**Рекомендации психолога по разрешению конфликтов**  
  
Основным звеном при разрешении педагогической ситуации считается проведение ее психологического анализа. Анализ помогает учителю избежать субъективизма в оценке поведения учеников. При разборе поступка, оценке поведения часто виноватым оказывается тот ученик, кто менее симпатичен учителю, а поэтому учителя удивительно хорошо помнят даже мелкие нарушения дисциплины этими учениками. Такая позиция учителя приводит к тому, что он подменяет объективное изучение личностных качеств ученика перечнем тех проступков, в которых он был замечен раньше: у хорошего ученика вспоминаются хорошие поступки и мало придается значения плохим, а «трудный» ученик всегда остается виновным.   
Психологический анализ дает возможность увидеть положительное в поступках «плохого» ученика и «пакость» в поведении образцового и тем самым правильно разрешить ситуацию, найти «точки роста» личности даже очень «трудного» ребенка.  Грамотно проведенный психологический анализ поможет учителю найти не только варианты разрешения, но и возможные пути предупреждения или погашения конфликта.   
  
Психологи разработали несколько вариантов опорных схем для проведения анализа ситуаций. Вот один из них:

* описание ситуации и ее участники;
* определение в ситуации момента, когда учитель мог бы предупредить ее переход в конфликт;
* что помешало учителю сделать это (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность);
* какие приемы воздействия мог бы использовать учитель в ситуации и как он их использовал; оценка;
* какую информацию получил учитель о своих педагогических успехах и просчетах; анализ своего поведения в ситуации и ошибки;
* варианты отношений с учеником после конфликта.   
  ПРИМЕР:   
  «Идет урок математики в 7 классе. Учительница опытная, большой стаж работы. Она предлагает учащимся решить задачу из учебника. Заметив, что один ученик не начинает выполнять работу, она его резко спросила: «А ты почему не работаешь?»  
  Родители этого мальчика пьют, нервная система его неуравновешенна. Воспитывает ребенка бабушка.   
  На вопрос учителя он ответил грубостью. Учитель потребовала, чтобы он вышел из класса. В ответ снова грубость и невыполнение «приказа». Ребята притихли, ждали разрешения конфликта и, конечно, не занимались заданием. Учительница выбежала из класса, пошла к директору и потребовала немедленного удаления грубияна из класса. Когда в класс зашел директор, мальчик выбежал из класса, а затем из школы.

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

Анализ конфликтной ситуации: большая доля вины в возникновении и обострении конфликта лежит на учительнице, которая не учла индивидуальных особенностей ребенка, плохо знала его семейные условия. Резкий тон и настойчивость требования вызвали его на ответную грубость (импульсивность поступка, переходящего в аффективное действие). Это способствовало быстрому развитию и обострению конфликта. Учительнице надо было оставить ребенка в покое и продолжать работу в классе, а после урока провести с ним индивидуальную беседу.Таким образом, причиной конфликта оказались: характер общения учителя с мальчиком (приказной тон), утомление учителя; конфликт усилился в силу неуравновешенной нервной системы ученика.  
**^ 2. Что говорить? Как говорить?**  
При разговоре с детьми учителю надо четко знать, что следует сказать (отбор содержания в диалоге), как сказать (эмоциональное сопровождение разговора), когда сказать, чтобы достигнуть цели обращенной к ребенку речи (время и место), при ком сказать и зачем сказать (уверенность в результате).   
За последнее время, как отмечают многие педагоги, значительно снизилась культура общения между учителями и учениками. Причину этого они видят в снижении культуры общения в быту, в семье, и в итоге в школе.   
Как правило, грубое, резкое замечание учителя вызывает ответную грубость со стороны ученика, а заканчивается такое «общение» заявлением учителя: «Выйди из класса!».   
Ученик редко ответит грубостью на спокойное, доброжелательное обращение к нему учителя (без сарказма и злой иронии), в этом случае он или виновато молчит, или оправдывается, а иногда заплачет, извинится перед учителем.  
При разговоре с учеником по поводу его поступка учителю уместно проявить искренний интерес к личности ребенка, а не торопиться дать оценку поступку и выражать свое возмущение, негодование по поводу его поведения, угрожать наказанием, упрекать за непослушание. В этом случае ученик займет оборонительную позицию по отношению к учителю, «закроется» для общения или ответит грубостью, а общение сведется к обмену «словесными ударами».   
Когда же учитель видит не только ученика, нарушившего дисциплину, совершившего плохой поступок, но и ребенок, попавшего в беду, которому грозит наказание, и проявит сочувствие, желание помочь, выражает огорчение и сожаление о случившемся, то тем самым создается определенный эмоциональный фон, который объединяет разговаривающих общими переживаниями, сближает их позиции в общении.   
Сближению позиций учителя и ученика, взаимопониманию помогут некоторые приемы, которые не всегда используются учителями. Постарайтесь называть ученика по имени, даже тогда, когда вы сердитесь на него. Это придаст обращению к нему ласково-требовательный характер, объединит с учеником.

