**Гродно 2020**

**Государственное учреждение образования**

**«Гродненский районный**

**социально-педагогический центр»**

**Ненасильственное разрешение конфликтов в среде детей и подростков**

**Памятка для специалистов социально-педагогической и психологической службы, классных руководителей, воспитателей**

**Адрес:**

***Гродненский районный социально-педагогический центр***

***230005, г. Гродно,***

***ул. Господарчая, 10, каб. 504, 507***

***Контактный телефон:***

**8 (0152) 68-14-79,68-57-74**

**Электронный адрес:**

[**lojkigrodno\_dsp@mail.ru**](mailto:lojkigrodno_dsp@mail.ru)

**«Телефон доверия»:**

**68-15-14**

***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.

Разногласия в среде детей - обычное явление. В данном случае педагог не является конфликтующей стороной, однако принять участие в споре между детьми порой необходимо.

Основные типы и причины конфликтов у детей:

•внутриличностный конфликт – такой конфликт может возникнуть при низкой удовлетворённости жизнью, друзьями, учебой, отношениями со сверстниками, малой уверенностью в себе и близких людях, а также со стрессом;

•межличностный конфликт – когда люди с различными взглядами, чертами характера совсем не могут ладить друг с другом, в корне различаются взгляды и цели таких людей;

•конфликт между личностью и группой – может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиций группы, например, весь класс, срывает урок, а один подросток остается в классе, несмотря на его устойчивую нравственную позицию, его отношения с классом будут конфликтом, так как он идет против мнения группы;

•межгрупповой конфликт – возникает из-за противоречий и идейных установок двух различных групп.



***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 путирешения, 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.

*Алгоритм деятельности по разрешению конфликта*

**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.

**3-й шаг**. Обязательно побеседовать со вторым оппонентом.

**4-й шаг**. Побеседовать о причинах конфликта с друзьями первого оппонента. Они могут помочь в разрешить 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.

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

1. При разрешении конфликтной ситуации педагог несет профессиональную ответственность за правильное разрешение конфликта.
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.

**13-й шаг**. Продумать и разработать программу-максимум. **П**одготовить 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.

Теперь для руководителя необходимо проанализировать данные и выработать конкретные действия. 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.