

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
муниципального образования город Краснодар
«Детский сад комбинированного вида №104 «Рукавичка»

**Памятка
для педагога о разрешении конфликта
между детьми**

Подготовила:
старший воспитатель Панкова О.И.

Краснодар, 2021

ПАМЯТКА ДЛЯ ПЕДАГОГА

О РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА МЕЖДУ ДЕТЬМИ

Любое взаимодействие, любой диалог партнеров предполагает нахождение «общего языка», который является результатом достижения понимания.

Ю. Хабермас

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.



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 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.

**Педагогические ситуации, с вариантами высказываний
в стиле «активного слушания», «я-сообщения»
(с участием детей 4-7 лет)**

1. Проблема: ребенок лет не желает идти в детский сад.

Описание ситуации. Ребенок конфликтует с другими детьми.

Высказывание ребенка: Я не хочу идти в группу, меня здесь обижают.

Высказывания педагога:

Вариант 1. (Берет ребенка за руку, если он разрешает) Я буду рядом с тобой, мы пойдем к твоей любимой игрушке Мишке и поиграем с ним в «Прятки».

Вариант 2. Ты хочешь посмотреть вот эту книгу (игру)?

Вариант 3. Помоги мне, пожалуйста, разложить вот эти кубики по своим коробочкам (по цвету, по размеру и т.д.).

2. Проблема: нежелание ребенка идти в детский сад.

Описание ситуации. Ребенок не хочет идти в детский сад из-за нарушения режима дня.

Высказывание ребенка: Не хочу идти в детский сад.

- Почему?

- Потому, что я хочу спать.

Высказывания педагога:

Вариант 1. Хочешь, полежать на своей кроватке? (Разрешить это сделать).

Вариант 2. Пойдем с тобой поиграем. Возьмешь пазлы или машину?

Вариант 3. Давай, мы с тобой поиграем в твою любимую игру. В какую игру ты хочешь поиграть?

Вариант 3. Ребята отправились в путешествие, давай мы с тобой присоединимся к ним.

P.S. Беседа с родителями о соблюдении режима дня дома.

3. Проблема: нежелание ребенка идти в детский сад.

Описание ситуации. Ребенок не хочет идти в детский сад из-за конфликта между педагогом и ребенком.

Высказывание ребенка: Не хочу идти в детский сад.

Высказывание ребенка:

- Не хочу идти в детский сад.

- Почему?

- Я хочу, чтобы была Инна Петровна. (Воспитатель второй смены).

Высказывания педагога:

Вариант 1. Давай, пока мы ее будем ждать, мы с тобой соберем волшебную картинку.

Вариант 2. Я тебя ждала и Инна Петровна приготовила тебе интересную игру. А сейчас пойдем, поможем накрыть на стол к завтраку. (Заняться каким-либо делом).

Вариант 3. А с кем, ты хочешь поиграть? (из детей)

4. Проблема: негативизм по отношению к еде.

Описание ситуации. Ребенок отказывается от еды.

Высказывание ребенка. Я не буду есть это!

Высказывания педагога:

Вариант 1. Мария Петровна (повар) очень обрадуется, когда узнает, что сегодня ты все съел.

Вариант 2. Давай посмотрим, насколько ты поправишься после еды (использует напольные весы).

Вариант 3. Попробуй три ложки, может тебе понравится?

Вариант 4. (ошарашить) Это такая «пользительная» каша!

5. Проблема: негативизм по отношению ко сну.

Описание ситуации. Ребенок не хочет спать.

Высказывание ребенка: Я не буду спать.

Высказывания педагога:

Вариант 1. Можешь просто полежать.

Вариант 2. Твой любимый Мишка не может уснуть без тебя (разрешаем спать с игрушкой).

Вариант 3. Знаешь, какой сон мне сегодня приснился? (мини-рассказ). А потом ты мне расскажешь, что приснилось тебе.

Вариант 4. Полежи на волшебной кровати, на ней кто спит, тот быстро вырастает!

6. Проблема: проявление негативизма к любой организованной деятельности.

Описание ситуации. Ребенок не хочет участвовать в проведении какой-либо деятельности.

Высказывание ребенка: «Не хочу ничем заниматься».

Высказывания педагога:

Вариант 1. Педагог разрешает ребенку посидеть на стульчике или в любимом его месте.

