

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ МЭРИИ ГОРОДА МАГАДАНА  
ИНФОРМАЦИОННО – МЕТОДИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ

**Сборник материалов  
городских педагогических чтений**

**«Мирное разрешение конфликтов в  
образовательной организации: поколения в  
контакте»**



г . Магадан, 2020 г.

Современная жизнь непосредственно связана со столкновением идей, жизненных позиций, целей, как отдельных людей, так и малых, и больших групп, других сообществ. Повседневно возникают разногласия и противоречия разных сторон, зачастую перерастающие в конфликты и в образовательной организации. В настоящее время увеличиваются миграционные процессы, происходит рост межнациональных и межконфессиональных проблем. Вопросы, касающиеся данных ситуаций в современном обществе, являются наиболее актуальными и, непосредственно, появляется потребность в формировании навыка умения пребывать в многонациональном обществе, вести межкультурный диалог. Набирает оборот и развивается процесс ослабления семьи как одного из основного общественного института. Семья утрачивает свою главнейшую роль в процессах социализации детей в организации их досуга. Тем временем все в большей степени данные функции начинают перекладываться на образовательные организации.

Так, рост конфликтных ситуаций в образовательных организациях, приводит к тому, что необходимо применять различные методы и способы их урегулирования. Стало быть, что умение правильно регулировать конфликты в школьной среде может позволить участником образовательного процесса получить положительный эффект из конфликтного процесса в виде накопления опыта поведения в конфликтных ситуациях, достижения способностей их разрешения, а также прогнозирования их последствий.

В сборнике городских педагогических чтений «Мирное разрешение конфликтов в образовательной организации: поколения в контакте» представлены материалы из опыта работы педагогов муниципальных образовательных организаций города Магадана. Данный опыт может быть использован образовательными организациями в работе.

Редакторы и составители:  
Леонтьева В.В., Полевая Н.Н.,  
информационно - методический  
отдел департамента образования  
мэрии города Магадана

## Содержание

Методические рекомендации восьмых городских педагогических чтений «Мирное разрешение конфликтов в образовательной организации: поколения в контакте»	3
Подковыркина Т.С. Причины конфликтов между педагогами и родителями в дошкольной образовательной организации и пути их разрешения	5
Лапина А.К. Возникновение конфликтов между педагогом и родителем в дошкольной образовательной организации и пути их решения	8
Козовникова Н.Е. Мирное разрешение конфликтов в образовательной организации: поколения в контакте	11
Васнева А.А. Способы решения конфликтов в образовательной организации в современных условиях	16
Шестакова О.Л. Конфликты в образовательном учреждении и пути их разрешения	19
Абилова И.И. Применение хахайоги (смехотерапии) как способа предупреждения и разрешения конфликтов в дошкольной организации	21
Либенсон Е.М. Прием «Картография конфликта» как способ разрешения конфликтных ситуаций	27
Коношенкова А.В. Профилактика конфликтов в дошкольных образовательных учреждениях	30
Шабарова О.А. Педагогические методы разрешения конфликтов в детском саду	32
Ерофеева Е.Ю. Проектная деятельность как инструмент разрешения конфликтных ситуаций среди детей дошкольного возраста: стратегии и методы	37
Кузьмина А.И. Конфликты в образовательном учреждении и пути их разрешения	44
Мардыбан О.В. Методы разрешения конфликтов среди детей, в ходе игрового конфликта	52
Прыжанкова Е.В. Стратегия поведения педагога при конфликтной ситуации с родителями	55
Салманова Г.Н. Причины конфликтов и их устранение	60
Храмцова М.Ю. Детские конфликты. Методы профилактики и способы разрешения с помощью коллективного музицирования	69
Евсютина Т.Х. Роль классного руководителя в профилактике межличностных конфликтов среди подростков в общеобразовательных учреждениях	74
Копыльцева Т.О. Педагогические методы разрешения конфликтов в классе	76

Кучерова Н.Д. Актуальность решения конфликтов в образовательной среде	83
Смирнова И.А. Социально-психологический тренинг как метод профилактики конфликтов в образовательной среде	87
Бидоленко О.В. Мирное разрешение конфликтов в образовательных организациях: поколение в контакте	90

**Методические рекомендации восьмых городских педагогических чтений  
«Мирное разрешение конфликтов в образовательной организации:  
поколения в контакте»**

*Разгневан - потерпи, немного охладев, Рассудку уступи, смени на милость гнев.  
Разбить любой рубин недолго и несложно, но вновь соединить осколки  
невозможно.*

Саади, великий персидский писатель и мыслитель.

Конфликты в образовательной среде стали довольно частым явлением. Из образовательных организаций поступают запросы об урегулировании конфликтов, в которые уже вовлечены в качестве посредников конфликторазрешения: департамент образования, полиция, уполномоченный по правам ребёнка, прокуратура, комиссия по делам несовершеннолетних и др.

Установлено, что для конфликтов в образовательных организациях часто характерна высокая эмоциональность, жесткость и непримиримость позиций, убежденность в собственной правоте, желание наказать виновных. Споры могут переходить в правовую плоскость и разрешаться в судебном порядке. В ряде случаев стороны забывают о своих истинных интересах, а их отношения характеризуются враждебностью, недоверием, разочарованием, разрывом контакта.

Всё это снижает вероятность реализации стратегии сотрудничества участников образовательных отношений и может отрицательно сказаться на процессе и результатах обучения и воспитания ребёнка.

Практика показывает, что основными причинами высокой конфликтологической опасности в современном образовательном учреждении являются недостаточное внимание к проблемам создания комфортного психологического климата в образовательной среде, к проблемам, связанным с причинами и последствиями конфликтов в учреждении, объективное состояние психологического здоровья участников взаимодействия, низкая конфликтологическая компетентность субъектов образовательной среды.

Конфликты в образовательной среде обусловлены несовершенством

организационных структур и управленческой деятельности системы образования, проявляющиеся в отсутствии преемственности в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса; в непродуманном введении педагогических инноваций; в затруднении адаптации новых работников и молодых педагогов к социально-психологическим условиям коллектива; в прагматическом подходе к педагогам, пренебрежении к творческой стороне их деятельности и даже к их профессиональной компетентности, с одной стороны, и в чрезмерной переоценке чисто исполнительских качеств подчиненных – с другой.

