

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.

Чтобы примирительный диалог начался правильно и принес результаты, педагогу нужно оставаться в своей профессиональной позиции: не переходить на личности, не срывать 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!».

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:

Этап 1. «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.

Этап 2. «Поговорим?».

Если ученик сам пришел к вам, чтобы

обсудить конфликт, то предыдущий этап необязателен – начните сразу со второго.

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».

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?». 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».

Важно задать вопрос о том, с чем не согласен ученик. Обоюдное высказывание

накипевшего позволит психологически «разгрузиться», завершить конфликт.

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.

Нужно подчеркнуть, что сотрудничество не пострадает от конфликта: «Мы в любом случае будем готовиться к экзаменам», «У нас еще много материала впереди», «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.

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.

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 рада, что мы поговорили!».

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 - выразить можно все.
8. Оставайтесь корректным, не позволяйте гневу и обиде 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.

РЕКОМЕНДАЦИИ педагогам «Как разрешить конфликт с учеником»



Педагог-психолог:
Боярских Ю.С.