

ПАМЯТКА ДЛЯ ПЕДАГОГА О РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА МЕЖДУ ДЕТЬМИ

Конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт обладает как деструктивными, так и конструктивными функциями.

Виды конфликтов

- Внутренние конфликты — это взаимодействие противоположных сторон внутри данного объекта.
- Внешние конфликты — это взаимодействие противоположностей, относящихся к разным объектам.
- Антагонистические конфликты — это взаимодействие между непримиримо враждебными социальными группами и силами.

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.
- **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 (кто оказался не виноват или чья вина меньше) 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 (голосом, интонацией).

Шаг №2: Сохранять собственное эмоциональное равновесие в вопросах решения детских конфликтов.

Шаг №3: Прояснить конфликтную ситуацию, реальные проблемы и интересы обеих сторон.

Шаг №4: Оценить обстоятельства, мотивы детей, с помощью наводящих вопросов выяснить причину конфликта (что привело к конфликту).

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.

Основные подходы в разрешении конфликтов

Становясь посредником в разрешении детских конфликтов, воспитатель должен учитывать их характерные особенности:

1. При разрешении конфликтной ситуации воспитатель, педагог несет профессиональную ответственность за правильное разрешение ситуации конфликта: детский сад — модель общества, где воспитанники усваивают социальные нормы отношений между людьми.
2. Взрослые и дети имеют различный социальный статус (чем и определяется их разное поведение в конфликте и при его разрешении).
3. Разница в возрасте и жизненном опыте разводит позиции взрослого и ребенка, порождает разную степень ответственности за ошибки.
4. Различное понимание событий и их причин участниками, конфликт глазами воспитателя и детей видится по-разному.
5. Присутствие других детей при конфликте превращает их из свидетелей в участников, а конфликт приобретает воспитательный смысл.
6. Профессиональная позиция воспитателя (педагога) — взять на себя инициативу разрешения конфликта и на первое место поставить интересы формирующейся личности.
7. Детские конфликты легче предупредить, чем успешно разрешить.

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

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.

Теперь для руководителя анализ данных и выработка конкретных действий. Это может быть примирение сторон, выдвижение рекомендаций обязательных для выполнения, или просто решение вопросов,

обеспечивающих успешность взаимодействия оппонентов.

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.