Конфликты в образовательной среде – это конфликты между воспитателем и воспитанником (учителем и учеником, родителем и ребенком), а также межгрупповые конфликты, если они возникают между учителем и классом.

Педагогические конфликты являются частью конфликта поколений. Как показывает практика, конфликты отличаются особенностями, связанными со спецификой учебно-воспитательной деятельности, а также различием в статусе и опыте взаимодействующих сторон: ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности; ситуации поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы; ситуации отношений, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений участников образовательных отношений.

#### Участники восьмых городских педагогических чтений

«Мирное разрешение конфликтов в образовательной организации: поколение в контакте»» рекомендуют:

- ✓ Повышать уровень организации работы по профилактике конфликтов участников образовательных отношений в образовательной среде в муниципальных образовательных организациях г. Магадана, используя в работе предоставленный на педагогических чтениях опыт.
- ✓ Формировать у детей умение строить взаимоотношения в процессе взаимодействия с окружающими на основе сотрудничества и взаимопонимания, готовности принять других людей, их взгляды, привычки такими, какие они есть, обучать детей навыкам общения и в случае необходимости корректировать их поведение с целью закрепления у ребенка такой формы поведения, которые станут помехой в его отношениях с окружающими и окажутся деструктивными для его собственного развития.
- ✓ Применять современные приемы и методы в деятельности образовательных организаций по снижению конфликтных ситуаций.
- ✓ Рекомендовать организовать службы медиации в образовательных учреждениях с целью обеспечения защиты прав детей и создания условий для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов.

## **Причины конфликтов между педагогами и родителями в дошкольной образовательной организации и пути их разрешения**

Подковыркина Татьяна  
Сергеевна педагог-психолог,  
МАДОУ «Центр развития  
ребенка – детский сад № 2»

Полноценное воспитание дошкольника происходит в условиях одновременного влияния семьи и дошкольного учреждения. Важная задача сотрудников детского сада, сделать так, чтобы родители стали активными помощниками и единомышленниками в работе с детьми.

Профессиональное общение в системе «педагог-родитель» таит в себе целый ряд конфликтных ситуаций. Противостояние родителей и воспитателей, как и любой конфликт, возникает из-за того, что одна из сторон не оправдывает ожиданий и представлений другой стороны.

Возможные причины конфликтов со стороны родителей: с ребёнком мало занимаются в детском саду; не создают должных условий для укрепления его здоровья; воспитатели плохо следят за ним; не могут найти подход к дошкольнику; часто наказывают и жалуются на него; используют непедагогические методы в отношении ребёнка; ограничивают свободу; заставляют есть или, наоборот, не следят, чтобы он всё съедал; не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребёнка обидели, укусили, ударили, поцарапали.

Этот список далеко неполный, но по нему видно, что родители предъявляют огромное количество требований к детскому саду и воспитателю в первую очередь, и зачастую достаточно противоречивых.

У воспитателей тоже есть «список» претензий к родителям.

Частые причины конфликтов со стороны воспитателей: родители неуважительно относятся к персоналу дошкольного учреждения, негативно высказываются на повышенных тонах при ребёнке; не своевременно оплачивают квитанции за детский сад; забывают положить детям в шкафчик сменную одежду; приводят детей в дошкольное учреждение совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания и т.д.); поздно забирают детей; «плохо» воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребёнку); предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам.

Специалисты выделяют следующие стадии прохождения конфликта: возникновение конфликта (появление противоречий), осознание данной, ситуации как конфликтной хотя бы одной стороной, конфликтное поведение, исход конфликта.

Умение грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации

крайне важно для педагога.

Психологи предлагают пять способов выхода из конфликтных ситуаций: конкуренция, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество.

Конкуренция предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера, стремление добиться своего в ущерб другому. Этот способ применяется при наличии заинтересованности в победе, при обладании определенной властью, при необходимости срочного разрешения конфликта.

Избегание или уклонение характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнёра. Человек уходит от ответственности за принятие решений. Данный способ применяется, когда не очень важен исход, отсутствует власть. Собеседник желает выиграть время. Недостаток данного способа заключается в том, что конфликт может перейти в скрытую форму.

Приспособление – это сглаживание разногласий за счёт ущемления собственных интересов. Данный способ используется, если есть желание сохранить мир, участник осознает собственную неправоту. В результате конфликт может быть не решён.

Компромисс – поиск решений за счёт взаимных уступок, то есть достижение выгоды каждой стороны. Компромисс обычно применяется при условиях одинаковой власти, при необходимости срочного разрешения конфликта, и если другие способы неэффективны. Недостатком компромисса является получение только половины ожидаемого.

Сотрудничество - данный способ выхода из конфликтной ситуации позволяет учесть интересы обеих сторон. Применяется данный способ при наличии времени, необходимого для разрешения конфликта, при заинтересованности обеих сторон выйти из конфликтной ситуации, при желании обеих сторон сохранить отношения, и когда есть чёткое понимание точки зрения противника.

Так как конечная цель у сотрудников детского сада и у родителей одна — это здоровье и развитие ребёнка, то конфликты в дошкольном учреждении разрешать необходимо, причём налаживать взаимодействие должны обе стороны, не вставая в позицию виновного и обвиняемого. Наиболее правильными способами выхода из конфликта между родителями и воспитателями являются компромисс и сотрудничество. Однако другие способы тоже могут оказаться эффективными, поскольку у каждого есть свои как положительные, так и отрицательные стороны. Всё зависит от конкретной ситуации.

Из практики работы нашего дошкольного образовательного учреждения педагогом-психологом разработаны **рекомендации по поведению пред конфликтными и конфликтными ситуациями.**

- Настройтесь на позитивное отношение к оппоненту, постарайтесь понять его позицию. Рациональнее даже в конфликте, увидеть в оппоненте

лучшую часть его личности.

- Будьте открытыми в общении, доброжелательными и стремитесь к созданию климата взаимного доверия.

- Давайте оценку только действиям и поступкам оппонента, а не личности.

