



ФОРУМ КЛАССНЫХ  
РУКОВОДИТЕЛЕЙ



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
ПРОСВЕЩЕНИЯ

# Как предупреждать конфликты с учениками и родителями: эффективные практики коммуникации

---

**Першина Людмила Алексеевна,  
доцент кафедры психологии труда и  
психологического консультирования**

---



ИНСТИТУТ ВОСХОВА  
ДЕТСТВО. СЕМЬЯ.  
ИДУЩИМ НАМ



**Есть разные люди на свете,  
Один не похож на другого,  
Ведь кто-то как звёздочка светит,  
Спокойной, холодной любовью.  
А кто-то, как солнышко яркое,  
Теплом привлекает внимание.  
И те нам близки, и другие,  
Когда есть в душе понимание.**

***Ольга Лемеш.***



# «Человеческий фактор»

- **Демонстративный (истероид) –подкреплять/не подкреплять**
- **«шизоид» – не принимать на свой счет**
- **«эпилептоид» – «держат границы»**
- **«циклоид» – помогать**

# Техники «мягкого» отказа

- **Отказ-опасение**  
*«боюсь, что не смогу помочь»*
- **Отказ-сожаление**  
*«сожалею, но не смогу помочь»*
- **Отказ-вынужденность**  
*«вынужден отказать, потому что...*

# Алгоритм отказа

- **Сказать человеку то, что ему приятно услышать («заслуги и комплименты»)**
- **Обоснование отказа (аргументы или «нет возможности»)**
- **Учесть мотив и скомпенсировать**
- **Благодарность за понимание**
- **Образ хорошей перспективы**

# Работа с возражением

## **Открытость возражению:**

***не подвергаем сомнению его обоснованность, проявляем сочувствие, даем высказаться, задаем вопросы***

## **Присоединяемся к возражению:**

***«Вы правы в том, что...Понимаю Вас...»***

## **Информирование (перехват инициативы):**

***При этом, полагаю, мое предложение Вас может заинтересовать/обязательно заинтересует***

## **Поиск путей решения**

***«Давайте вместе подумаем, как сделать/поступить, чтобы....»***

# Не желательно

- **воспринимать возражение как отказ**
- **бояться показаться навязчивыми**
- **излишне много говорить, не давать собеседнику высказаться**
- **отвечать на возражение, не выяснив его истинной причины**
- **спорить с собеседником или навязывать свое мнение**
- **указывать собеседнику на его некомпетентность**
- **демонстрировать свою некомпетентность, ссылаться на кого-то более компетентного («Я не знаю...», «Это руководители распорядились...»)**
- **и не контролировать свой тон**

# Правила «Антиконфликт»



ФОРУМ КЛАССНЫХ  
РУКОВОДИТЕЛЕЙ



- **Общаясь с собеседником, ведем себя так, как если бы он был самым важным для нас человеком**
- **Не задеваем людей из круга собеседника**
- **Не занимаемся избиением под знаком юмора**
- **Не допускаем некорректных, злых, агрессивных высказываний в том числе в адрес отсутствующих (они создают напряженность в общении)**
- **Избегаем обидных преувеличений**
- **Избегаем категоричности**
- **Если собеседник заблуждается, но это никому не вредит, оставляем его с этим заблуждением**





# Медиативный подход в школе

**Количество обращений увеличилось:**

- **К учителю - в 12,6 раз**
- **К психологу - в 3,5 раза**
- **«Не к кому обратиться» - снизилось 6,3 раза**

# Волонтеры-медиаторы

- **Оценили пользу своей деятельности в 9,3 балла (из 10).**
- **Удовлетворенность своей работой оценили в 9,1 балл (из 10).**
- **Из анкет волонтеров «Стали чувствовать себя счастливее».**
- **Становится основой жизненных установок;**
- **Формирует ценности человечности;**
- **Формирует полезные жизненные навыки.**



ФОРУМ КЛАССНЫХ  
РУКОВОДИТЕЛЕЙ



# Опора на источник

**Першина Л.А. Возрастная психология. М.:  
Академический проект. 2020 - 255с.**