Вариант 2. Можешь посидеть на стульчике и понаблюдать за нами. А потом, если захочешь, ты к нам присоединишься.

Вариант 3. Может тебе помочь?

Вариант 4. Тебе дать трафарет? ... Помогай мне.

Вариант 5. Ты у нас сегодня самый главный и будешь назначать кто что будет делать (раздавать кисточки, распределять роли).

7. Проблема: ссора между детьми из-за оскорблений.

Описание ситуации. Ребенок жалуется, что его обзывают.

Высказывание ребенка: А Маша обзывается!

Высказывания педагога:

Вариант 1. Я точно знаю, что ты умный (антоним оскорблению)!

Вариант 2. Наверное, Маша просто не знает, что это слово означает.

Вариант 3. Может попробуем спросить у Маши, что произошло, почему она так сказала?

После этих фраз можно поиграть в «Обзывалки» (овощами, фруктами...)

8. Проблема: ссора между детьми из-за лидерства.

Описание ситуации. Ребенок не умеет проигрывать.

Высказывание ребенка. Я – первый! (проигравший)

Высказывания педагога:

Вариант 1. Ты сегодня старался, молодец, но ты можешь сделать еще лучше. Я уверена, что завтра у тебя все получится.

Вариант 2. (Сказать ребенку на ушко) Давай сегодня ты будешь самым добрым и отдашь первое место Саше.

9. Проблема: ссора из-за игрушки между детьми.

Описание ситуации. Дети не могут уступить друг другу.

Высказывание ребенка: Моя игрушка!

Высказывания педагога:

Вариант 1. Смотри, вот такая же игрушка. Возьми её и поиграйте вместе.

Вариант 2. Давайте для этой машины мы построим большой гараж.

Вариант 3. Давайте, посчитаемся и считалка подскажет кто будет первым капитаном.

Вариант 4. Давай ты будешь самый добрый (на ушко менее конфликтному ребенку) и дашь игрушку Вите.

10. Проблема: низкий уровень навыков самообслуживания.

Описание ситуации. Ребенок не хочет одеваться после сна.

Высказывание ребенка. Я не умею.

Высказывания педагога:

Вариант 1: Посмотри, как просто (показать алгоритм одевания в картинках, представленный в виде наглядного демонстрационного материала)! С чего начнешь?

Вариант 2: Тебе помочь? (частичная помощь).

Вариант 3: Ты пока приготовь вещи, которые будешь надевать, а я помогу Кате.

Тест "Самооценка рационального поведения в конфликте"

Чтобы пройти тест Вам понадобятся лист бумаги и ручка.

Описание:

С помощью данной методики Вы сможете узнать насколько Вы умеете сдерживать себя во время конфликта.

Инструкция:

Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 – для вас не характерно такое поведение.

Тестовое задание:

1. Критически оцениваю партнера.
2. Приписываю ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрирую знаки превосходства.
4. Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру.
5. Игнорирую интересы соперника.
6. Вижу все только со своей позиции.
7. Уменьшаю заслуги партнера.
8. Преувеличиваю свои заслуги.
9. Задеваю "больные точки" и уязвимые места партнера.
10. Предъявляю партнеру множество претензий.
11. Раздражаюсь, перехожу на крик.

Оценка результатов:

Отклонение вправо от показателя 3 по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения в конфликте.

Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Тест «Худой мир лучше доброй ссоры»

Чтобы пройти тест Вам понадобятся лист бумаги и ручка.

Описание:

Умеете ли вы ссориться? Занятие, конечно, неприятное, но кто в наш век стрессов, спешки и перегрузок может его избежать? Итак, попытаемся усвоить культуру ссоры. И заодно посмотрим, можно ли прожить без конфликтов.

Инструкция:

После прочтения каждого утверждения решите, свойственно ли вам то или иное поведение.

Предлагается три варианта ответа:

- 1 – часто;
- 2 – от случая к случаю;
- 3 – редко.

Тестовое задание:

Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации, во время ссоры?

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней, как со своей.
3. Ищу компромиссы.
4. Допускаю, что неправ, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желаю во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем – категорически нет (это может сузить площадь конфликта).
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему.
11. Ною и канючу, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта. Понять, с чего все началось.
13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.

14. Предлагаю мир.

15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка результатов теста:

За ответ **часто** – поставьте 3 балла; **от случая к случаю** – 2; **редко** – 1.