Не употребляйте в общении грубых, унижающих достоинство личности слов. Помните, что грубость провоцирует грубость.

- Решайте актуальный спорный вопрос, не упоминая прошлые обиды, конфликты.

- Адекватно воспринимайте суть конфликта с точки зрения психологических механизмов - интересов, нужд, целей и задач сторон. Переключитесь с эмоционального на рациональный режим работы психики. (Мы застреваем на выяснении отношений, а дело, проблема не решается. Отношения либо сильно ухудшаются, либо разрываются. Важно решить две самостоятельные задачи: найти решение проблемы и упорядочить при этом отношения. Но если решение не найдено, необходимо сохранить хорошие отношения.)

- Дайте оппоненту «выпустить пар», говорите, когда он остыл. Не спешите реагировать, держите паузу.

- Попросите у оппонента спокойно обосновать претензии. Но скажите, что будете учитывать факты и объективные доказательства, а не эмоции.

- Аргументировано высказывайте свои намерения или требования.

- Предложите оппоненту высказать свои варианты решения проблемы.

- Отражайте как эхо при помощи вопросов смысл его высказываний и претензий: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать?».

- Не бойтесь извиниться, если чувствуете, что вы виноваты или не правы, но сделайте это быстро, решительно и не в конце разговора.

- Оговорите взаимоотношения на будущее.

- Если конфликт переходит в скандал, то завершите общение первым.

- Помните, что в конфликте всегда виноваты обе стороны, но на примирение идёт тот, кто нравственнее, мудрее, сильнее духом.

Конфликты неизбежны, если люди имеют свою собственную позицию.

Противоречия не возникают только тогда, когда все думают и чувствуют одинаково, но практически по любому вопросу у разных людей взгляды отличаются.

Конфликты могут носить не только отрицательные черты, но и быть полезными. Положительные стороны конфликтов: получение социального опыта, нормализация морального состояния, получение новой информации, разрядка напряжённости, прояснение отношений, позитивные изменения. Отрицательные стороны конфликтов: настроение враждебности, ухудшение социального самочувствия, формализация общения, умышленное и целенаправленное деструктивное поведение, эмоциональные затраты, ухудшение здоровья, снижение работоспособности.

Конфликт легче предупредить, чем лечить, но если он случился, необходимо правильно относиться к нему с точки зрения возможных



положительных исходов: не подавлять, а решать его с полезным эффектом; анализировать конфликт; регулировать, направлять его на достижение полезных целей, то есть конструктивно управлять им.

#### Источники

1. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. – 2-е изд. – Киев: МАУП, 2002. – 256 с.
2. <https://www.maam.ru/detskijasad/prichiny-konflikta-vospitatel-roditel-puti-reshenija.html/> Причины конфликта «воспитатель-родитель». Пути решения.
3. <https://nsportal.ru/detskii-sad/vospitatelnaya-rabota/2015/05/20/konflikty-pedagog-roditel-prichiny-i-puti-resheniya/> Конфликт «педагог-родитель»: причины и пути решения.
4. [http://4detskysad.ucoz.ru/index/pedagog\\_psikholog/0-78/](http://4detskysad.ucoz.ru/index/pedagog_psikholog/0-78/) Тренинг для педагогов ДООУ «Конфликты и способы их разрешения».

### **Возникновение конфликтов между педагогом и родителем в дошкольной образовательной организации и пути их решения**

Лапина Анастасия  
Константиновна, воспитатель  
МБДОУ «Центр развития  
ребенка – детский сад № 13»

Федеральный государственный образовательный стандарт ориентирует дошкольные образовательные организации на гуманистический характер взаимодействия педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения детей. Сотрудничество ДОО и семьи должно строиться как целостный процесс, направленный на духовно-нравственное и социокультурное развитие детей на основе ценностей семьи и общества.

Воспитатель не только непосредственно отвечает за жизнь и здоровье детей, но и осуществляет образовательную работу в соответствии с программой ФГОС детского сада.

Родитель (заказчик) приводит своего ребенка в детский сад и хочет, чтобы были созданы самые благоприятные условия.

Конфликт – это проявление объективных или субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон, наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, сопровождающийся негативными эмоциями.

Перечислим причины для возникновения конфликтов со стороны родителей, которые часто встречаются в нашей практике:

– с ребенком мало занимаются в саду;

- не создают должных условий для укрепления его здоровья;
- не могут найти подход к ребенку;
- используют непедагогические методы в отношении ребенка;
- плохо следят за ребенком;
- ребенка заставляют есть или не следят, чтобы он все съедал;
- часто наказывают и жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;
- не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили, ударили, поцарапали.

Воспитатель также имеет претензии к родителям:

- родитель может выразить свою позицию на повышенных тонах при ребенке, администрации, либо при других родителях;
- забывают оплатить квитанции;
- забывают положить детям сменную одежду;
- приводят детей в садик совершенно неподготовленных (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика);
- поздно забирают детей;
- плохо воспитывают детей (предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам);
- не соблюдают режимные моменты.

Существуют рекомендации предконфликтной ситуации:

1. Решать спорный вопрос в настоящем времени, не упоминая прошлые обиды, конфликты.
2. Адекватно воспринимать, сознавать суть конфликта с точки зрения психологических механизмов - интересов, нужд, целей и задач сторон.
3. Быть открытым в общении, доброжелательным и стремиться к созданию климата взаимного доверия.
4. Попробовать понять позицию оппонента "изнутри", поставив себя на его место.
5. Не говорить обидных, унижающих достоинство личности слов, не употреблять неутешительных эпитетов. Резкость вызывает резкость.
6. Уметь аргументированно высказать свои намерения в случае неудовлетворения требований.
7. Искореняя недостатки других людей, сделайте так, чтобы эти недостатки выглядели легко поправимыми.

Пути разрешения конфликтов в ДООУ, согласно общей классификации путей выхода из конфликта:

1. Конкуренция — каждый сосредотачивает внимание только на своих интересах.
2. Уклонение — не уделяется внимание своим интересам и интересам партнера.
3. Компромисс — обе стороны идут на уступки.

4. Приспособление — учет интересов другого человека в ущерб собственным.

5. Сотрудничество — позволяет учесть интересы обеих сторон.

