

«Приёмы урегулирования конфликтов в практике педагога ДО»

Виртуальный практикум.

Цель практикума: повышение коммуникативных навыков педагога для эффективного разрешения сложных ситуаций его взаимодействия со всеми участниками образовательных отношений.

Ежедневно мы вступаем в общение, во взаимодействие. Некоторые ситуации бывают для нас сложными. К ним относятся ситуации общения с неуравновешенными людьми, ситуации конфликтов.

Конфликты – довольно распространенная ситуация в общении, это столкновение интересов, целей разных сторон. Они являются естественной частью нашей жизни, могут ожидать нас при встрече с новым человеком или в беседе с давно известным. В какой-то мере они даже необходимы для развития ситуации и отношений, для роста личности. Педагоги — люди профессии, которая предполагает постоянное общение с большим количеством людей, а при неконструктивных способах реагирования на конфликт очень велик риск профессионального и личностного выгорания. Именно поэтому психологи рекомендуют всем педагогам периодически актуализировать **навыки самопомощи** в тренингах по общению либо в чтении психологической литературы. На наш взгляд, виртуальный практикум также позволяет «прирастить» профессиональное мастерство общения при вдумчивом прочтении и аналитической проработке прочитанного. Практикум имеет структуру: небольшие информационные блоки и разбор сложных жизненных ситуаций. После прочтения практикума необходимо заполнить анкету обратной связи.

Информационный блок 1: «Как снизить эмоциональное напряжение собеседника?»

Человек разговаривает на повышенных тонах, может быть, даже кричит, плачет, или его дыхание частое, мышцы напряжены, лицо покраснело – вот самые явные признаки эмоционального и нервно-мышечного напряжения. Заметить начало эмоциональной напряженности у человека нетрудно. Нужно самому быть спокойным, внимательным к другому человеку, увидеть напряжение лицевых мышц, услышать изменение интонации. В этот момент можно применить одну из предложенных техник, чтобы уменьшить его напряженность:

- Скажите: «Я вижу, что Вы расстроены (огорчены, обеспокоены, сердитесь, ...)
- Подчеркните общность с партнером, скажите: «Мне очень понятно ваше состояние, мне близка ваша обеспокоенность, я тоже как и вы считаю, что...»,
- Подчеркните значимость партнера, его мнения в ваших глазах («Вы человек талантливый, вы уже показали свою способность..., у меня всегда вызывало уважение ваше умение справляться с трудными вопросами...»)
- Проявление интереса к проблемам («Мне хочется помочь решить ваш вопрос, что я могу сделать для этого?»)
- Предоставьте партнеру возможность выговориться («Расскажите, пожалуйста, что случилось», «Я готов вас выслушать»)
- В случае вашей неправоты, признайте её («Я был не прав, давайте подумаем, как дальше быть»)
- Предложите конкретный выход из сложившейся ситуации («Есть ли у вас варианты решения вопроса? Давайте рассмотрим разные подходы. Могу я предложить свой вариант?»)
- Поддерживайте в разговоре спокойный темп, уверенную и доброжелательную интонацию, располагайтесь не очень близко и не очень далеко к человеку, смотрите на него.

Информационный блок 2: «Что делать, если Вы - посредник в конфликте».

Педагоги дополнительного образования периодически становятся посредником в конфликтах детей, иногда в конфликте ребёнка и родителя, а могут стать и посредником в конфликте коллег.

Что в таком случае полезно делать?

Необходимо изменить отношение к конфликту как к отрицательному явлению. Конфликт может иметь как негативные, так и позитивные последствия. Конфликт учит участников конфликта чему-то, тренирует умение договариваться. Ваша задача состоит в том, чтобы превратить противодействие сторон в оптимальные взаимоотношения.

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. 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.

Пример. На вашем занятии две девочки уже продолжительное время ссорятся, обзываются, одна забирает вещи другой, смеётся над ней, у другой в глазах слёзы.

Рекомендуемые действия.

Шаг №1: Отведите обидчицу в сторонку, чтобы ребята не слышали: «Расскажи мне, пожалуйста, что произошло? Я вижу, что вы ссоритесь».

Шаг №2: Сохраняйте собственное эмоциональное равновесие, снижайте эмоциональное напряжение детей: «Меня беспокоит, что у вас ссора. Мне хотелось бы на нашем занятии видеть всех спокойно включёнными в работу», «Я очень уважаю вас обеих, хочу помочь вам договориться и заниматься в хорошем настроении».

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

Техника активного слушания:

- обязательно повернитесь к ребенку лицом;
- стройте ваши фразы в утвердительной форме, а не в форме вопроса, например, «я вижу, что что-то случилось...», «она тебя толкнула и тебе очень больно...», «ты на неё обиделась и не хочешь с ней 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 №4: Совместно с детьми сформулируйте возможные пути решения, приемлемые для всех:

- Когда ты поступаешь так... (описание произведенного действия ребенка) может случиться, что... (описание возможного результата).
- Лучше... (предложение альтернативного варианта поведения каждого из участников конфликта).

