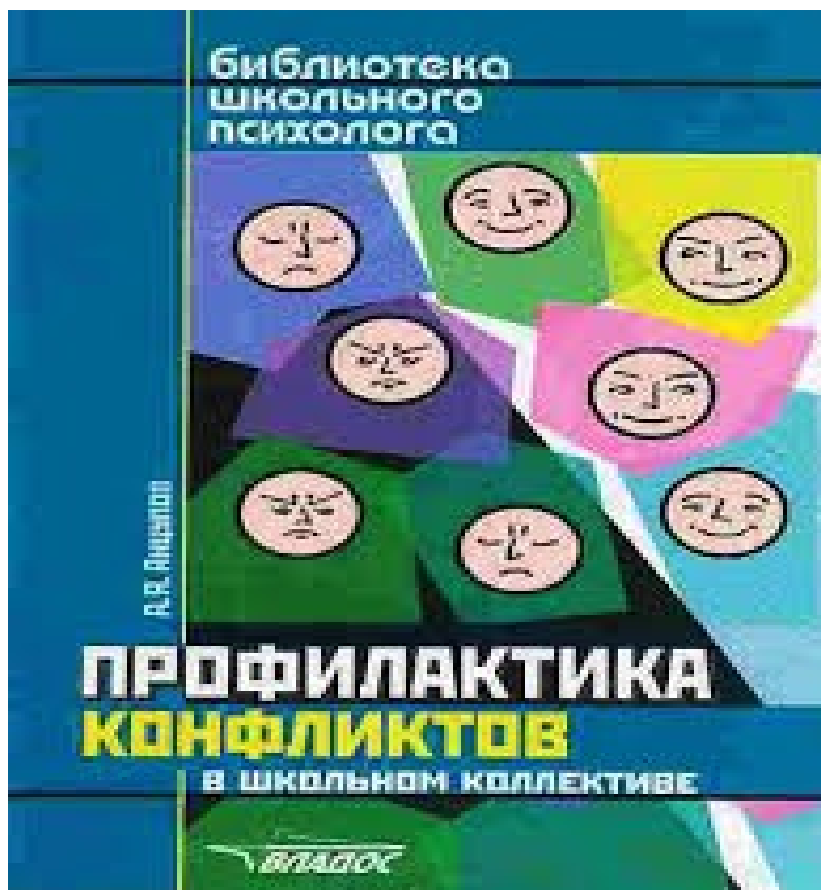


**Консультация**  
**«Эффективное решение конфликтных ситуаций?»**



**Подготовил:**  
**Педагог-психолог: Шайдулина Т.В.**

**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**

С детскими конфликтами взрослые сталкиваются довольно рано. Их появление ученые относят к возрасту от одного года. У младших детей конфликты чаще всего возникают из-за игрушек, у детей среднего возраста – из-за ролей, а в более старшем возрасте – из-за правил игры. Детские конфликты могут возникать по поводу ресурсов, дисциплины, трудностей в общении, ценностей и потребностей.

#### **Причины возникновения конфликтов в детском коллективе:**

В общении детей друг с другом возникают ситуации, требующие согласованности действий и проявления доброжелательного отношения к сверстникам, умения отказаться от личных желаний ради достижения общих целей. Дошкольник еще не осознает свой внутренний мир, свои переживания, намерения, интересы, поэтому ему трудно представить, что чувствует другой. Он видит только внешнее поведение другого: толкает, кричит, мешает, отбирает игрушки и т.д., но он не понимает, что каждый сверстник – личность, со своим внутренним миром, интересами и желаниями. У сверстников вызывают раздражение те дети, с которыми трудно договориться, кто нарушает правила, не умеет играть, медлительные, несообразительные, неумелые. *Важно помочь ребенку посмотреть на себя и сверстника со стороны.*

**В детском коллективе часто провоцируют конфликтные ситуации конфликтные дети:**

1. **Агрессивисты** – задирают других и раздражаются сами, если их не слушают
2. **Жалобщики** – всегда на что-нибудь жалуются
3. **Молчуны** – спокойные и немногословные, но узнать чего они хотят очень сложно
4. **Сверхпокладистые** – со всеми соглашаются
5. **Всезнайки** – считают себя выше, умнее других
6. **Нерешительные** – медлят с принятием решений, боятся ошибиться
7. **Максималисты** – хотят чего-то прямо сейчас
8. **Скрытые** – затаивают обиды и неожиданно набрасываются на обидчика
9. **Невинные лгуны** – вводят других в заблуждение ложью и обманом

#### **Психологические проблемы дошкольников в сфере взаимоотношений как источник конфликтов:**

Главное – знание возрастных особенностей ребенка.

Непослушание, упрямство, неорганизованность поведения, медлительность, робость, неусидчивость, лень, беззастенчивость, лживость, слабоволие – часто служат причиной недовольства взрослых, вызывая эмоциональную напряженность отношений и взаимное раздражение.

