

Как разрешить конфликт с учеником. Рекомендации педагогам

Кирилл Алексеев,
тьютор, специалист по командообразованию,
Москва

Процесс примирения включает четыре этапа: «Белый флаг», «Поговорим?», «Мирные предложения», «Рукопожатие». Научите педагогов поэтапно разрешать конфликты с учащимися.

Эмоциональная готовность к примирению

Любой конфликт вызывает у участников негативные эмоции, каждый чувствует себя задетым и оскорбленным, ждет определенного поведения с другой стороны. Неверные ожидания могут быть препятствием, чтобы примириться. Поэтому во время процесса примирения не стоит ждать, что ученик будет вести себя корректно, проявит инициативу к примирению.

Нужно быть готовым к тому, что участники конфликта будут эмоциональными и несдержанными, им захочется выплеснуть эмоции, которые до момента примирения испытывали из-за конфликтной ситуации. Процесс примирения займет не один день и будет неудачным, если пытаться добиться его в день конфликта. Инициатором примирения скорее всего будет педагог.

Чтобы примирительный диалог начался правильно и принес результаты, педагогу нужно оставаться в своей профессиональной позиции: не переходить на личности, не срываться на крик, не давить, не впадать в обиду. Важно также не реагировать на провокации и не выделять ученика негативным образом перед всем классом – «ну, как всегда, хуже всех!».

Цели и результаты этапов примирения с учащимся

«Белый флаг»	Выйти на диалог: создать атмосферу для продуктивного диалога вне зависимости	Ученик демонстрирует готовность к диалогу: отвечает на содержание нейтрального высказывания педагога, хотя бы немногословно поддерживает
--------------	--	--

	от остроты конфликта	беседу, физически (не выбегает из кабинета, не отворачивается), соглашается сотрудничать
«Поговорим?»	Обсудить претензии, которые конфликт	взаимные факторы, спровоцировали
		Оба участника конфликта высказались, смогли выразить эмоции, сравнили точки зрения
«Мирные предложения»	Определить желаемую выгоду от примирения и от окончания конфликта. Уловить вербальные и невербальные признаки готовности учащегося к примирению. Озвучить собственную готовность продолжать конструктивное взаимодействие, несмотря на произошедший конфликт	Участники обсуждают желаемые условия сотрудничества, диалог касается будущего, а не прошлого. Ученик дает развернутые, содержательные ответы. Его поза открытая. Жестикуляция умеренная – он не зажат, не размахивает руками. Стиль речи – обычный, не конфликтный.
«Рукопожатие»	Достичь примирения. Закрепить окончание конфликта, завершить диалог на позитивной ноте	Ученик дал положительную обратную связь



К СВЕДЕНИЮ

Правила шести НЕ - при конфликте с учеником

1. Не начинайте разговор с негативного высказывания в адрес учащегося – «ты, Олег, конечно, лентяй, и поведение у тебя ужасное».
2. Не требуйте немедленного разрешения конфликта – «я хочу, чтобы мы немедленно разобрались в этой ситуации».

3. Не настаивайте на том, чтобы ученик проявил инициативу к примирению – «ты должен передо мной извиниться и пообещать больше так не делать».
4. Не обращайтесь за помощью к родителям, одноклассникам, другим педагогам – «я сейчас позвоню твоим родителям»; «позову класс, и мы вместе разберемся»; «давай я позову Марию Владимировну».
5. Не делайте конфликт всеобщим достоянием – «посмотрите, какой наглец, я всем расскажу, какой ты».
6. Не приводите в качестве положительного примера одноклассников – «а вот Иванов себя хорошо ведет».

Этапы процесса примирения



К СВЕДЕНИЮ

10 советов помогут разрешить конфликт с учеником

1. Не пытайтесь помириться сразу после конфликта. Конфликт и примирение – это разные процессы, не смешивайте их.
2. Миритесь наедине.
3. Начинайте примирение с разговора на нейтральную тему.
4. Обращайтесь к ученику по имени. Избегайте высокомерного, обиженного, раздраженного тона.
5. Не используйте свой возраст, опыт, образование как аргумент, чтобы ученик с вами согласился.
6. Обращайте внимание на содержание, а не на форму реакций учащегося.
7. Будьте искренни. Нет недопустимых эмоций – выражать можно все.
8. Оставайтесь корректным, не позволяйте гнев и обиду управлять вашим поведением. Если чувствуете, что не выдерживаете, сделайте перерыв.

9. Сочувствуйте собеседнику. Принимайте во внимание его переживания, дослушивайте до конца, давайте обратную связь.

10. Не бойтесь в процессе примирения признавать свои ошибки и извиняться. Если вы правы, не нужно ложного, демонстративного согласия, только чтобы примириться.

Процесс примирения включает четыре этапа: «Белый флаг», «Поговорим?», «Мирные предложения», «Рукопожатие». Научите педагогов поэтапно разрешать конфликты с учащимися.

Этап « Белый флаг»

Проявите инициативу и постройте диалог с учащимся на любую тему, кроме собственно конфликта. Не ссылайтесь на неравенство в отношениях – «я старше, и я знаю...», «я учитель», «мое дело – научить вас, а ваше – учиться», «ты еще маленький, чтобы судить об этом». Не усугубляйте конфликт: будьте корректными в высказываниях, займите нейтральную позицию, обращайтесь к ученику по имени.

