

Рекомендации педагогу по решению конфликтных ситуаций в системе «педагог-ученик».



Что ЗАПРЕЩЕНО делать педагогу в конфликтной ситуации:

- отвечать на агрессию агрессией (это принижает Ваше достоинство),
- затрагивать качества личности ребенка (это вызовет негативные эмоции с его стороны),
- обращать внимание на национальные особенности детей (без комментариев);
- оскорблять и унижать достоинство ребенка (это не укрепляет авторитет взрослого);
- «прилюдно» обсуждать родителей ребенка;
- сравнивать детей (у каждого есть положительные и отрицательные качества);
- стремиться наказать, отомстить или обвинить, упрекнуть и покриковать (это вызовет ответную обиду и агрессию);
- продолжать выяснение отношений с ребенком на публике (это не укрепляет авторитет взрослого);
- приписывать ученику свое понимание его позиции (например, «ты меня обманываешь», «ты сделал это специально»)
- разрушать отношения с ребенком окончательно с волевой позиции взрослого.



Что НЕОБХОДИМО делать педагогу:

- ✚ постараться быть объективным, попросить учащегося обосновать свои претензии, предоставить ему возможность «выпустить пар»;
- ✚ постараться взглянуть на проблему глазами ученика, при этом выражать собственные чувства и мысли от первого лица, используя «Я-высказывания» (например: не «Вы меня обманываете», а «Я чувствую себя обманутым»);
- ✚ соблюдать вежливость и тактичность (есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб отношениям, что все последующие «компенсирующие» действия не смогут их исправить);
- ✚ избегать соблазна наказать, отомстить или обвинить, а также упрёков и критики (это вызовет ответную обиду и агрессию);



- ✚ если конфликт состоялся при группе, то взять «тайм-аут» и продолжить разговор после занятия при меньшем количестве слушателей или без них (после небольшой паузы, спадет накал страстей, а лишившись поддержки в лице одноклассников, ученик не будет «работать на публику»);
- ✚ обязательно принести свои извинения, если чувствуешь вину (к извинению способны только уверенные в себе педагоги);
- ✚ уметь использовать юмор и смекалку (это спасает в любой ситуации);
- ✚ постараться сохранить отношения с ребенком, независимо от результатов разрешения конфликта (высказать сожаление).
- ✚ давать оценку только действиям по поводу конкретной конфликтной ситуации.

Алгоритм действий педагога в конфликтной ситуации.

1. Признать существование конфликта: не уходить от него, а настроиться на его конструктивное разрешение.
2. Определить возможность переговоров. Увы, взрослые, а педагоги в особенности, чаще наставляют на путь истинный, но редко говорят с учениками на равных.



3. Постараться перевести течение конфликта с формы соперничества и конкуренции в сотрудничество в поиске решения выхода из сложившейся ситуации, чтобы обе стороны остались в выигрыше.
4. Не делать выводов о сути конфликта на основании информации только одного участника, нужно выслушать всех участников конфликта или представителей группы.
5. Занять нейтральную позицию, не принимать ни одну из сторон-участниц конфликта.
6. Не давать оценки, не поддакивать, не критиковать ни одного из участников конфликта.
7. В конфликте каждая сторона считает себя правой и несправедливо обиженной, поэтому их переполняют чувства и эмоции, которые необходимо выплеснуть. Важно дать возможность каждой стороне освободиться от эмоционального напряжения.
8. Не делать выводов о сути конфликта на основании эмоций и чувств конфликтующих сторон.

9. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

10. Вести разговор только о сущности конфликта: выявить суть, мотивы конфликта. Возможно, инсценировать конфликт в группе.

11. Постараться перейти от проявления позиций сторон к выявлению истинных интересов в конфликте: что и почему **важно** в данной ситуации для каждой из сторон, почему эта ситуация так задевает каждого из участников конфликта.

12. Сыграть роль **медиатора** – посредника, который хочет помочь обоим участникам конфликта, но при этом выражая свое равное к ним отношение, став «ДИРИЖЕРОМ» процесса решения конфликтной ситуации.



13. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

Общие рекомендации педагогам

1. Предупредить конфликты гораздо легче, чем завершить.

Стратегия профилактики конфликтов заключается в умении разрешать естественные противоречия, постоянно возникающие в процессе взаимодействия учителей и школьников, неконфликтными способами: путем сотрудничества, компромисса, уступок.

2. Внутренне согласиться с утверждением: когда два человека конфликтуют, то неправ тот из них, кто умнее.

Если человек считает себя опытным и умным, он должен уметь защитить свои интересы и интересы дела, не доводя ситуацию до конфликта, не наживая врага в лице своего оппонента. Поэтому в конфликте ученика с учителем, как правило, неправ учитель. В конфликте учитель — директор обычно неправ директор.

3. Будьте терпимы к инакомыслию учителей и учеников.

Помните, что практически по любому вопросу у разных людей взгляды отличаются. Люди-то разные! Эти отличия естественны и нормальны. Они не должны становиться причиной конфликтов. Терпимость к инакомыслию и критике укрепит Ваш авторитет и уменьшит число конфликтов.

4. Постоянно учитесь управлять своими негативными эмоциями.

В процессе общения такие эмоции выполняют отрицательные функции:

- ✓ оказывают разрушающее влияние на здоровье того, кто злится;
- ✓ ухудшают качество мышления;
- ✓ снижают объективность оценки окружающих;
- ✓ по закону эмоционального заражения вызывают ответную неприязнь у партнера по общению.

5. Никогда на своих уроках не давайте негативных оценок деятельности и личности других учителей, администрации школы, родителей.

6. Помните, что хорошие взаимоотношения с окружающими представляют собой не только индивидуальную, но и большую общественную ценность.

Говорят, что хороший человек — не профессия. Это верно. Однако, если учитель-профессионал конфликтен, такой недостаток нивелирует его достоинство, связанное с хорошим знанием предмета.

7. Во все времена у всех народов сложно было жить без чувства юмора.

Смех способен предотвратить многие конфликты.

8. Никогда не выясняйте отношения с администрацией школы, коллегами и родителями школьников в присутствии учеников.



9. Расширяйте вероятностные границы мировосприятия.

Прогнозируйте развитие всех значимых событий. Чем точнее прогноз, тем легче жить. Всегда прогнозируйте наилучший, наихудший и наиболее вероятный варианты развития событий.

10. Конфликт — это «айсберг», у которого видимая часть обычно не является главной.

Умейте определить скрытое содержание конфликта, выявить, где интересы школьников или учителей сталкиваются. Регулируя свои конфликты и конфликты у подчиненных, разрешайте основное, часто скрытое противоречие, вызвавшее борьбу, а не ограничивайтесь устранением внешних поводов конфликта.