Теперь внесите выставленные вами баллы в таблицу в соответствии с порядковым номером вопроса.

А	В	С	Д	Е
1...	2...	3...	4...	5...
6...	7...	8...	9...	10..
11...	12...	13...	14...	15..

Сложите баллы в каждой колонке. Они отражают определенный стиль решения конфликта. В какой колонке сумма оказалась самой высокой?

А. Соответствует «**жесткому**» типу решения конфликтов. Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию, в которой, по вашему мнению, нет и не может быть изъяснов и ошибок. Во что бы то ни стало вы стараетесь выиграть. Вы – тип человека, который «всегда прав».

В. «**Примиренческий**» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Две головы лучше, чем одна. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищете решения, которые бы удовлетворили обе стороны.

С. «**Компромиссный**». С самого начала вы согласны на компромисс.

Д. «**Мягкий**». Своего противника вы уничтожаете добротой. С готовностью принимаете точку зрения противника, отказываетесь от своей.

Е. «**Уходящий**». Ваше кредо – «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Многим из нас свойственны разные стили поведения в конфликтной ситуации. В конфликте с начальником мы «уходим»; решая домашнюю проблему, стоим на своем до конца... Любой из пяти типов приемлем при определенных обстоятельствах, у каждого есть свои плюсы и минусы.

«**Жесткий**» хорош при необходимости действовать немедленно, когда вы уверены, что правы, а на доказательство своей правоты нет времени.

«Примиренческий» поможет в решении, выгодном для обеих сторон, и сохранит нормальные отношения между спорящими.

«Компромиссный» может выручить при столкновении двух равных сил, если разногласия невелики и, соглашаясь с мнением противника, вы не особенно проигрываете.

«Мягкий» идеален в следующей ситуации. Вы соглашаетесь со второстепенным вопросом, а затем отстаиваете свои, как более важные.

«Уходящий» может предотвратить открытую ссору, прямое столкновение, если вы его опасаетесь или избегаете.

Тест «Генеральная стратегия поведения»

Чтобы пройти тест Вам понадобятся лист бумаги и ручка.

Описание:

С помощью этого теста Вы можете узнать как Вы предпочитаете вести себя в конфликтной ситуации.

Инструкция:

Тест содержит 30 утверждений (пословиц, поговорок), которые необходимо оценить следующим образом:

5 баллов – всегда так поступаете и высоко оцениваете данное утверждение;

4 балла – довольно часто так поступаете и довольно высоко оцениваете данное утверждение;

3 балла – иногда так поступаете и положительно оцениваете данное утверждение;

2 балла – очень редко или крайне редко так поступаете и довольно отрицательно оцениваете данное утверждение;

1 балл – никогда так не поступаете и очень отрицательно оцениваете данное утверждение.

Результаты запишите в таблицу.

Тестовое задание:

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если вы не можете заставить другого думать как вы, то тогда заставьте его поступать как вам нужно.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два – лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь – не поедешь.
9. С паршивой овцы – хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрец знает, а не то, что все болтают.

11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врага.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Держитесь подальше от людей, не согласных с вами.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты мне – я тебе.
20. Только тот, кто откажется от монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладают другие.
21. Кто спорит, тот ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот не обращается в бегство.
23. Ласковое телятко двух маток сосет, а упрямое – ни одной.
24. Кто дарит, тот друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с друзьями совет.
26. Лучший способ разрешать споры – вовсе избегать их.
27. Семь раз отмерь – один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руке, чем журавль в небе,
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.

Обработка результатов теста:

А	Б	В	Г	Д
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30

Интерпретация теста:

Подсчитайте сумму баллов в каждой колонке.

Если результат равен 20 и более, значит, вы предпочитаете вести себя в конфликтной ситуации в соответствии с той стратегией, которая обозначена ниже.

А. Стратегия «**черепахи**» – это стратегия ухода от конфликта и проблем.

Б. Стратегия «**акулы**» – силовая стратегия решения конфликта. Главное – цель, а средства допустимы все.

В. Стратегия «**медвежонка**» – стратегия сглаживания острых углов в конфликте.

Г. Стратегия «**лисы**» – стратегия активного поиска компромисса. При этой стратегии человек жертвует частью своей цели ради победы. Это энергичные деловые люди.

Д. Стратегия «**совы**» – открытая и честная стратегия решения конфликта.