Наиболее эффективными способами выхода из конфликта выступают сотрудничество и компромисс. Педагогу следует приложить усилия, чтобы конфликт не отражался на их профессиональной деятельности, а также атмосфере в детском саду. Для этого следует проанализировать конфликтную ситуацию, возможно, привлечь для этого руководство и найти пути выхода из него. Воспитателям и руководству ДООУ следует обращать внимание на причины возникновения конфликтов, устранять их, а также формировать правильную стратегию выхода из подобных ситуаций.

Для того чтобы свести конфликт к минимуму, педагог должен следовать следующим правилам:

Первое – информировать родителей еще до того, как их дети поступили в дошкольное учреждение, о том, что там будет происходить не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий.

Второе – показать родителям, как необходимо разрешать конфликты, если они возникают. Объясняем, что все конфликты необходимо решать непосредственно в ДООУ, не прибегая к вышестоящим органам.

Третье – педагогам научиться доносить грамотно информацию до родителей.

Четвертое – опытный, мудрый педагог просто «забывает» о конфликтах.

Пятое – научитесь выжидать паузу, прежде чем давать ответ или высказывать своё мнение — это позволит обдумать свою реакцию и снизить эмоциональное напряжение.

Шестое – обязательно включайте конфликтных родителей в творческую деятельность

Седьмое – очень важно сохранять открытость к критике и готовность меняться.

Существует формула мудрого поведения в конфликте. (ОПРСТ)

О - открытость ума.

П - положительное отношение.

Р - рациональное мышление.

С - сотрудничество.

Т - терпимость к людям.

Современные формы сотрудничества с семьями воспитанников для предотвращения конфликтов, создание системы открытой образовательной среды:

- Презентация специфики работы нашей группы
- Открытые занятия с детьми в группе для родителей и совместные мероприятия
- Метод проектов (творческих, исследовательских и т. п.)

- Участие родителей в проведении педагогических советов, мастер-классов
- Педагогические индивидуальные беседы с родителями
- Групповые собрания родителей с приглашением специалистов: логопеда, медицинского работника, инфекциониста, психолога и т. п.
- Конференция с родителями
- Оформление пространства предметно-развивающей среды в группе
- Использую письменные формы общения: Брошюры
- Доска объявлений
- Ящик для предложений

Воспитатель должен помнить: профессиональной задачей педагога является умение «транслировать» этику общения родителям и научить их делать также.

Педагогам следует приложить усилия, чтобы конфликт не отражался на их профессиональной деятельности, а также атмосфере в детском саду. Для этого следует проанализировать конфликтную ситуацию, возможно, привлечь для этого руководство и найти пути выхода из него.

#### Источники

1. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Л71. Практическая психология конфликта: Учебное пособие. – 2-е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 256с.
2. Е.М. Семенова Тренинг эмоциональной устойчивости. –М.: Института Психотерапии, 2002. - 224 с.

### **Мирное разрешение конфликтов в образовательной организации: поколения в контакте**

Козовникова Наталья Евгеньевна,  
воспитатель МАДОУ «Детский сад  
присмотра и оздоровления № 7»

Полноценное воспитание дошкольника происходит в условиях одновременного влияния семьи и дошкольного учреждения. Поэтому задача педагогов ДОУ заключается в том, чтобы родители стали активными помощниками и единомышленниками образовательного процесса.

Однако бывают случаи, когда стороны не могут найти общий язык и дело доходит до конфликта. Что такое конфликт? Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение».

Конфликты - это спор, ссора, скандал, в которых стороны не скупаются на

взаимные упрёки и оскорбления. Самое страшное в конфликте - это чувства, которые испытывают люди друг к другу. Страх, злоба, обида, ненависть - главные чувства конфликтов. Без конфликтов жизнь невозможна, нужно научиться их конструктивно разрешать.

Конфликт является нормой общественной жизни. Вместе с тем, психологи подчёркивают необходимость создания механизмов психологического регулирования и **разрешения конфликтных ситуаций**. Поскольку профессиональное общение в системе «педагог - родитель» таит в себе целый ряд таких ситуаций, умение грамотно выбрать стратегию поведения в **конфликтной ситуации для воспитателя крайне важно**.

**Причины конфликтов** между педагогом и родителями различны: родитель не удовлетворён положением ребёнка в коллективе, отношением к нему **воспитателя**, организацией **воспитательно-образовательного** процесса в целом и т. д.

Нередко к конфликту приводит эмоциональный тон разговора воспитателя с родителями: категоричность высказываний, повышенный тон. Естественно, что такая бестактность, а порой и грубость, вызовет ответную реакцию родителей: как говорится, «посеешь ветер - пожнешь бурю».

#### **Типы поведения в конфликте**

В споре стоит выделять несколько поведенческих стратегий, которые влекут за собой разные последствия.

**Компромисс.** Этот тип достигается путем уступок с обеих сторон друг другу.

**Приспособление.** В таком случае одна из сторон отказывается от своих интересов и ей приходится приспособливаться, адаптироваться и перестраивать свои интересы под интересы другого человека. Другими словами, это ущемление себя ради другого человека. Если говорить о семье, то иногда это допустимо. Ну а если речь идет о других сферах жизни, то это не всегда уместно, поскольку это демонстрация слабости. Это не значит, что нужно бросаться на человека с кулаками, силу можно проявлять и в моральном плане.

**Сотрудничество.** Здесь поведение базируется на поиске какой-то общей выгоды, которая даст возможность свести конфликт на «нет». Эта «процедура» может проходить в несколько этапов и быть долгосрочной, но она, рано или поздно, приведет к желаемому результату.

**Игнорирование.** Такой тип поведения говорит о том, что человек не желает вступать в конфликт, но, уклоняясь от него, он только провоцирует еще больше. Ведь суть разрешения конфликта в том, чтобы устранить его первопричину. А без кооперации двух сторон этого не случится.

**Соперничество.** Это самая грубая форма взаимодействия, когда люди продолжают стоять на своём и не уступают друг другу. Это грозит тем, что конфликт не будет разрешен вообще. Поскольку, преследуя эту цель, рано или поздно необходимо будет договориться. А если это неизбежно, то зачем ждать пока кто-нибудь «сломается». Проще сразу прийти к компромиссу или

сотрудничеству, если конкуренция настолько сильна.

