Сценарий

Семинар для педагогов

«Как разрешить конфликт с учеником»

**С1** Добрый день уважаемые коллеги, сегодняшнее выступление хотелось бы начать с цитаты известного воспитателя, педагога и писателя Антона Семеновича Макаренко:

**С2** «…Человек вовсе не бесконфликтен. Напротив, характерной особенностью нашей жизни является ее конфликтный характер. Наша жизнь именно потому прекрасна, что мы способны бороться, т. е. разрешать конфликты, смело идти им навстречу, смело и терпеливо переживать страдания и недостатки, бороться за улучшение жизни, за совершенствование человека…»

Прежде, чем начать, отмечу, что сегодня будем работать немного в другом формате. Кое-какие моменты будем обсуждать в процессе семинара.

Мини-лекция «Что такое конфликт? Типы и способы протекания конфликта»

**С3** Конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

**С4** Типы конфликтов: а) по числу участников (внутриличностные, межличностные, социальные); б) по причинам (экономические, политические, этнические, культурные и религиозные, профессиональные).

**Вопросы для размышления и обсуждения:**

**а) можем ли мы обойтись без конфликтов? почему?**

**б) конфликт — это хорошо или плохо?**

Конфликты — это необходимое явление социальной жизни. Они неизбежны, если люди имеют свою собственную позицию. Противоречия не возникают только тогда, когда все думают и чувствуют одинаково. Но в реальности такое почти не встречается. Нужно помнить, что практически по любому вопросу у разных людей взгляды отличаются. Конфликт — это не всегда плохо. При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть и положительную роль. А эффективность управления конфликтом зависит от способа его протекания.

**С5** Способы протекания конфликта:

* избегание — стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее;
* приспособление — подстройка под собеседника, отказ от своих интересов;
* компромисс — решение конфликта через взаимные уступки;
* соперничество — открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции с полным игнорированием интересов партнера;
* сотрудничество — предполагает поиск решения, которое бы не только удовлетворило интересы обеих сторон, но и позволило бы им извлечь пользу из конфликта.

**? Как вы считаете, при каком способе решения конфликта в выигрыше остаются обе стороны?**

**Несмотря на то, что обе стороны оказываются в выигрыше лишь в ситуации сотрудничества, каждый тип поведения может оказаться уместным и эффективным в определенной ситуации.**

**С6** Пути выхода из конфликта:

* переговоры — мирная беседа обеих сторон по решению проблемы;
* посредничество — использование третьей стороны в заочном решении проблемы;
* арбитраж — обращение к наделенному специальными полномочиями органу власти за помощью в решении проблемы;
* применение силы, власти, закона — одностороннее использование власти или силы той стороной, которая считает себя сильнее.

**С7** Предлагаю вам определить уровень своей конфликтности, выбрав один ответ на каждый вопрос следующего теста:

**1) В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?**  
А) Не принимаю участия.  
Б) Кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой.  
В) Активно вмешиваюсь, чем вызываю огонь на себя.

**2) Выступаете ли вы на собраниях с критикой лидеров?**  
А) Нет.  
Б) Только если имею для этого веские основания.  
В) Критикую по любому поводу не только лидеров, но и тех, кто их защищает.

**3) Часто ли спорите с друзьями?**  
А) Только если люди необидчивые.  
Б) Лишь по принципиальным вопросам.  
В) Споры — моя стихия.

**4) Как вы реагируете, если кто-то пытается пройти в обход очереди?**  
А) Возмущаюсь в душе, но молчу — себе дороже.  
Б) Делаю замечание.  
В) Прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

**5) В столовой на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?**  
А) Не буду поднимать бучу из-за пустяков.  
Б) Молча возьму солонку.  
В) Не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

**6) Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу…**  
А) С возмущением посмотрю на обидчика.  
Б) Сухо сделаю замечание.  
В) Выскажусь, не стесняясь в выражениях.

**7) Если кто-то из близких купил в дом вещь, которая вам не понравилась…**  
А) Промолчу.  
Б) Ограничусь коротким тактичным комментарием.  
​ В) Устрою скандал.

**8) Не повезло в лотерее. Как вы к этому отнесетесь?**  
А) Постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней.  
Б) Не скрою досады, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш.  
​ В) Проигрыш надолго испортит отношение.

Обработка результатов: за каждый ответ «А» — 4 балла, «Б» — 2, «В» — 0. В зависимости от количества баллов результаты интерпретируются следующим образом:

* 22–32 балла — вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций в школе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.
* 11–21 балл — вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете, лишь если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем положении в обществе или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.
* До 10 баллов — споры и конфликты — это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но, если слышите замечания в свой адрес, можете съесть живьем. Ваша критика — ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваши несдержанность и грубость отталкивают людей. Надо постараться перебороть данные черты характера.

**С17** В педагогической деятельности конфликтные ситуации могут возникнуть в отношениях учитель-администрация, учитель-учитель, учитель-родитель и учитель-ученик. Сегодня мы остановимся на последнем – это конфликты с учениками. Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми, условия жизни которых сегодня нельзя назвать благоприятными, является обычной составной частью реаль­ности.

**С18** По мнению психолога Маргариты Марковны Рыбаковой, среди конфлик­тов между учителем и учеником выделяются следующие кон­фликты:

- деятельности

Конфликты деятельности. Возникают между учителем и учеником и проявляются в отказе ученика выполнить, учебное задание или плохом его выполнении. Это может происходить по различным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, а иногда, неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи при затруднениях в работе. По­добные конфликты часто происходят с учениками, испыты­вающими трудности в учёбе; когда учитель ведет предмет в классе непродолжительное время и отношения между ним и учеником ограничиваются учебной работой. Таких конфликтов меньше на уроках классных руководителей; в начальных клас­сах, когда общение на уроке определяется характером сложив­шихся взаимоотношении с учениками в другой обстановке.

- поведения (поступков) возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее;

- отношений, возникающие в сфере эмоционально-лич­ностных отношений учащихся и учителей.

Конфликты отношений часто возникают в результате не­умелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, длительный характер. Эти конфликты приобретают личностный смысл, порождают длительную не­приязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодей­ствие.

**С19** Каким бы ни был конфликт очень важно как можно скорее разрешить его. Иными словами – нужно помириться с учеником. Примирение поможет вам наладить отношения, сохранить авторитет, избежать повторных инцидентов.

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. Педагогу не стоит ждать, что ученик будет вести себя корректно, проявит инициативу к примирению. Поэтому инициатором должен быть именно учитель.

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!».

**С20** Процесс примирения включает четыре этапа: «Белый флаг», «Поговорим?», «Мирные предложения», «Рукопожатие»

Цели и результаты этапов примирения с учащимся

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 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 |

**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.

**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.

**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?».

[«Рукопожатие»](https://artdocs.glavbukh.ru/psihologsh/2018/n5/stages/index.html#tab-4)

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!».

**С21** 10 советов помогут разрешить конфликт с учеником

1. Не пытайтесь помириться сразу после конфликта. Конфликт и примирение – это разные процессы, не смешивайте их.

