**Как избежать ошибок и не усугубить конфликт с учеником**

Чтобы помочь педагогам избежать ошибок в конфликтной ситуации, расскажите о четырех этапах примирения: «Белый флаг», «Поговорим», «Мирные предложения» и «Рукопожатие». Также в рекомендации есть десять советов, которые помогут разрешить конфликт с учеником.

**Как подготовить педагогов 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 к примирению. Чтобы педагоги вашей школы были готовы к решению конфликтных ситуаций, проведите с ними беседу. Подготовьте учителей к тому, что:

* участники конфликта будут эмоциональными, несдержанными, выплеснут эмоции, которые до момента примирения испытывали из-за конфликтной ситуации;
* примирение займет не один день и будет неудачным, если пытаться добиться его в день конфликта;
* инициатором примирения, скорее всего, будет педагог;
* предмет конфликта может остаться – единой точки зрения участники не достигнут, общение после примирения не станет легче.

Из-за неверных ожиданий педагог совершает ошибки, которые препятствуют примирению. Чтобы этого избежать, расскажите учителям о правиле «шести НЕ».

1. Не начинать разговор с негативного высказывания в адрес ученика.

*Пример высказывания*

*Ты, конечно, лентяй, и поведение у тебя ужасное.*

2. Не требовать немедленного разрешения конфликта.

*Пример высказывания*

*Я хочу, чтобы мы немедленно разобрались в этой ситуации.*

3. Не настаивать на том, чтобы ученик проявил инициативу к примирению.

*Пример высказывания*

*Ты должен передо мной извиниться и пообещать больше так не делать.*

4. Не обращаться за помощью к родителям, одноклассникам, другим педагогам.

*Пример высказываний*

*Я сейчас позвоню твоим родителям.*

*Давай, я позову класс, и мы вместе разберемся.*

*Давай, я позову Марию Владимировну, у вас же с ней хорошие отношения.*

5. Не делать конфликт всеобщим достоянием.

*Пример высказывания*

*Посмотрите, какой наглец, я всем расскажу, какой ты.*

6. Не приводить в качестве положительного примера одноклассников.

*Пример высказывания*

*А вот Иванов себя хорошо ведет.*

Чтобы примирительный диалог начался правильно и принес результаты, педагог должен оставаться в своей профессиональной позиции: не переходить на личности, не срываться на крик, не давить, не впадать в обиду. Также важно не реагировать на провокации и не выделять ученика негативным образом перед всем классом: «Ну, как всегда, хуже всех!».

**Десять советов, которые 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 свои возраст, опыт, образование как аргумент, чтобы ученик с вами согласился.

6. Обращайте внимание на содержание, а не на форму реакций школьника.

7. Будьте искренни. Нет недопустимых эмоций – выражать 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.

**Какие этапы включает процесс примирения**

Процесс примирения включает четыре этапа:

1) «Белый флаг»;

2) «Поговорим?»;

3) «Мирные предложения»;

4) «Рукопожатие».

Если педагог последовательно пройдет все этапы, он избежит ошибок и не усугубит конфликт с учеником. Цели и результаты каждого этапа – в таблице.

**Таблица. Цели и результаты этапов примирения с учеником**

| Этап | Цель | Этап пройден, если… |
| --- | --- | --- |
| «Белый флаг» | Выйти на диалог: создать атмосферу для продуктивного диалога вне зависимости от остроты конфликта | Ученик демонстрирует готовность к диалогу: отвечает на содержание нейтрального высказывания педагога; хотя бы немногословно поддерживает беседу; не дистанцируется физически – не выбегает из кабинета, не отворачивается; соглашается сотрудничать |
| «Поговорим?» | Обсудить взаимные претензии, понять факторы, которые спровоцировали конфликт | 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 ученика 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 |

**Этап 1. «Белый флаг».** На этом этапе педагог должен проявить инициативу и построить диалог с учеником на любую тему, кроме собственно конфликта. Порекомендуйте учителям:

* не ссылаться 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 усугублять конфликт: быть корректными в высказываниях, занимать нейтральную позицию (не агрессивную, не заискивающую), обращаться к ученику по имени;
* задать ученику 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?»;
* 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».

Эти приемы помогут показать ученику, что сотрудничество с педагогом возможно и за пределами конфликта.

**Этап 2. «Поговорим?».** Если ученик сам пришел к педагогу, чтобы обсудить конфликт, то предыдущий этап необязателен. Но чаще педагогу самому нужно предложить школьнику поговорить о том, что произошло.

*Примеры фраз для начала разговора*

*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…*

*Примеры высказываний, если ученик уходит от ответа*

*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…?*

Объясните педагогам, что ученика нужно обязательно выслушать, если он начал говорить, даже если это путаная и обвинительная речь. Порекомендуйте использовать технику активного слушания.

**Приемы активного слушания, чтобы разрешить конфликт**

1. Сидеть или стоять рядом, желательно в пол-оборота – если конфликтующие стороны расположатся друг против друга, это только усилит конфронтацию.
2. Избегать закрытых жестов – скрещенных рук, ног.
3. Кивать, использовать «угу-поддакивания» – «А! Угу. Ммм».
4. Не перебивать, не отвлекаться.
5. Время от времени резюмировать то, что сказал ученик: «По-твоему, я во всех этих случаях была несправедлива к тебе?», «Ты считаешь все это несовременным?»

Когда ученик выскажется, педагог должен лаконично, понятно и однозначно высказать свое мнение: «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».** На этом этапе педагог должен дать понять, что совместная работа с учеником будет продолжаться и сотрудничество не пострадает от конфликта.

*Примеры высказываний*

*Высказывания, которые резюмируют, что сотрудничество продолжается: «Нам еще несколько лет работать вместе», «Мы видимся почти каждый день», «У нас четыре урока в неделю».*

*Высказывания, которые подчеркивают, 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».*

*Высказывания, которые объясняют профессиональную позицию педагога: «Мое отношение к тебе не изменилось», «Я не сержусь», «Меня конфликты не пугают».*

Если в конфликте нашли отражение какие-то значимые убеждения любой из сторон, нужно обсудить условия, которые позволят в дальнейшем взаимодействии меньше задевать друг друга.

*Примеры высказываний*

*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».** На этом этапе педагог проговаривает с учеником 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 педагога к переживаниям ученика.

Следующий шаг – получить от ученика обратную связь.

*Примеры вопросов, чтобы получить обратную связь*

*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.

*Примеры высказываний, чтобы завершить диалог*

*Я очень переживала, спасибо за откровенность!*

*Я рада, что мы поговорили!*

*Мне стало намного легче после нашего разговора!*