Правильным действием со стороны воспитателя будет спокойный, доброжелательный, уверенный тон в ответ на бурную реакцию родителей. Мы должны уметь сдерживать свои эмоции и не переводить деловой конфликт на личностный уровень, не затрагивать чувство собственного достоинства родителей, проявлять эмоциональную выдержку. В случае предъявления родителем претензий и возникновения на этой почве конфликтной ситуации воспитатель должен предложить способ её разрешения, устранения причины, вызвавшей разногласия или недовольство одной из сторон.

Это может быть оказание помощи, частичная уступка, смягчение требований. Наиболее эффективными способами выхода из конфликта выступают сотрудничество и компромисс. Очень важно уметь договариваться и находить способы выхода из различных ситуаций.

### **Можно ли свести конфликты к минимуму?**

Можно, если мы, педагоги, будем следовать следующим правилам:

**Первое** – информировать родителей еще до того, как их дети поступили в дошкольное учреждение, о том, что там будет происходить не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий.

С этой целью проводим ознакомительное собрание для родителей вновь поступающих детей в ДООУ, рекомендуем посетить сайт детского сада для получения более подробной информации о ДООУ.

**Второе** – показать родителям, как «безболезненно» разрешать конфликты, если они возникают. Объясняем, что все конфликты необходимо решать непосредственно в ДООУ, не прибегая к вышестоящим органам. Можно в дополнение к родительскому договору создавать специальную памятку.

В ней могут быть, например, такие слова: «В нашем детском саду не принято выяснять отношения между воспитателем и родителем в присутствии детей», «В нашем саду не принято делать замечания чужим детям в отсутствие их родителей и разбирать ссоры детей без участников конфликта». Если «прописать» эти правила, и вовремя познакомить с ними родителей, то многие конфликты просто не возникнут.

**Третье** – педагогам научиться доносить грамотно информацию до родителей. Например, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только потом формулировать проблему: «Ваш Петя сегодня хорошо рисовал, он у вас замечательный, но есть одна сторона, которая меня очень волнует. Вы своего ребенка лучше знаете, может быть, вы мне что-то посоветуете в этом плане. Я замечаяю, что он часто бьет Катю, как вы считаете, с чем это может быть связано? Давайте вместе подумаем, в чем здесь дело и как ему помочь...».

Это позиция сотрудничества, общение на равных, обращение к родителю как к знающему и компетентному человеку. Очень важным в общении с

родителями является формирование системы «МЫ» как ориентации на совместные цели в воспитании и развитии детей.

**Четвертое** – опытный, мудрый педагог просто «забывает» о конфликтах. Мы должны встречать родителей с улыбкой, доброжелательно и обязательно обращаться по имени-отчеству.

**Пятое** – научитесь выжидать паузу, прежде чем давать ответ или высказывать своё мнение - это позволит обдумать свою реакцию и снизить эмоциональное напряжение.

**Шестое** – обязательно включайте конфликтных родителей в творческую деятельность (творчество открывает в людях лучшие стороны личности, а совместная деятельность сближает).

**Седьмое** – проанализируйте типичные жалобы. Если они систематически поступают от разных родителей, возможно, воспитателю стоит изменить какие-то моменты в своих отношениях к родителям или общении с детьми.

**Восьмое** – очень важно сохранять открытость к критике и готовность меняться. Воспитатель должен помнить: профессиональной задачей педагога является умение «транслировать» этику общения родителям и научить их делать также.

**Конфликты** могут носить не только отрицательные черты, но и быть полезными. Самое главное, уметь правильно разрешать их.

Необходимо выработать у **воспитателей** умение позитивно разрешать **конфликты** и профессионально анализировать **конфликтные** ситуации в процессе взаимодействия *«воспитатель-родитель»*; способствовать осознанию **воспитателем причин и последствий конфликта**.

### **Пошаговая схема разрешения межличностного разногласия.**

1. Важно помнить, что криками или рукоприкладством такие ситуации не разрешаются. 2. Нужно отнестись с пониманием к человеку, поскольку он, возможно, даже не знает о том, что конфликт назревал, и делал всё не со зла.

3. Описать конкретные действия можно через банальную ситуацию: слишком громкий разговор по телефону вашего коллеги в кабинете.

4. Определите, что проблема для вас все-таки существует, и она может спровоцировать споры (шум отвлекает от работы).

5. Обдумайте то, что вы будете говорить. Помните, что говорить нужно абсолютно спокойно и размеренно, выказывая, скорее, расстройство, чем злость или ненависть к другому человеку. Раздраженный тон еще ни разу не приводил к мирному разрешению конфликтов без последствий.

6. Дайте понять другому человеку, что появилась проблема, требующая немедленного разрешения. Базируйтесь на трех сторонах выражения: поведение (когда звонит телефон и начинается разговор...), последствия (...вы не можете собраться и работать с высокой эффективностью...) и чувства (...что отнимает

больше сил и энергии и портит настрой).

7. Не давайте человеку сменить тему разговора, поскольку он может начать увильчивать и не признавать наличие конфликта, объясняясь в нашей ситуации тем, что "все так делают".

8. Далее стоит предложить выход из ситуации, указать на то, что это малопривлекательно любому человеку. Скажите, например, что по личным вопросам человек может выходить из помещения. Возьмите это за правило в вашем коллективе, договоритесь совместно.

Для поддержания стабильного психологического состояния, а также для профилактики различных профессиональных психофизических расстройств важно уметь забывать. Как бы «стирать» из памяти **конфликтные ситуации**.

Упражнение на стирание антистрессовой ситуации. Сядьте и расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый альбомный лист бумаги. Карандаш и ластик. Медленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка. Мысленно возьмите ластик и начинайте последовательно «стирать» с листа бумаги представленную ситуацию. Стирайте до тех пор, пока картинка не исчезнет с листа. Откройте глаза. Произведите проверку. Для этого закройте глаза и представьте тот же лист бумаги. Если картинка не исчезла, снова возьмите ластик и «стирайте» до ее полного исчезновения. Через некоторое время методику можно повторить.

