывание)

Что работает: снижает защитную реакцию, говорит о ваших чувствах, а не обвиняет.

Техника «Активное слушание»

Что делать:

- Перефразировать: «Правильно ли я понимаю, что вы хотите…?»
- Отражать чувства: «Я вижу, что вы расстроены…»
- Уточнять: «Что именно вас беспокоит?»

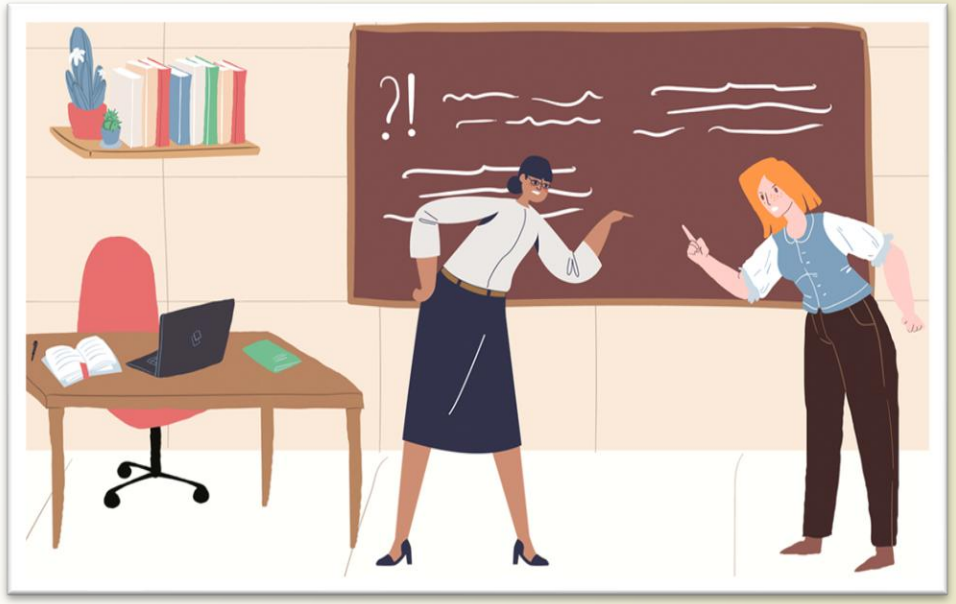
Что не делать: перебивать, давать советы, обесценивать («Да ничего страшного не случилось»).

Кейсы, но с примерными вариантами конструктивных ответов педагога (и кратким разбором, почему такой ответ работает)

Кейс 1. Педагог ↔ Педагог

Ситуация 1. «Дележ кабинета»

Конфликт: Первый педагог задерживается, второй раздражается и высказывает претензию резко.



Примерный конструктивный ответ второго педагога:

«Коллега, я вижу, что вы задерживаетесь, и, наверное, у вас есть на это причины. Но моя группа уже стоит в коридоре, и мы теряем время. Давайте договоримся: если вам нужно задержаться, предупреждайте меня, пожалуйста, и мы будем решать этот вопрос заранее. Например, в следующий раз я могу начать занятие в коридоре или мы согласуем сдвиг по времени».

Почему работает: «Я-высказывание» вместо обвинения, признание права коллеги на причины, конкретное предложение решения, а не просто жалоба.

Кейсы, но с примерными вариантами конструктивных ответов педагога (и кратким разбором, почему такой ответ работает)

Кейс 2. Педагог ↔ Ребенок

Ситуация 2. «Отказ от работы»

Конфликт: Ребенок 12 лет отказывается рисовать, грубит, слушает музыку.



Примерный конструктивный ответ педагога:

«Я вижу, что тебе сейчас неинтересно это задание. Я не буду заставлять тебя делать его прямо сейчас. Но у нас есть правило: на занятии мы все вместе работаем. Скажи, что тебе было бы интересно попробовать? Может быть, ты хочешь выбрать другой сюжет или технику? Я готов обсудить это с тобой после того, как ты снимешь наушники».