Шаг №5: Дайте положительную оценку результата (публичную или индивидуальную): «Ребята, мне радостно, что девочки договорились, они – молодцы, так и надо всегда решать спорные вопросы», «Ты – молодец, что смогла преодолеть обиду и перевести конфликт в сотрудничество».

Помните и то, что хорошими способами разрешения конфликта, особенно если он не зашел далеко, являются **нежность, юмор и шутка**.

Информационный блок 3: «Если Вы - участник конфликта»

Основные правила поведения в конфликтной ситуации.

1. Правило справедливого отношения к инициатору конфликта (не осуждать «с порога», не отмахиваться, не бранить, а внимательно и доброжелательно выслушать инициатора столкновения).

2. Не расширять предмет ссоры, зону конфликта.

Под предметом понимается причина недовольства партнёра: что конкретно не устраивает. Конфликт обычно разгорается вокруг какой-либо конкретной ситуации, идеи, поступка. Если уж он возник, лучше остаться в рамках спорной проблемы, не переносить его ни на что другое. Когда предметов конфликта много, ссора неизбежно затягивается, и «ей не видно конца». Сократите число претензий!

3. Правило позитивной формулировки острой ситуации («Хорошо, что наконец-то есть повод поговорить на эту тему...»).

4. Правило эмоциональной выдержки.

Очень трудно оставаться спокойным, когда вам предъявляют беспочвенные обвинения, оскорбляют, предъявляют нелепые (с вашей точки зрения) требования и претензии. Это, как правило, свидетельствует о том, что конфликт вызван какими-то глубинными интересами, которые вам необходимо учесть, чтобы найти решение проблемы и восстановить взаимоотношения.

5. Правило обезличенного спора.

Избегайте личных конфликтов, затрагивающих чувства собственного достоинства человека. (Например, нельзя, чтобы претензии по поводу громкого телефонного разговора человека переходили в оскорбление его личности. «Вы не просто громко говорите, вы – болтун!»).

Пример ситуации педагогического конфликта. Вы занимаетесь в одном кабинете с другим педагогом. И хотя много раз договаривались о том, чтобы оставлять после себя порядок, но вам всякий раз не нравится состояние кабинета. (Надо отметить, что поводом претензии к коллеге может быть не только ситуация с территорией кабинета, но и с «несправедливостью распределения нагрузки или премий, а также ситуация «переманивания» детей из коллектива в коллектив).

Рекомендуемые действия.

Шаг №1. Провести мысленную подготовку к разговору по вопросам:

1. Чего я так хочу, что привело к конфликту? Чего хочет человек, с которым у меня конфликт?
2. Из-за чего возник конфликт?
3. Могу ли я придумать решение, при котором мы оба получим, чего хотим? Сколько таких решений я могу придумать? Сколько мы их можем придумать вместе с моим противником? Сколько решений нам могут подсказать другие люди?
4. Какое из этих решений самое лучшее? К чему приведет каждое из предлагаемых решений? Буду ли я доволен их результатами? Будет ли доволен мой противник?
5. Какие решения наиболее приемлемы для нас обоих? С каким из них мы оба согласимся?
6. С чего нам следует начать и из чего будет ясно, что мы не ошиблись?

Шаг № 2. Предупредите человека, что вы хотите с ним поговорить на важную тему, что на это потребуется минут 30-40 (или другое время). Если Вас спросят, про что поговорить, ответьте честно, что по поводу общего кабинета, но по телефону Вы говорить не можете.

Шаг № 3. Организуйте в разговоре пространство: стулья поставьте напротив друг друга на небольшом расстоянии, возможно общение через парту, но не через большой стол. Пригласите вошедшего человека присесть, очень важно, чтобы позиции в общении были равными.

Шаг №4. Обозначьте ваше состояние («Мне жаль (я огорчён), что возникла такая ситуация, но я уверен, что вопрос можно решить, поэтому и пригласил Вас на разговор»).

Шаг № 5. Сформулируйте ваши предложения («Такой уж я человек, что моё настроение зависит от определённого порядка в кабинете. Я хочу выдвинуть предложения и готов услышать от вас встречные». «Я прошу....., я предлагаю...»).

Шаг № 6. Выразите своё отношение по поводу договорённостей («Я рад, что мы нашли возможность договориться»), либо по поводу их отсутствия («Мне жаль, что нам не удалось договориться, я вижу, что в этом вопросе нам нужен посредник. Поэтому ставлю Вас в известность, что буду просить о такой помощи руководство»).

Помните, что в конфликте не бывает победивших и проигравших, урон или выигрыш от этих отношений всегда несут обе стороны!

Желаем Вам всегда находить конструктивные способы урегулирования конфликтных отношений!