

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

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 классного руководителя о разрешении конфликта между детьми

*Помогая детям преодолевать трудности,
мы всякий раз сотворяем своего рода чудо.
Это результат совместных усилий педагога
и детей, маленькое произведение искусства,
в создании которого все принимают участие
подобно музыкантам одного оркестра.*

К. Фопель



Педагоги-психологи: Мякушко Г.К., Темирболатова Г.У.

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

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.

Стратегия поведения в конфликте:

1. Привлечь к себе внимание конфликтующих сторон (голосом, интонацией).
2. Сохранять собственное эмоциональное равновесие в вопросах решения детских конфликтов.
3. Прояснить конфликтную ситуацию, реальные проблемы и интересы обеих сторон.
4. Оценить обстоятельства, мотивы детей, с помощью наводящих вопросов выяснить причину конфликта (что привело к конфликту).
5. Работать с чувствами детей (техника активного слушания).
6. Совместно с детьми сформулировать возможные пути решения, приемлемые для всех заинтересованных сторон (техника позитивных сообщений).
7. Объединить конфликтующие стороны в совместную игровую деятельность.
8. Помочь детям выполнить решение, если нужно - осуществить проверку.

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.

Техника позитивных сообщений:

- 1) Кто хочет рассказать, что произошло? (или обращение к конкретному ребенку)
- 2) Анализ ситуации: когда ты... (описание произведенного действия ребенка) может случиться, что... (описание возможного результата). Ты хочешь такого результата?
- 3) Анализ вариантов: будет лучше... (предложение альтернативного варианта поведения каждого из участников конфликта), потому что это безопасно для всех (завершение соответствующее вашей ситуации).
- 4) Анализ завершения: Положительная оценка результата игры для участников (публичная или индивидуальная, сообразно ситуации).
- 5) Итоговое сообщение: каждый сделал свой вклад в ситуацию, но я верю в каждого из вас! Наш класс – это команда, мы справимся.

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. Переживая эпизод ссоры, дети получают важный жизненный опыт. Вы должны всегда оставаться «направляющей рукой»: наблюдение, способность сказать о своих личных чувствах ребенку, провести беседу, помочь сделать правильные выводы – это очень важно и именно это, то самое важное дополнение к жизненному опыту, который дети должны получать самостоятельно.

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. Более того, ребенок почувствует себя отверженным вами и причиной тому найдет соперника, с которым происходила ссора и это может значительно обострить ситуации в будущем.

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.