*Особенности общения со сверстниками:*

1. Большое разнообразие и широкий диапазон коммуникативных действий (навязывание своей воли, требования, приказы, обман, спор)
2. Чрезмерно яркая эмоциональная насыщенность общения

3. Нестандартность и нерегламентированность действий (неожиданные действия и движения – принятие причудливых поз, кривляние, передразнивание, придумывание новых слов, небылиц и дразнилок)
4. Преобладание инициативных действий над ответными (для ребенка важнее его собственное высказывание или действие – несогласованность порождает конфликт)

Эмоциональное неблагополучие, связанное с затруднениями в общении, может привести к психическому заболеванию (от агрессии до страха). В дошкольном возрасте у ребенка формируется характер и постоянная коррекция поведения со стороны взрослого (воспитателя и родителя) ему очень необходима. *Нужно научить ребенка социально приемлемым нормам поведения и общения.*

#### **Разрешение конфликтной ситуации:**

В детском возрасте конфликтных ситуаций великое множество и во многих из них порой бывает трудно разобраться. Все детские ссоры обычно разрешаются сами собой, и поэтому к ним надо относиться как к естественным явлениям жизни. Небольшие стычки и ссоры можно расценить как первые жизненные уроки взаимодействия с людьми одного круга (равными), с окружающим миром, этап обучения методом проб и ошибок, без которого ребенок не может обойтись. Взрослым без особой необходимости не стоит вступать в ссоры детей. Надо, чтобы они научились самостоятельно выходить из спорных ситуаций и прекращать конфликты.

Задача взрослых состоит в том, чтобы научить детей некоторым правилам жизни среди других людей (каждый – человек, со своими желаниями, переживаниями), в которые входит умение выразить свое желание, выслушать желание другого, договориться. При этом ребенок должен быть равноправным участником этого процесса, а не просто слепо подчиняться требованиям взрослого или более сильного партнера (находить выход из сложившейся ситуации, варианты решения конфликта). Взрослый должен высказать детям свое отношение к конфликтной ситуации. Нужно учить детей объяснять друг другу, что они хотят, а затем предлагать им обдумать выход из положения (не нужно преуменьшать способности детей в этом отношении, уже в раннем возрасте возможно совместное принятие решения).

#### **Два способа разрешения конфликта:**

##### **Деструктивный**

«Уйду, и не буду с ним играть»

«Сам буду играть»

«Позову воспитателя и она заставит всех играть»

«Всех побью и заставлю играть»

##### **Конструктивный**

«Предложу другую игру»

«Спрошу у ребят, во что лучше поиграть»

*В разрешении детских конфликтов воспитатель обеспечивает нахождение «общего языка», который является результатом достижения понимания.*

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

- При разрешении конфликтной ситуации воспитатель несет профессиональную ответственность за правильное разрешение ситуации конфликта;
- Взрослые и дети имеют разный социальный статус, чем и определяется их разное поведение в конфликте и при его разрешении;

- Разница в возрасте и жизненном опыте разводит позиции взрослого и ребенка, порождает разную степень ответственности за ошибки;
- Различное понимание событий и их причин участниками, конфликт глазами воспитателей и детей видится по-разному;
- Присутствие других детей при конфликте превращает их из свидетелей в участников, а конфликт приобретает воспитательный смысл;
- Профессиональная позиция воспитателя – взять на себя инициативу разрешения конфликта и на первое место поставить интересы формирующейся личности;
- Детские конфликты легче предупредить, чем успешно разрешить.

**Деятельность воспитателя при разрешении детских конфликтов должна быть планомерной и включать следующие последовательно выполняемые стадии:**

1. Определение и оценка сущности конфликтной ситуации, ее причин (кто участвовал в конфликте и кто знает, что произошло). Сообщение о своем недовольстве появлением конфликта. Избавление от «зрителей».

2. Оценка целей конфликтной ситуации (открытым обсуждением, с использованием интуиции воспитателя, чтобы заглянуть в скрытый смысл происходящего)

- утверждение личных притязаний,

- умаление достоинств другой стороны,

- корыстные устремления,

*Важно показать детям различия в понимании целей, который каждый из них преследовал в ссоре. Чаще всего эти цели различны.*

3. Обратит внимание на эмоциональное состояние детей, вступивших в конфликт, понять причины этого состояния, урегулировать бурные реакции на конкретных примерах психологического климата детского коллектива (например, несколько раз вдохнуть и выдохнуть, развести в разные стороны, выпить воды, съесть...). Педагог должен разрядить собственные и детские отрицательные эмоции.

Воспитатель может использовать позитивное сообщение, которое включает в себя:

- описание произведенного действия

- описание возможного или неизбежного результата этого действия

- предложение альтернативного варианта поведения

**Схема позитивного сообщения может выглядеть так:**

**Когда ты...**

**Может случиться, что...**

**Лучше...**

4. Найти радикальные средства для устранения причин конфликтной ситуации, - применить меры воспитательного воздействия (учитывать нужды каждого, использовать творческий подход, развивать навыки общения, ведущие к сближению, формировать готовность к самостоятельному разрешению конфликта, учить управлять эмоциями; оценивать поступок, а не личность ребенка; нейтрализовать борьбу за власть; вырабатывать альтернативы, привлекая детей к совместному творческому поиску).

