



КОНФЛІКТИ

З ПЕДАГОГАМИ

очима студентів

від Лесі Савчук



+38 097 3865703



www.rst.if.ua



ПРИЧИНИ

- ◆ НЕПОРОЗУМІННЯ В КОМУНІКАЦІЇ
 - РІЗНІ ОЧІКУВАННЯ;
 - НЕЧІТКІ ІНСТРУКЦІЇ;
 - РІЗНИЦЯ У СТИЛЯХ СПІЛКУВАННЯ.
- ◆ ПЕРЕВАНТАЖЕННЯ СТУДЕНТІВ
 - ВЕЛИКИЙ ОБСЯГ ЗАВДАНЬ;
 - РІЗНІ ВИМОГИ ВИКЛАДАЧІВ;
 - НИЗЬКИЙ РІВЕНЬ ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТУ.

01



ПРИЧИНИ

- ◆ **НЕСПРАВЕДЛИВІСТЬ (РЕАЛЬНА АБО ВІДЧУВАНА)**
 - ОЦІНЮВАННЯ;
 - ВИБІРКОВЕ СТАВЛЕННЯ;
 - ПОРІВНЯННЯ СТУДЕНТІВ МІЖ СОБОЮ.
- ◆ **НЕВІДПОВІДНІСТЬ ТЕМПУ НАВЧАННЯ**
 - ЗАНАДТО ШВИДКО/ПОВІЛЬНО;
 - СКЛАДНІСТЬ МАТЕРІАЛУ БЕЗ ПОЯСНЕНЬ.
- ◆ **ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ**
 - У СТУДЕНТІВ І ВИКЛАДАЧІВ;
 - НАКОПИЧЕННЯ СТРЕСУ.

02





ФАХОВИЙ
КОЛЕДЖ
РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ
І ТУРИЗМУ НУХТ

СИГНАЛИ НАБЛИЖЕННЯ КОНФЛІКТУ

ДЛЯ СТУДЕНТІВ

- УНИКАННЯ КОНТАКТУ;
- ЕМОЦІЙНІ РЕАКЦІЇ НА ДРІБНИЦІ;
- ЗНИЖЕННЯ МОТИВАЦІЇ СТУДЕНТІВ

ДЛЯ ВИКЛАДАЧІВ

- ЧАСТІ УТОЧНЕННЯ БЕЗ РЕЗУЛЬТАТУ;
- ПІДВИЩЕННЯ ТОНУ

03

ЯК ЗАПОБІГТИ КОНФЛІКТАМ?

ДЛЯ ПЕДАГОГІВ

04

- ✓ ФОРМУЛЮВАТИ ОЧІКУВАННЯ ЧІТКО;
- ✓ ДАВАТИ ІНСТРУКЦІЇ ПОЕТАПНО;
- ✓ УНИКАТИ САРКАЗМУ ТА КАТЕГОРИЧНИХ СУДЖЕНЬ;
- ✓ ЗАОХОЧУВАТИ ПИТАННЯ ТА УТОЧНЕННЯ;
- ✓ ПРОВОДИТИ КОРОТКІ РЕФЛЕКСІЇ ПІСЛЯ ЗАНЯТЬ;
- ✓ ВРАХОВУВАТИ РІЗНІ РІВНІ ПІДГОТОВКИ СТУДЕНТІВ.



ЯК ЗАПОБІГТИ КОНФЛІКТАМ?

ДЛЯ СТУДЕНТІВ

05

- ✓ СТАВИТИ УТОЧНЮВАЛЬНІ ЗАПИТАННЯ;
- ✓ ФІКСУВАТИ ДЕДЛАЙНИ І ВИМОГИ;
- ✓ НЕ ЧЕКАТИ КРИТИЧНОЇ СИТУАЦІЇ — ЗВЕРТАТИСЯ РАНІШЕ;
- ✓ УНИКАТИ ЕМОЦІЙНИХ ОБГОВОРЕНЬ «З ГАРЯЧОЇ РУКИ»;
- ✓ ПРОЯВЛЯТИ ІНІЦІАТИВУ: ПРОСИТИ ПРИКЛАДИ, ДОДАТКОВІ ПОЯСНЕННЯ;
- ✓ ПОВАЖАТИ ВСТАНОВЛЕНІ ПРАВИЛА.