Почему работает: вместо борьбы («сними наушники, делай, что сказано») — попытка выяснить причину (неинтересно), предложение выбора (повышает мотивацию), четкое обозначение правила (без агрессии).

Кейсы, но с примерными вариантами конструктивных ответов педагога (и кратким разбором, почему такой ответ работает)

Кейс 3. Педагог ↔ Родитель

Ситуация 3. «Отказ от посещения»

Конфликт: Ребенок не хочет ходить, родитель требует «заинтересовать».



Примерный конструктивный ответ педагога:

«Я вижу, что вы переживаете, что ребенок потерял интерес. Давайте вместе подумаем, что могло измениться. Может быть, он устает от большого количества нагрузок? Я могу пронаблюдать за ним на занятии и сказать вам, что я вижу. А еще я предлагаю не заставлять его ходить, а попробовать вместе с ним придумать, что могло бы его вернуть: может, он хочет выступать с другим номером или попробовать другую роль? Если через две недели интереса не будет, мы обсудим это еще раз».

Почему работает: партнерская позиция («давайте вместе»), сбор информации (наблюдение), уважение к интересам ребенка (не заставлять), временные рамки для проверки решения.

Кейсы, но с примерными вариантами конструктивных ответов педагога (и кратким разбором, почему такой ответ работает)

Кейс 4. Ребенок ↔ Ребенок

Ситуация 4. «Обидные слова»

Конфликт: Один ребенок смеется над другим, второй плачет, обидчик не понимает, что делает больно.



Примерный конструктивный ответ педагога:

«Антон, я вижу, что ты хотел пошутить, и я знаю, что ты не хочешь зла. Но посмотри: Саша сейчас расстроен, ему неприятно. Это не значит, что ты плохой, но мы в группе договорились: если шутка делает больно, это не шутка. Давай извинимся и в следующий раз сначала подумаем: а будет ли это приятно другому? А теперь, Саша, если тебе станет легче, давай вернемся к нашей работе».

Почему работает: отделение поступка от личности («ты не хочешь зла», «ты не плохой»), но четкое правило («если шутка делает больно — это не шутка»), справедливость к обеим сторонам, поддержка пострадавшего.

Кейсы, но с примерными вариантами конструктивных ответов педагога (и кратким разбором, почему такой ответ работает)

Кейс 5. Ребенок ↔ Родитель

Ситуация 5. «Принуждение к занятиям»

Конфликт: Мама требует, чтобы девочка готовилась к школе, а не занималась вокалом.



Примерный конструктивный ответ педагога:

«Я понимаю, что для вас важна успеваемость дочери. Но я вижу, как она светится на занятиях, как она выходит на сцену — для нее это отдушина. Я не пытаюсь отвлечь ее от учебы, наоборот: часто творчество помогает и в учебе, снимает стресс. Может быть, мы попробуем найти компромисс: она продолжает заниматься вокалом, но я могу со своей стороны помочь ей с организацией времени? Давайте обсудим это втроем, вместе с девочкой».

Почему работает: признание ценности учебы для родителя, описание того, что вы видите (ребенок светится), поиск взаимовыгодного решения (вокал не мешает учебе), привлечение ребенка к диалогу (его голос тоже важен).

Техники саморегуляции (для педагога)

Если чувствуете, что «закипаете»:

- **Дыхание по квадрату**: вдох (4 с) — пауза (4 с) — выдох (4 с) — пауза (4 с).
- **Метод «5-4-3-2-1»:** назовите 5 вещей, которые видите, 4 — слышите, 3 — ощущаете, 2 — чувствуете на вкус, 1 — запах.
- **Правило 24 часов**: не отвечайте на эмоциональное сообщение сразу.



Помните: забота о себе — это не роскошь, а профессиональная необходимость.