Психологические рекомендации, при правильном поведении человека в противоречащей, **предконфликтной и конфликтной ситуации, таковы:**

Решать спорный вопрос в настоящем времени, не упоминая прошлые обиды, **конфликты**.

Адекватно **воспринимать**, сознавать суть **конфликта** с точки зрения психологических механизмов - интересов, нужд, целей и задач сторон. Чаще задавать вопрос: "Правильно ли я Вас понял поняла?", - это поможет избежать умственных барьеров.

Быть открытым в общении, доброжелательным и стремиться к созданию климата взаимного доверия.

Попробовать понять позицию оппонента "изнутри", поставив себя на его место.

Не говорить обидных, унижающих достоинство личности слов, не употреблять неутешительных эпитетов. Резкость вызывает резкость.

Уметь аргументированно высказать свои намерения в случае неудовлетворения требований.

В минуты торжества над другим давайте ему возможность «спасти себя», то есть выйти из ситуации с достоинством.

Искореняя недостатки других людей, сделайте так, чтобы эти недостатки выглядели легко поправимыми.



Краткий курс доброжелательных отношений  
Шесть важных слов: «Я признаю, что допустил эту ошибку».  
Пять важных слов: «Ты сделал это просто чудесно».  
Четыре важных слова: «А как ты считаешь?»  
Три важных слова: «Вы посоветуйте, пожалуйста».  
Два важных слова: «Искренне благодарю».  
Важнейшее слово: «Мы».

Конфликты в детском саду неизбежны, однако успешность функционирования образовательного учреждения зависит от того, насколько своевременно и корректно они будут решены. Воспитателям и руководству ДОУ следует обращать внимание на причины возникновения конфликтов, устранять их, а также формировать правильную стратегию выхода из подобных ситуаций. Большинство родителей и воспитателей понимают, что единственно правильный и лучший выход состоит вовсе не в непрерывном противоборстве или пассивном бездействии, а в серьезном и вдумчивом сотрудничестве. Прислушиваться друг к другу и действовать сообща - это нелегкий труд, но он сполна вознаграждается гармоничным развитием и счастьем наших детей.

### **Способы решения конфликтов в образовательной организации в современных условиях**

Васнева Алла Александровна,  
воспитатель МБДОУ «Центр  
развития ребенка – детский сад №  
13»

**Конфликт**- это столкновение разно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов, выраженное в обостренной, жесткой форме.

Следует различать понятие «конфликт» и «конфликтная ситуация», разница между ними очень существенна.

Конфликты – неотъемлемая часть современной жизни. Говоря о конфликтах, мы чаще всего ассоциируем их с агрессией, спорами, враждебностью. Однако многие конфликты способствуют принятию обоснованных решений, развитию взаимоотношений, помогают выявить скрытые проблемы. В любом случае конфликты должны разрешаться.

Научится и научить позитивному решению конфликтов-важнейшая функция образовательной среды. Заниматься своевременной диагностикой и профилактикой конфликтов в образовательной организации необходимо.

Во-первых, профилактика конфликтов, несомненно, будет способствовать качеству воспитательного процесса. Во-вторых, конфликты оказывают заметное

отрицательное состояние и настроение конфликтующих.

Поэтому, так же, как и общение конфликты считаются частью нашей повседневной жизни. Длительный период времени конфликту присваивали только отрицательное значение, но на современном этапе становится понятно, что конфликты даже необходимы для нормального развития человечества. Конфликты, представляя собой одно из проявлений закона единства и борьбы противоположностей, являются естественным, неизбежным и необходимым феноменом. Важность этого явления заметна даже в том, что во второй половине XX века выделилась специальная область знания – конфликтология.

Педагогические конфликты могут возникать между всеми участниками образовательного процесса: педагогами, детьми, родителями, администрацией.

В конфликтологии педагогические конфликты принято делить по основе содержания на:

- конфликты деятельности;
- конфликты поведения;
- конфликты отношений.

Конфликты деятельности – возникают между педагогом и детьми и проявляются в отказе выполнять задания или при плохом его выполнении, подобные конфликты часто происходят с детьми, испытывающими трудности в усвоении материала. В последнее время наблюдается увеличение конфликтов из-за того, что педагог часто предъявляет завышенные требования, а оценку деятельности, а оценку деятельности использует как средство наказания.

Конфликт поведения - возникает в том случае, если педагог ошибся при анализе поступка, не выяснил его мотивы и сделал необоснованный вывод. Ведь один и тот же поступок может быть продиктован различными мотивами. Иногда педагог лишь догадывается о мотивах поступка, не вникает в отношения между детьми – в таких случаях возможны ошибки при оценке поведения.

Конфликты отношений возникают в результате неумелого разрешения педагогом конфликтных ситуаций и имеют, как правило затяжной характер, эти конфликты надолго нарушают взаимодействие педагога и ребенка.

Управление конфликтом в образовательной организации, это его перевод в рациональное русло взаимодействия людей, осмысленное воздействие на конфликтное поведение субъектов образовательного пространства с целью достижения желаемых результатов. Конфликты, которые возникают в педагогическом процессе, имеют целый ряд особенностей:

- разница в жизненном опыте участников, который в свою очередь порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
- ответственность педагога за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций;
- профессиональная позиция педагога в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы участников участники конфликтов имеют разный социальный статус, чем и



в конфликтных ситуациях и разрешать их.

## **Конфликты в образовательном учреждении и пути их разрешения**

Шестакова Ольга Леонидовна,  
заместитель заведующего по ВМР  
МБДОУ «Центр развития ребенка  
– детский сад № 13»

Проблема конфликтов, теоретическое осмысление ее сущности, рекомендации практической работы с конфликтами являются важными для администрации любого образовательного учреждения. Характер и содержание переживаемых учреждением противоречий, определяют его конструктивный или деструктивный сценарий деятельности, служат фундаментальной основой объяснительных моделей управления конфликтами.

Для эффективного решения конфликтов в педагогическом коллективе каждому его члену необходимо усвоить определенный уровень теоретических знаний и практических навыков поведения в конфликтных ситуациях, а также знания о причинах возникновения и способах решения конфликтов.