**ФАХОВИЙ
КОЛЕДЖ**

РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

І ТУРИЗМУ НУХТ

ЕФЕКТИВНІ СПОСОБИ ВИХОДУ З КОНФЛІКТУ

- ◆ **ТЕХНІКА «Я–ПОВІДОМЛЕННЯ»**
НЕ ЗВИНУВАЧУВАТИ, А ОПИСУВАТИ СВОЇ ПОЧУТТЯ І ПОТРЕБИ.
ЗАМІСТЬ: «ВИ НАС ПЕРЕВАНТАЖУЄТЕ»
КРАЩЕ: «МЕНІ СКЛАДНО ВСТИГАТИ З ТАКИМ ОБСЯГОМ, ЧИ МОЖЕМО РОЗГЛЯНУТИ ІНШИЙ ГРАФІК?»
- ◆ **СЛУХАННЯ БЕЗ ПЕРЕБИВАНЬ**
КОЖЕН МАЄ ВИСЛОВИТИСЯ ПОВНІСТЮ — ЛИШЕ ПОТІМ ОБГОВОРЕННЯ.

06



ЕФЕКТИВНІ СПОСОБИ ВИХОДУ З КОНФЛІКТУ

- ◆ **ПОШУК СПІЛЬНОЇ МЕТИ**
ПЕДАГОГ → ЯКІСТЬ НАВЧАННЯ
СТУДЕНТ → ЗРОЗУМІТИ ТА ЗАСВОЇТИ МАТЕРІАЛ
МЕТА ОДНА — СПОСОБИ МОЖУТЬ ВІДРІЗНЯТИСЯ.
- ◆ **КОМПРОМІС АБО ЧІТКА ДОМОВЛЕНІСТЬ**
КОЛИ ВСІ РОЗУМІЮТЬ ПРАВИЛА ГРИ — КОНФЛІКТИ ЗНИКАЮТЬ.
- ◆ **«ПАУЗА» ПРИ ЕМОЦІЙНОМУ НАПРУЖЕННІ**
КОРОТКА ПЕРЕРВА ЧАСТО РЯТУЄ ВІД ЕСКАЛАЦІЇ.

07



+38 097 3865703



www.rst.if.ua



ПОРАДИ

08

ДЛЯ СТУДЕНТІВ

- НЕ НАКОПИЧУЙТЕ НЕВДОВОЛЕННЯ — ГОВОРІТЬ КОНСТРУКТИВНО;
- НЕ СПРИЙМАЙТЕ ЗАУВАЖЕННЯ ЯК ОБРАЗУ, СПРИЙМАЙТЕ ЯК ІНФОРМАЦІЮ;
- ЯКЩО ЩОСЬ НЕЗРОЗУМІЛО — ЗАПИТУЙТЕ;
- ПАМ'ЯТАЙТЕ: ВИКЛАДАЧ МОЖЕ НЕ ЗНАТИ ПРО ВАШІ ТРУДНОЩІ;
- ВЧІТЬСЯ АРГУМЕНТУВАТИ СВОЮ ПОЗИЦІЮ СПОКІЙНО.



ПОРАДИ



ДЛЯ ВИКЛАДАЧІВ

- СТВОРЮЙТЕ АТМОСФЕРУ БЕЗПЕКИ ДЛЯ ЗАПИТАНЬ;
- РЕГУЛЯРНО ДАВАЙТЕ ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК;
- ВИЗНАВАЙТЕ СВОЇ МОЖЛИВІ ПОМИЛКИ — ЦЕ ПІДСИЛЮЄ ДОВІРУ;
- ЦІКАВТЕСЯ НАСТРОЄМ ГРУПИ;
- ПОЯСНЮЙТЕ ЛОГІКУ СВОЇХ ВИМОГ;
- ВІДОКРЕМЛЮЙТЕ ПОВЕДІНКУ ВІД ОСОБИСТОСТІ;
- КРИТИКА ДІЙ ≠ КРИТИКА СТУДЕНТА.

09