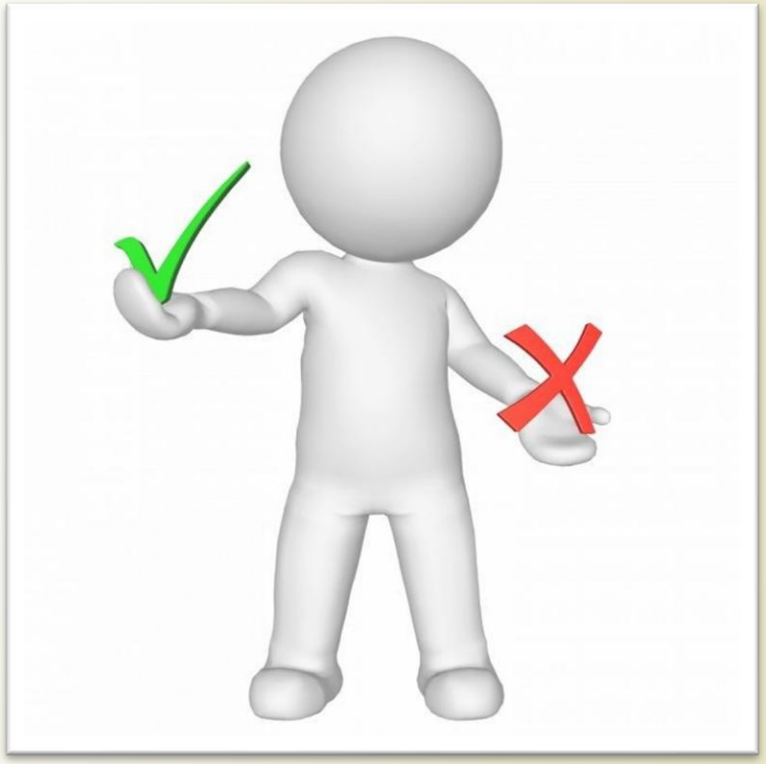
Рефлексия «Чемодан, мясорубка, корзина»

Чемодан — что забираю с собой, буду использовать в работе.

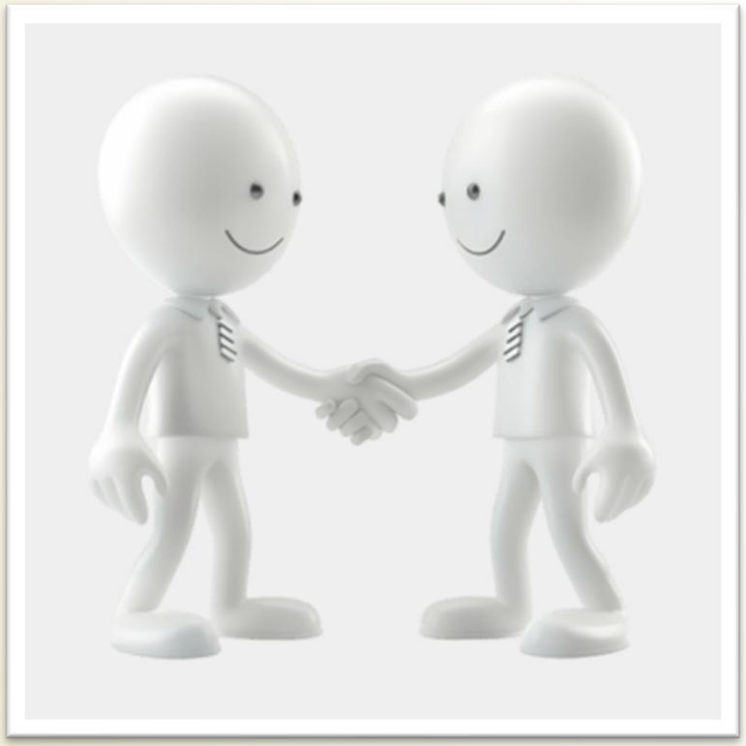
Мясорубка — что надо переработать, обдумать.

Корзина — что было не полезно / уже знал.

Что из сегодняшнего материала вы возьмете в работу уже завтра?



Заключение



Конфликт — это не всегда плохо.

Это точка роста.

- Главное — не избегать, а решать.
  - Используйте алгоритм,
  - Я-высказывания и активное слушание.
  - Берегите себя и свои силы.

Спасибо за внимание!