Конфликт как один из форм человеческого взаимодействия, в основе, которой лежат различного рода реальные или иллюзорные, объективные или субъективные, в различной степени осознанные противоречия между людьми (группами людей), с попытками их разрешения на фоне проявления эмоций.

Педагогический конфликт, как правило, возникает на базе объективных условий при соответствующем включении субъективного фактора.

### **Общие причины возникновения педагогических конфликтов:**

1. Неблагоприятная экономическая и социально-политическая обстановка в стране и регионе.
2. Непоследовательность соблюдения принципов государственной политики в образовании.
3. Содержательное и методическое несовершенство учебно-воспитательного процесса.

**Педагогический конфликт** - сложное явление, происходящее, как правило, в силу объективных и субъективных причин.

### **Причины возникновения педагогических конфликтов:**

К объективным причинам можно отнести социально-экономическое положение учительства в целом по стране и конкретно в регионе.

Субъективные причины связаны в основном со спецификой межличностных отношений в образовательном социуме.

**Участниками педагогического конфликта** являются педагоги, руководители, родители и воспитанники.

**Объектами конфликта** выступают учебно-воспитательная деятельность и общение.

**Структура педагогического конфликта:**

1. Конфликтующие стороны.
2. Представления о ситуации.
3. Мотивы.
4. Действия возникают в связи с наличием разногласий, несогласованности мотивов и целей.

**Типы конфликтов в ДОУ:**

- представляющие собой реакцию на препятствия при достижении основных целей трудовой деятельности;
- возникающие как реакция на препятствия при достижении личных целей педагогических работников в рамках их совместной трудовой деятельности;
- порожденные восприятием поведения педагога как несоответствующего принятым социальным нормам совместной трудовой деятельности;
- сугубо личные конфликты между работниками и обусловленные несовместимостью индивидуальных психологических характеристик.

**Управление конфликтами** - это целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.

Управление конфликтом как сфера управленческой деятельности имеет следующие **различные стадии**: 1) восприятие конфликта и первичная оценка ситуации; 2) исследование конфликта и поиск его причин; 3) поиск путей разрешения конфликта; 4) осуществление организационных мер.

Современная конфликтология выделяет два **основных типа разрешения конфликта** в организациях:

1. **Авторитарный тип**. При данном типе разрешения конфликта используются **следующие методы**:

- а) убеждение и внушение;
- б) попытка согласовать непримиримые интересы;
- в) метод «игры».

Основное преимущество авторитарного типа разрешения конфликта в том, что, как считают руководители, при его использовании экономится время. Его главный недостаток состоит в том, что конфликт при этом не разрешен, внешне задавлен и возможен его возврат.

2. **Партнерский тип разрешения конфликта**. Его **основные черты** заключаются в том, что имеет место:

- а) конструктивное взаимодействие руководителя с конфликтующими сторонами;

- б) восприятие аргументов противной стороны;
- в) готовность к компромиссу, взаимный поиск решений; выработка взаимоприемлемых альтернатив;
- г) стремление совместить личностный и организационный факторы;
- д) восприятие как нормальный фактор деятельности.

В организации весьма важно стремиться к быстрому и полному разрешению конфликтов, иначе они могут стать перманентными. Немаловажное значение при этом имеет создание благоприятной атмосферы труда, доброжелательных межличностных отношений членов коллектива в процессе трудовой деятельности, умение отличать причины от поводов, выбирать наиболее верные способы разрешения конфликтов.

#### Источники

1. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития / Современная конфликтология в контексте культуры мира. – М.: 2001. – 394 с.
2. Вилюнас В.К. Психологические механизмы мотивации человека. -М.: «Стандарт», 2000. - 208 с.
3. Захарченко Е.Ю. Педагогическая культура и культурно-образовательная ситуация. - М.: «Педагогика», 2008. - 73 с.
4. Меняев А. Конфликты в обучении и воспитании. // Прикладная психология и психоанализ. 2000. № 3. – 12-24.
5. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. - М.: Стандарт», 2001. - 128 с.
6. Скотт Д.Г. Способы разрешения конфликтов. - СПб.: «Питер», 2001. - 207 с.

### **Применение хахайоги (смехотерапии) как способа предупреждения и разрешения конфликтов в дошкольной организации**

Абилова Ирина Ивановна,  
воспитатель МАДОУ «Детский сад  
присмотра и оздоровления № 7»

***Быть здоровым хотите? Упражнения легкие! Ежедневно хохочите – укрепляйте легкие!***

Ученые выделяют два основных фактора, способствующих повышению неврозов у детей: психологическое состояние родителей и нервно-психологическое состояние педагогов. Сенсорные возможности детей выше, чем у взрослых еще до того, как те начнут с ними общаться. Следовательно, одним из условий создания здоровьесформирующей среды в детском саду является настроение и здоровье самих педагогов.

### ***Здоровый педагог – здоровый ребенок!***

Смех – это настоящая дыхательная гимнастика. Когда мы смеемся, у нас меняется дыхательный ритм (вдох делается более продолжительным, а выдох укорачивается), что резко улучшает кровообращение организмов и тканей – для организма это равносильно прогулке в лесу или кислородному коктейлю. Следовательно, улучшается и самочувствие человека, и его настроение – организм смеющегося вырабатывает гормоны счастья эндорфины повышается уровень серотонина. Положительные эмоции улучшают работу иммунной системы. Специальные исследования показали, что смех способствует повышению количества клеток киллеров, которые убивают вирусы и уничтожают раковые клетки.

#### ***Смех - панацея почти от всех болезней.***

Он положительно влияет на сердечно - сосудистую систему, улучшает пищеварение, укрепляет эндокринную и нервную систему. Он снижает выработку гормонов стресса, и уровень холестерина нормализует давление. Иногда достаточно всего лишь засмеяться, чтобы избавиться от головной боли.

Смех - полезное физическое упражнение, заставляющее одновременно работать 80 групп мышц! У человека двигаются плечи, вибрирует диафрагма, расслабляются мышцы шеи спины и лица. Некоторые ученые сравнивают минуту смеха с 25 минутами занятий фитнесом. Во время смеха пульс учащается. Похожий эффект дают физические упражнения.

