Рекомендации педагогам

«Конфликт студента с преподавателем: что делать и как себя вести»

Начнем с того, что не стоит тешить себя ложными ожиданиями. Примирение обычно не происходит сразу. Мало того, участники не успокоятся, пока не выплеснут эмоции. Студент не придет с повинной, скорее наоборот – ключ к примирению лежит в руках преподавателя. В конце концов, источник конфликта не всегда поддается нейтрализации.

Как избежать ложных ожиданий

Начните с очевидного правила – не вести разговор в негативном русле. Будьте терпеливы и не стремитесь немедленно погасить ссору. Не стоит «эскалировать» значимость ситуации, апеллировать к директору и родителям. И, пожалуйста, не сравнивайте юного оппонента с более успешными товарищами, ни к чему подвергать его публичному осуждению. Пошаговый процесс примирения

Итак, вы действуете профессионально: хладнокровно ведете диалог, не «ведетесь» на провокации, не выставляете юного оппонента на посмешище. Примирение имеет свои этапы, и важно соблюсти их.

Четыре этапа примирения

Теперь главное, не усугубляя конфликт, совместно пройти 4 этапа: Белый флаг; Поговорим?; Мирные предложения; Рукопожатие.

Этап 1. Белый флаг

Избегайте менторского тона, беседуйте без заискиваний, но и без агрессии. Дайте понять студенту, что, невзирая на конфликт, вы готовы сотрудничать на любую тему. Отвлеките студента разговором на нейтральную тему: погода, как прошли выходные, спорт. Дайте студенту какое-нибудь задание, в соответствии с его интересами: нарисовать конкурсную работу, исполнить песню на ближайшем концерте, поучаствовать на соревнованиях.

Этап 2. Поговорим?

Допустим, вам повезло, и студент сам решил помириться с вами. Позвольте ему выговориться, выстроив фразы таким образом: «Я постараюсь понять тебя», «Хочется взглянуть на произошедшее твоими глазами», «Расскажи еще раз, что подтолкнуло тебя…» Вам может пригодиться техника активного слушания. Развернитесь к собеседнику в пол-оборота. Следите, чтобы не было закрытых жестов. Старайтесь не перебивать, кивайте. Временами можно благожелательным тоном озвучить выводы, опираясь на его слова. Выясните у собеседника, что именно вызвало его протест: слова преподавателя или действия? Ясно изложите свою позицию: «Я не могу смотреть, когда студент унижает соседа по парте», «Я придаю большое значение ответственности», «Меня трудно убедить, что Пушкин может кому-то не нравиться».

Этап 3. Мирные предложения

Дайте понять студенту, что вы заинтересованы в справедливых и длительных отношениях с ним. Ведь преподавателю (классному руководителю) и студенту придется еще несколько лет взаимодействовать и общаться. Заверьте студента в своем позитивном и конструктивном настрое: «Конфликты не влияют на мое отношение к тебе», «Я по-прежнему хорошо отношусь к тебе». Если в пылу конфликта были затронуты какие-то значимые убеждения одной из сторон, поговорите со студентам на предмет их важности, чтобы в будущем не задевать уязвимых точек собеседника.

Этап 4. Рукопожатие

Пора озвучить договоренности о перемирии. Ваши слова должны звучать с заделом на будущее, с акцентом на переживания студента. Убедитесь, что студент согласен с вами. Обратная связь позволит упрочить мир и настроиться на дальнейшую совместную работу. Обсуждение можно завершить, если студент искренне согласился с вышеозначенными договоренностями. Будет очень хорошо, если вы сами выразите чувство облегчения от мирного разрешения конфликта.