Следует учитывать, что именно подростки не так часто слышат свое имя. В школе к ним чаще обращаются по фамилии.   
**3. Невербальные средства общения и умение слушать.**  
В общении учителя с учениками большое значение имеет не только содержание речи, но и мимика, тон, интонации речи, и если, как утверждают специалисты, интонация при общении взрослых может нести до 40% информации, то при общении с ребенком воздействие интонации увеличивается. Ребенок удивительно точно узнает по интонации отношение к нему взрослого.   
При восприятии слов он вначале реагирует на интонацию ответным действием и лишь потом усваивает смысл сказанного. Крик и монотонная речь учителя лишают воздействующей силы потому, что сенсорные входы ученика либо забиты криком, либо он вообще не улавливает эмоционального сопровождения, и это порождает безразличие, как бы четко и правильно ни произносились слова и фразы.   
Учителю так же надо уметь слушать ученика и услышать его. Результативность речи учителя во многом зависит от его умения слушать, «настроиться на волну» ученика. Это не так легко сделать по ряду причин: во-первых, трудно ждать от ученика плавной и связной речи, в силу чего взрослые часто прерывают его, чем еще больше затрудняют высказывание («Ладно, все понятно, иди!»), хотя он так и не сказал главного для него. Во-вторых, учителям часто некогда выслушать ученика, когда у него есть потребность поговорить, а когда учителю надо что-то узнать, ученик уже потерял интерес к разговору, да и, кроме того, ему неинтересно говорить с тем, кто его не слышит.   
**4. Не упрекайте ребенка его близкими!**  
Учитель делает грубейшую ошибку, теряет в глазах ученика статус и учителя и взрослого, если начинает упрекать ученика за его неблагополучную семью, за поведение его родителей.   
**5. «Возврат эмоций».**  
Важным средством предупреждения и успешного разрешения конфликтов может быть прием «возврат эмоций».   
Осознание своей профессиональной позиции, познание мотивов поступка ученика помогают учителю выйти из плена собственных эмоций и откликнуться на переживания ребенка.   
Учитель вместе с учениками «проживает» каждый возрастной период становления их личности, сопереживает по поводу их неудач, радуется успехам, огорчается за срывы в поведении и работе, великодушно прощает – все это не снижает авторитет учителя в глазах учеников, а эмоционально сближает их позиции, порождает сопереживание и взаимопонимание, помогает избавиться от стереотипов в отношениях с учениками. Без этого немыслимо педагогическое сотрудничество, когда учитель может увидеть хорошее в «отпетом» ученике, выразить надежду на его исправление.   
Ученики ценят хорошие отношения с теми учителями, которые могут разделить их радости и огорчения. При таких отношениях бывают и конфликты, но разрешать их значительно проще, отношения не доходят до конфронтации.   
  
  
**6. Наказание.**  
При разрешении конфликтов учителя считают наказание с помощью оценок одним из основных средств воздействия. Они полагают, что этим будет достигнуто неповторение поступка, что это устрашит ученика.   
Одним из методов наказания, часто применяемых в последнее время, становится вызов родителей, упреки им за все проступки ученика и выставление низких оценок за поведение – но этого необходимо избегать.   
**7. Приглашение «третьего».**  
Для разрешения конфликта, когда отношения между учителями и учениками принимают характер противостояния, иногда приглашают «третьего».   
При выборе «третьего» следует учесть, что он должен иметь возможность включиться в разрешение ситуации не по служебной обязанности. Он должен иметь и искреннее желание помочь ученику и глубоко понять причины конфликта.   
Таким «третьим» могут быть и родители, и кто-то из учителей или сверстников. Главное, чтобы «третий» был значимым для конфликтующего ученика человеком.