5. Оценка особенностей участников конфликта

6. Определить динамику процесса развития конфликтной ситуации. Если проблему нельзя решить «сходу», то определить время и присутствие посредника – родителя, психолога, сменного воспитателя.

***В решении конфликтных ситуаций воспитатель должен владеть техникой активного слушания.*** Это умение слушать и слышать ребенка, активно слушать – это

значит возвращать ему в беседе то, что он поведал, при этом обозначив его чувство. Воспитатель принимает позу «глаза в глаза» (садится на маленький стульчик лицом к ребенку) Воспитатель настраивается на ребенка, слушает с сочувствием, использует в разговоре поддержку, прояснения, уточнения, повторяет наиболее важные мысли и чувства, т.е. подтверждает, отражает содержание информации и чувств ребенка, показывает принятие и понимание ребенка тоном голоса, мимикой, жестами, взглядом, позой, не перебивает и не дает советов, не приводит примеров, остается нейтральным, не принимая ничью сторону, получает интересующую его информацию, старается поставить себя на его место. Важно в беседе держать паузу – это время принадлежит ребенку, пауза помогает ребенку разобраться в своем переживании. Не нужно торопиться с выводами, проверить свои предположения и удостовериться, что правильно понял ребенка. Помолчать нужно и после ответа ребенка – может он что-то добавит. Беседа проходит в непринужденной, спокойной обстановке. Воспитатель не доминирует в беседе, он посредник, помощник.

#### **Обсуждать нужно следующее:**

- Что произошло? (сформулировать суть конфликта)
- Что привело к конфликту? Почему это произошло? (выяснить причины)
- Какие чувства вызвал конфликт у участников столкновения? (определить, назвать чувства)
- Как быть в этой ситуации? (найти решение)

#### **Методы профилактики конфликтов.**

Наиболее перспективно предупреждение конфликтов на ранних стадиях, на стадии их зарождения. Признаками зарождения конфликтов могут быть: стычки между детьми, нарушение дисциплины, обзывание, приставание, нарушение правил в играх, отчуждение ребенка от группы, затянувшееся выяснение отношений. Воспитатель обязан обратить внимание на каждый такой штрих и принять меры по предупреждению назревающего конфликта.

Группу детей в определенное время нужно сформировать, обеспечивать и поддерживать в группе здоровый нравственно-психологический климат, уважительное отношение к личности, ее достоинствам и индивидуальным особенностям, самокритичность, доброжелательность, организацию продуктивной деятельности, высокий авторитет воспитателя. Воспитатель должен заметить нежелательные поведенческие тенденции и перестроить их не приказным порядком, а психологическим путем, используя совместные игры и занятия. *Очень важен личный пример воспитателя, который избегает суждений и оценок, ущемляющих достоинство ребенка (оценки должны касаться только поступков детей).*

Очень важным аспектом воспитания является **развитие самоконтроля** – это когда индивидуальное поведение соответствует определенным стандартам, правилам, регуляторам, которые установились в данном обществе.

*Принципы, в соответствии с которыми воспитатель может повлиять на этот процесс:*

- Дети охотнее реагируют на доводы взрослых, если они взаимно испытывают привязанность и доверяют друг другу.
- Воспитательные приемы более эффективны, когда действие их постоянно, а не временно. Положительный эффект достигается в том случае, если взрослые не имеют разногласий по вопросам дисциплины.

- Обучение происходит легче, когда в процессе преобладает поощрение за положительные действия или высказывания, а наказания применяются в крайних случаях. Дисциплинарные воздействия перестают быть эффективными, если ругать ребенка постоянно независимо от того, что и как он сделал. Чрезмерно строгие, унижающие и жестокие наказания не дают положительного эффекта, поскольку провоцируют со стороны ребенка противодействие, чувство отчуждения и агрессивное поведение.
- Внешний контроль за поведением необходим всем детям дошкольного возраста. Средства контроля не должны представлять собой крайности (от вседозволенности до жесткого авторитаризма), такие средства непродуктивны. Воспитательные приемы могут основываться на организации деятельности ребенка, например, с помощью интересных сюжетно-ролевых и подвижных игр, игрушек, оборудования среды развития.

**Одним из направлений педагогической деятельности воспитателя должно стать развитие навыков общения детей со сверстниками, для этого можно использовать:**

- сюжетно-ролевые игры (в том числе и с наличием проблемной ситуации)
- имитационные игры (имитирующие в чистом виде какой-либо человеческий процесс)
- интерактивные игры (игры на взаимодействие)
- социально-поведенческие тренинги (направленные на обучение модели конструктивного поведения в разрешении конфликтной ситуации)
- обыгрывание конфликтных ситуаций и моделирование выхода из них
- психогимнастика
- чтение и обсуждение художественных произведений
- просмотр и анализ фрагментов мультипликационных фильмов с последующим моделированием новых версий
- дискуссии