



Удивительный мир практической психологии для классного руководителя
www.ainnova-test.ru

ПАМЯТКА ДЛЯ ПЕДАГОГОВ ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ДЕТЬМИ

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

Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликт обладает как деструктивными, так и конструктивными функциями.



Главная задача взрослых — помочь детям увидеть в каждом человеке, имеющего свои желания и переживания, вместе найти выход из сложной ситуации, предлагая им варианты решения конфликта.

Рекомендации, которых должен придерживаться педагог, наблюдающий ситуацию ссоры между детьми

Правило 1. Не всегда следует вмешиваться в ссоры между детьми. Ведь как в любой другой деятельности, можно научиться решать конфликты только путем участия в них. Не мешайте детям получать такой жизненно важный опыт.

«АКАДЕМИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТЕСТИРОВАНИЯ»
www.ainnova-test.ru

Правило 2. Вмешиваясь в детский конфликт, никогда не занимайте сразу позицию одного из ребят, даже если вам кажется очевидным, кто здесь прав, а кто виноват. Ведь для ребенка, ведущего себя неправильно, это совсем не так просто. Поэтому ваш скорый суд он воспримет как несправедливость и пристрастность, а значит, не станет продолжать общение, в котором вы выступаете арбитром.

Правило 3. Разбирая конкретную ситуацию ссоры, не стремитесь выступать верховным судьей, определяя правых и виноватых и выбирая меру наказания. Лучше не делать из личных конфликтов аналог юридического разбирательства. Попробуйте приучить детей к мысли, что, кто бы ни начал ссору, ответственность за дальнейшее развитие событий несут всегда двое. Делайте акцент не на "кто виноват?", а на "что делать?". Направить в это русло внимание поссорившихся и жаждущих отмщения ребят часто помогает чувство юмора.

Правило 4. Помогая детям выйти из конфликта и освободиться от накопившейся обиды и злости, следите за тем, чтобы они не переходили на личности. Говоря о том, что их огорчило или возмутило, они должны описывать именно действия и слова партнера, а не его физические или личностные недостатки.

Правило 5. Если вы стараетесь помочь урегулировать конфликт между двумя своими собственными детьми, то приложите усилия, чтобы у ребят не возникло ощущения, что одного из них вы любите больше. Не забудьте вслух объяснить своим детям, что вы очень любите их обоих, что бы они ни сделали, и поэтому их ссоры очень вас огорчают. Даже когда вы считаете нужным наказать одного из ребят, все равно напомните ему, что вам это неприятно, вы его очень любите и надеетесь, что он поймет пользу наказания и исправится.

Стратегия поведения в конфликте:

Шаг 1: Привлечь к себе внимание конфликтующих сторон.

Шаг 2: Сохранять собственное эмоциональное равновесие в вопросах решения детских конфликтов.

Шаг 3: Прояснить конфликтную ситуацию, реальные проблемы и интересы обеих сторон.

«АКАДЕМИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТЕСТИРОВАНИЯ»

www.ainnova-test.ru

Шаг 4: Оценить обстоятельства, мотивы детей, с помощью наводящих вопросов выяснить причину конфликта.

Шаг 5: Работать с чувствами детей (техника активного слушания).

Техника активного слушания:

- обязательно повернитесь к ребенку лицом;
- если ребенок расстроен, не задавайте ему сразу вопросы;
- стройте ваши фразы в утвердительной форме, а не в форме вопроса, например, «что-то случилось...», «он тебя толкнул и тебе очень больно...», «ты на него обиделся и не хочешь с ним дружить...»;
- после утвердительного высказывания - держите паузу;
- обязательно выслушайте обе стороны участников конфликта;
- выслушивая переживания одного ребенка, дайте понять взглядом, прикосновением, кивком головы другому ребенку, что вы помните о нем и готовы будете выслушать и его.

Шаг 6: Совместно с детьми сформулировать возможные пути решения, приемлемые для всех заинтересованных сторон (техника позитивных сообщений).

Техника позитивных сообщений:

- 1) Кто хочет рассказать, что произошло? (или обращение к конкретному ребенку).
- 2) Когда ты... (описание произведенного действия ребенка) может случиться, что... (описание возможного результата).
- 3) Лучше... (предложение альтернативного варианта поведения каждого из участников конфликта).
- 4) Положительная оценка результата игры для участников (публичная или индивидуальная, сообразно ситуации).

Шаг 7: Объединить конфликтующие стороны в совместную игровую деятельность.

Шаг 8: Помочь детям выполнить решение, если нужно - осуществить проверку.

**Алгоритм деятельности по разрешению конфликта «17 шагов»
(по А. Я. Анцупову)**

«АКАДЕМИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТЕСТИРОВАНИЯ»

www.ainnova-test.ru

Опыт деятельности по управлению конфликтами третьей стороной может быть обобщен в определенный алгоритм - систему «17 шагов» Предлагаемая последовательность действий может уточняться исходя из особенностей ситуации.

1-й шаг. Представить общую картину конфликта и определить ее суть, исходя из анализа той информации, которой вы в данный момент располагаете. Оценить позиции и скрытые интересы обеих сторон.

2-й шаг. Побеседовать с одним из оппонентов, позиция которого на данный момент кажется вам более оправданной. Узнать о его точке зрения на причины конфликта, чего он хочет добиться и чего опасается. Установить его мнение об основных интересах и опасениях второго оппонента.

3-й шаг. Обязательно побеседовать со вторым оппонентом.

4-й шаг. Побеседовать о причинах и характере конфликта с друзьями первого оппонента. Они дадут более объективную информацию об интересах и опасениях своего друга. В дальнейшем они же могут помочь в разрешении конфликта.

5-й шаг. Побеседовать о причинах, характере и способе урегулирования конфликта с друзьями второго оппонента.

6-й шаг. Обсудить причины, способы урегулирования и перспективы с неформальными лидерами коллектива.

7-й шаг. При необходимости обсудить проблему с руководителями обеих оппонентов.

8-й шаг. Понять главную причину конфликта и представить, что в конфликте участвуют не эти конкретные участники, а абстрактные люди.

9-й шаг. Определить подсознательные мотивы, скрытые за внешними поводами. Точно понять скрытое содержание конфликта.

10-й шаг. Определить, в чем каждый из оппонентов прав, а в чем не прав. Поддержать в том, в чем они правы, и указать на слабые места в позиции каждого.

11-й шаг. Оценить наилучший, наихудший и наиболее вероятный варианты развития событий. Определить, возможно ли, чтобы стороны сами пришли к компромиссу.

12-й шаг. Оценить возможные скрытые, отсроченные и перспективные последствия вашего вмешательства в конфликт. Чтобы не превратиться во врага одного из оппонентов.

13-й шаг. Продумать и разработать программу-максимум. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам совместных действий по реализации этой программы.

14-й шаг. Продумать и разработать программу-минимум. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам совместных действий по реализации этой программы.

15-й шаг. Обсудить обе программы с друзьями каждого из оппонентов, неформальными лидерами, при необходимости – с руководителями. Внести коррекцию в планы общих действий.

16-й шаг. Попытаться разрешить конфликт, корректируя не только тактику, но и стратегию действий с учетом конкретной ситуации. Активно привлекать друзей, неформальных лидеров, при необходимости – руководителей. Лучше разрешать конфликт их руками.

17-й шаг. Обобщить позитивный и негативный опыт, приобретенный в результате вмешательства в данный конфликт.