Можно задать учащемуся вопрос неучебного характера: «Ты не видел NN в кабинете?», завести разговор на отвлеченную тему, например: «Ну и погода!», «У вас на физкультуре все нормально прошло?». Можно дать ученику задание, которое не относится к конфликту и соответствует его интересам: «Ты хорошо рисуешь, не хотел(а) бы принять участие в конкурсе ...?», «У нас будет концерт, ты хочешь спеть?», «Пригласи команду самых активных учеников поучаствовать в соревнованиях». Таким образом, вы покажете учащемуся, что сотрудничество между вами возможно и за пределами конфликта.

Этап «Поговорим?»

Если ученик сам пришел к вам, чтобы обсудить конфликт, то предыдущий этап необязателен – начните сразу со второго. Но чаще педагогу самому нужно предложить учащемуся поговорить о том, что произошло. Используйте для начала разговора предложения: «Я не могу забыть наш разговор», «Меня огорчает наш конфликт», «Мне важно понять тебя», «Мне хотелось бы понять, как ты видишь ситуацию», «Я думаю, ты хочешь высказаться», «Тебе ведь что-то не понравилось, расскажи». Если ученик уходит от ответа, наберитесь терпения и используйте высказывания, например: «Я вижу, что и у тебя много эмоций в связи с этим», «Я помню, как ты среагировал(а) на это», «Для меня это очень важный вопрос», «Ты можешь еще раз сказать, что заставило тебя ...?»

Когда ученик начинает говорить, даже если это путаная и обвинительная речь, обязательно выслушайте его. Используйте технику активного слушания: сидите или стойте рядом, желательно в пол-оборота – если вы расположитесь друг против друга, это только усилит конфронтацию. Избегайте закрытых жестов – скрещенных рук, ног. Кивайте, используйте «угу-поддакивания» – «А! Угу. Ммм», не перебивайте, не отвлекайтесь. Время от времени резюмируйте то, что сказал ученик: «По-твоему, я во всех

этих случаях была несправедлива к тебе?», «Ты считаешь все это несовременным?»

Выслушав ученика, выскажите свое мнение. Сделайте это лаконично и конкретно, очень понятно и недвусмысленно: «Я считаю, что ответственность – это очень важно», «Я не могу допустить, чтобы один ученик унижал другого», «Мне трудно принять, что Пушкин может не нравиться». Важно задать вопрос о том, с чем не согласен ученик – с содержанием или с формой реакции учителя. Обоюдное высказывание накипевшего позволит психологически «разгрузиться», завершить конфликт, увидеть хотя бы частично ситуацию глазами оппонента.

Этап 3 Мирные предложения

Педагогу нужно обязательно сказать, что в любом случае он остается учителем и ему важно справедливо и полно работать с этим учащимся. Так как отношения ученика и учителя не ограничиваются коротким промежутком времени, стоит акцентировать на этом внимание: «Нам еще несколько лет работать вместе», «Мы видимся почти каждый день», «У нас четыре урока в неделю».

Нужно подчеркнуть, что сотрудничество не пострадает от конфликта: «Мы в любом случае будем готовиться к экзаменам», «У нас еще много материала впереди», «Будем сотрудничать, как и раньше», «Я не хочу, чтобы ты из-за нашего конфликта пропустил(а) важное мероприятие». Можно высказаться о том, что, когда нет конфликтов, решать общие задачи легче. Но человеческие отношения невозможны без конфликтов. При этом заверить учащегося: «Мое отношение к тебе не изменилось», «Я не сержусь», «Меня конфликты не пугают».

Если в конфликте нашли отражение какие-то ваши или учащегося значимые убеждения, обсудите условия, которые позволят в дальнейшем взаимодействии меньше задевать друг друга. Используйте в разговоре фразы: «Хорошо, я не буду этого касаться – я поняла, как это неприятно для тебя», «Я могу допустить..., если ты...», «Ты можешь делать так, если я буду в курсе», «Ты можешь делать так, но тогда я буду...», «Как мне реагировать, если...». При этом полезно обращаться к ученику с вопросами: «Согласен?», «Что скажешь?», «Как тебе такой вариант?».

Этап 4 Рукопожатие

Нужно коротко проговорить достигнутые договоренности: «Мы с тобой решили, что...», «Я тебя услышала, я больше не...», «Я буду...», «Прошу тебя учитывать, что...». Необходимо, чтобы высказывания носили позитивный характер, звучали как мотивирующие договоренности к дальнейшей работе, акцентировали внимание учителя к переживаниям ученика. Затем педагогу стоит получить от ученика обратную связь. Для этого можно использовать вопросы: «Тебя устраивает, что ...?», «Ты согласен поступить так?», «Моя реакция на это тебя устраивает?», «Как ты считаешь, это поможет?», «Тебе будет лучше, если мы сделаем так?», «Как ты думаешь, мы можем сделать так?».

Если ученик дает позитивную обратную связь, соглашается с условиями примирения, не высказывает возражений, сомнений, негативных чувств,

можно завершить обсуждение. При этом педагогу обязательно нужно показать, что ему стало легче после разговора: «Я очень переживала, спасибо за откровенность!», «Я рада, что мы поговорили!», «Мне стало намного легче после нашего разговора!».

© Материал из Справочной системы «Образование».
Подробнее: <http://vip.1obraz.ru/#/document/189/640311/6da02839-d96e-41e7-9165-244fa359012e/?of=copy-c5aafbc24e>