

АЛГОРИТМ И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПЕДАГОГА ПРИ РАЗРЕШЕНИИ ПРОСТОГО КОНФЛИКТА

(в основном для детей младшего возраста)

1 ЭТАП: Выяснение причины конфликта

1.1. Проведение беседы одновременно с обоими участниками, без предварительных индивидуальных бесед, с целью выяснения причин конфликта.

1.2. Объявление и периодическое напоминание правил беседы (не перебивать, не оскорблять и т.д.). Сохранение собственного эмоционального равновесия в вопросах решения детских конфликтов.

1.3. Предоставление каждому участнику возможности проговорить свои претензии и обиды, сформулировать причину конфликта, так как каждый ее видит и понимает. (Выслушивая переживания одного ребенка, дайте понять взглядом, прикосновением, кивком головы другому ребенку, что вы помните о нем и готовы будете выслушать и его).

1.4. Контроль и снижение эмоционального фона беседы.

1.5. Обобщение услышанного, помощь в прояснении сложных моментов и понимании, что является истиной причиной конфликта.

1.6. Предоставление сторонам возможности задать вопросы друг — другу (если есть необходимость).

2 ЭТАП: Обсуждение решения, которое устроило бы обе стороны

2.1. Предоставление возможности поочередно высказать свои предложения по разрешению конфликта.

2.2. Оказание каждому участнику помощи в формулировке (понятной для другого) конкретных ожидаемых от других действий, чтобы считать конфликт исчерпанным, а также собственной готовности для разрешения конфликта.

2.3. Обобщение предложений, помощь вопросами при наличии затруднений или для снижения эмоционального фона.

2.4. Помощь в выборе из числа предложенных решений, такого, которое устроило бы обе стороны.

2.5. Уточнение деталей (Кто? Что? В какой срок?). Проверка возможности выполнения соглашения и приближение его к реальным возможностям (Действительно ли все проблемы будут решены, если все обещания будут выполнены?).

3 ЭТАП: Контроль выполнения принятого решения

3.1. Отслеживание и убеждение в том, что принятые решения выполнены в установленные сроки и обе стороны считают конфликт исчерпанным.

3.2. Предоставление возможности обращения к педагогу любой из сторон до возникновения нового конфликта при невыполнении взятых обещаний.

3.3. Повторная беседа с целью выяснения причин наращения взятых обязательств, корректировки сроков и условий, настрой участников на выполнение обещаний.

Недопустимо:

Делать замечания о поведении во время разговора одному из детей.

Начинать воспитывать и высказывать свои эмоции относительно конфликта.

Долго выслушивать одного и не давать слово другому.

Вставать на сторону одного из участников.

Угрожать приглашением родителей или разбирательством у администрации, если не смогут договориться.

Не доводить до конца начатый разговор и переносить его на другой день

Разрешать третьим лицам присутствовать при разговоре.

Навязывать свой вариант решения.

Выходить по делам или отвлекаться на телефонный разговор во время беседы.

АЛГОРИТМ И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПЕДАГОГА ПРИ РАЗРЕШЕНИИ СЛОЖНОГО КОНФЛИКТА

(неясные и неочевидные причины у подростков и старшеклассников)

Примечания: Применяется только в случае, если педагог четко понимает истинную причину конфликта и готов подвести стороны к ее устранению. В противном случае, урегулирование конфликта не получится.

1 ЭТАП: Выяснение причины конфликта. Индивидуальная беседа с каждой из сторон конфликта:

Предоставление возможности рассказать наедине о том, что случилось и в чем он видит причину конфликта (видение ситуации). Помощь в облечении в словесную форму испытываемых по этому поводу эмоции. Выслушивание и уточнение претензий к другой стороне. Показ с помощью наводящих вопросов истинной причины конфликта.

Обсуждение приемлемых с точки зрения каждого участника вариантов разрешения конфликта (на что он готов согласиться).

Убеждение каждого из участников (показ преимуществ) в необходимости совместной встречи и обсуждения ситуации с другой стороной (предложение посредничества).

2 ЭТАП: Обсуждение решения, которое устроило бы обе стороны. Совместная беседа:

Предоставление каждому участнику возможности высказать свои претензии и обиды, видение ситуации и причины конфликта.

Предоставление возможности каждой из сторон предложить свои варианты разрешения конфликта (методом мозгового штурма придумать как можно больше возможных решений). При затруднениях, подсказать, как в подобных случаях поступают другие.

Предложение обсудить и выбрать из числа предложенных решений, такого, которое устроило бы обе стороны. Если ни одно решение не является приемлемым, тщательно обдумать все еще раз. Предложение представить себе возможные последствия каждого решения, его достоинства и недостатки.

Уточнение деталей выполнения выбранного решения и реальной возможности и готовности для каждой стороны добровольного выполнения взятого обещания. Составление плана действий для претворения в жизнь принятого решения: определение того, что будет гарантией реализации принятого

решения; кто, что будет делать и когда: как и когда будет проверяться реализация решения. Обсуждение сроков выполнения принятого решения.

Уточнение уверенности полного удовлетворения претензий и исчерпаниии конфликта при выполнении каждой стороной того, о чем договорились.

3 ЭТАП: Контроль выполнения принятого решения

Отслеживание педагогом и убеждение в том, что принятые решения выполнены в установленные сроки и обе стороны считают конфликт исчерпанным. Предоставление возможности обращения к педагогу любой из сторон до возникновения нового конфликта при невыполнении взятых обещаний. Повторная беседа с целью выяснения причин наращения взятых обязательств, корректировки сроков и условий, настрой участников на выполнение обещаний.

Недопустимо:

Делать замечания о поведении во время разговора одному из детей.

Начинать воспитывать и высказывать свои эмоции относительно конфликта.

Долго выслушивать одного и не давать слово другому.

Вставать на сторону одного из участников. Вербально или невербально демонстрировать согласие с одной точкой зрения.

Угрожать приглашением родителей или разбирательством у администрации, если не смогут договориться.

Не доводить до конца начатый разговор и переносить его на другой день

Разрешать третьим лицам присутствовать при разговоре.

Навязывать свой вариант решения.

Выходить по делам или отвлекаться на телефонный разговор во время беседы.