

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

1. Помните, что конфликты гораздо легче предупредить, чем завершить.
Чем острее и длительнее конфликт, тем труднее его закончить.
2. Никогда не превращайте учеников в инструмент борьбы с администрацией школы, другими учителями, родителями школьников. Таким способом вы и своих целей не добьетесь, и мнение о себе коллег и учеников испортите.
3. Постоянно учитесь контролировать свои негативные эмоции. 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.
4. Никогда не выясняйте отношения с администрацией школы, коллегами и родителями школьников в присутствии учеников.
5. Не стремитесь радикально, быстро, «лобовыми» методами переделывать учеников. Перевоспитание и воспитание школьника — процесс длительный, требующий от учителя терпения, ума, такта и осторожности.
6. Оценивая результаты учебы и поведение школьника, всегда сначала обращайтесь внимание на то, что ему удалось сделать и чего достичь.
Только после этого уместно и менее конфликтно сказать о недостатках ученика. Опора на положительное в обучении и воспитании обучающихся, во-первых, позволяет повысить эффективность работы учителя, во-вторых, способствует профилактике конфликтов между педагогом и школьниками.
7. Никогда на своих уроках не давайте негативных оценок деятельности и личности других учителей, администрации школы, родителей.

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.** Оказывая содействие в разрешении детского конфликта, никогда не занимайте сразу позицию одного из ребят, даже если вам кажется очевидным, кто здесь прав, а кто виноват. 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 выступить верховным судьей, определяя правых и виноватых и выбирая меру наказания. 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...», «ты на него обиделся и не хочешь с ним разговаривать...»;
 - 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 обоих 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.

Памятка для педагогов по преодолению конфликтов со воспитанниками

Важным средством предупреждения и успешного разрешения конфликтов может быть прием «возврат эмоций». Освоение своей профессиональной позиции, познание мотивов поступка ребенка помогают педагогу выйти за пределы собственных эмоций (что не так легко и просто) и откликнуться на переживания ребенка.

□ При разговоре с детьми педагогу надо четко знать, что следует сказать, как сказать, когда сказать, чтобы достигнуть цели обращенной к ребенку речи, при ком сказать и зачем сказать.

□ В диалоге педагога с детьми следует избегать командно-административный тон. Важно относиться к детям, как к взрослеющим людям, вести диалоги с ними с позиций «взрослый – взрослый», (учитывая возрастные особенности, особенно при конфликтных ситуациях, а не из наших ролей «ученик» и «учитель»). При таком подходе в большинстве случаев не только находят компромиссные решения в конфликтах, но и воспитывается личность учащегося.

□ Следите за манерой разговора. Если противостояние случается на уроке и принимает явный эмоциональный накал, предлагается оформить свои претензии в письменном виде и огласить их к обсуждению в иное точно назначенное время.

□ Диалог не должен содержать набор стереотипных выражений, упреков, угроз, недовольства поведением ребенка. В противном случае, к старшему школьному возрасту многие из воспитанников вырабатывают ответный стиль общения с педагогами.

□ Никогда не отвечать «вызовом на вызов», переходя на личные оскорбления детей словами или делами.

□ Необходимо использовать метод разъяснения правильности тех или иных правил и объективности принимаемых решений. Часто детям просто необходимо объяснять, почему нужно то или иное правило и что получится, если его не исполнять.

□ Суметь вовремя замолчать, если видишь, что ребенок понимает нелепость своих претензий, но не может остановиться в силу боязни показаться «хлюпиком» и «слабаком» перед одноклассниками.

□ При разговоре с ребенком по поводу его поступка педагогу уместно проявить искренний интерес к личности ребенка;

□ Для разрешения конфликта, когда отношения между педагогом и воспитанником принимают характер противостояния, иногда приглашают «третьего».

□ При выборе третьей стороны следует учесть, что он должен иметь возможность включиться в разрешение ситуации не по служебной обязанности. Он должен иметь и искреннее желание помочь ребенку и глубоко понять причины конфликта. Таким «третьим» могут быть и педагоги, и кто-то из воспитателей или сверстников. Главное, чтобы этот самый «третий» был значимым для конфликтующего ребенка человеком.

Дополнительные рекомендации

□ Не следует торопиться дать оценку поступку и выражать свое возмущение, негодование по поводу поведения ребенка, угрожать наказанием, упрекать за непослушание. В этом случае воспитанник займет оборонительную позицию по отношению к педагогу, (закроется) для общения или ответит грубостью, а общение сведется к обмену словесными ударами.

□ Когда же педагог видит не только ребенка, нарушившего дисциплину, совершившего плохой поступок, но и ребенка, попавшего в беду, которому грозят 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.

□ Необходимо постараться называть воспитанника по имени, даже тогда, когда педагог сердит на него. Это придаст обращению к ребенку ласково требовательный характер, объединит с ним. Следует учитывать, что именно дети не так уж часто слышат свое имя, в школе к ним чаще обращаются по фамилии. Да и сверстники в этом возрасте предпочитают называть друг друга кличками, полуименами.

□ Оценивая результаты учёбы и поведения ребенка, всегда сначала обращайтесь внимание на то, что ему удалось сделать и чего достичь. Только после этого уместно и менее конфликтно сказать о недостатках ребенка. Опора на положительное в обучении и воспитании детей, во-первых, позволяет повысить эффективность работы педагога, во-вторых, способствует профилактике конфликтов между педагогом и воспитанниками.