Существует целая наука о смехе – гелотология. В ряде стран используются специальные программы смеха - смехотерапия . Там можно получить профессию медицинского клоуна, которая дает возможность выступать в больницы детишками вызывая на лицах улыбку и принося радость.

***Лечите радостью меня,  
Лекарством далеко не новым,  
Утром, в полдень, на исходе дня  
Лечите радость меня.***

Приемы смехотерапии – приемы профилактики синдрома эмоционального выгорания педагогов. Их рекомендуется применять на консультациях, педсоветах, собраниях трудового коллектива и т.д.

#### ***«Я» Словесная игра с педагогами на повышения самооценки.***

Я вопрос хочу задать,  
Ваше дело отвечать  
Выше руку поднимайте  
И кричите громко Я!  
Чтоб слышали друзья.  
Кто у нас такой хороший, и красивый и пригожий?  
Кто скажите среди нас физкультурник (воспитатель сотрудник) высший класс?  
Кто с утра детей встречает и с улыбкой провожает?  
Кто признается, что сам в детсад идет к семи часам?

Кто не кричит и не срывается, лишь добрым словом управляется?

Кто с родителями в контакте обладает чувством такта?

Кто из нас людей приличных меньше всех был на больничном?

Кто на праздниках задорен чудно исполняет роли?

Кто начальство обожает, а коллег всех уважает?

А какой пенсионер молодежи даст пример?

Кто сегодня, нам скажи веселится от души?

**Упражнение «Передай (подари) улыбку другу».**

Выполнение: медленно поворачиваем голову в одну сторону, посмотрите, кто сидит рядом улыбнитесь соседу, то же в другую сторону. Оборачиваемся назад с правой стороны кто сзади?

Улыбаемся ему. То же с левой стороны.

**Упражнение здоровствуй**

Что такое здоровствуй? Лучшее из слов, потому что здоровствуй значит будь здоров!

**Руку даю - здоровье дарю!**

Педагоги ходят врассыпную по залу, встречается с коллегой, здоровается за руку со встречным человеком: здоровствуйте, смотрим в глаза, улыбаемся.

Упражнения в парах

**«Обнимашки»**

Обниматься, ласково погладить по спинке партнера.

Упражнение снимает эмоциональное напряжение, способствует созданию благоприятной психологической атмосфере в коллективе.

**«Подой корову!»**

Один человек сцепляет в замок все пальцы кроме больших вымя коровы другой доит корову поочередно тянет за большие пальцы партнера.

Имитационные упражнения

**«Зеркало»**

Психологи советуют улыбаться себе в зеркало.

Показали перед собой круглое зеркало (из рук) подняли его вверх улыбнулись,  
а теперь треугольное

Прямоугольное стоит на полу наклонились вниз (руки прямые кисти согнуты пальцы согнуты пальцы соединили) сначала медленно выпрямляемся, затем осторожно поднимаем зеркало вверх улыбаемся. Интересно, что разные тональности смеха обеспечивают оздоровление разных частей нашего организма. Так, например, низкое хохо оказывает благотворное влияние на органы брюшной полости. Ха ха стимулирует сердечную деятельность. А то тоненькое хи- хи улучшает кровоснабжение головного мозга и горла.

**«Кто как смеется»**

Великан. Показать великана – поднять руки вверх сказать хахаха!

Лилипутик. Присесть сказать хихихи

Слон. У него длинный хобот (сложить кисти в замок, вытянуть руки



вперед): хохохо!

#### «Окошко»

Смотрим в окошко: дождь холод – грустно... Поднимает себе настроение!

Сделали из рук «окошко», посмотрели в него, повернулись к друг к другу, улыбнулись.

В окно смотрели двое

Один увидел дождь и грязь,

Другой – весну и небо голубое!

В окно смотрели двое.

Нехватка положительных эмоций – одна из причин развития депрессии, плохого самочувствия, неспособности противостоять неудачам. Да и просто без смеха меркнут краски жизни, которая превращается в тоскливое существование. Поэтому современному человеку просто необходимо учиться радоваться жизни и смеяться. Все мы прекрасно знаем о благоприятном влиянии на здоровье природных факторов. Естественные силы природы: солнце, воздух и вода – наши лучшие друзья! Смотрим на солнышко – улыбаемся, дышим целебным воздухом в нашем лесу- наслаждаемся. Воду в стакане можно самим зарядить положительной энергетикой, «поколдовать над ней» и выпить. Возьмите себе за правило утром выйти на улицу, к небу потянуться, всему свету улыбнуться... и пойти по своим делам. Поверьте, это простое действие бодрит, настраивает на рабочий лад.

#### **Утреннее приветствие для детей и взрослых на улице (произносится перед утренней зарядкой)**

Доброе утро, небо и птицы!

Доброе утро улыбчивым лицам!

Доброе утро взрослым и детям!

Доброе утро всем на планете!

Юмор в нашей жизни так же важен, как воздух, пища и вода. Смех – незаменимый помощник в сложных ситуациях. Он помогает снять стресс, придает уверенность в себе. Если человек умеет смеяться над собой и может посмотреть под другим углом на проблемы, он никогда не опустит руки, а будет преодолевать трудности с оптимизмом.

У каждого из нас в жизни случаются неприятные ситуации, конфликты дома или на работе, из – за которых мы переживаем, волнуемся.

#### «Добрые советы»

Даем себе установку: проанализировать ситуацию, сделать выводы и отпустить, не держать в себе негатив. Воспитание – двусторонний процесс! Как мирятся дети? «Мирись, мирись и больше не дерись» Вот так легко и просто прощают обиды. Предлагаю поучиться у детей. Или обратиться к народной мудрости: «Тот не ошибается, кто ничего не делает» «На ошибках учимся», «Что бог не делает, все к лучшему», «Жизнь полосатая - будет и на нашей улице праздник!».

Вот еще одна пословица: «Утро вечера мудренее». Если вечером вас тревожит событие, произошедшее с вами днем, задайте себе вопрос: «Что я могу сделать прямо сейчас?» Если ничего, просто лягте и постарайтесь уснуть (примите успокоительное средство). Бывает, что утром проблема покажется не такой уж серьезной или вы найдете выход из нее, или она разрешится сама собой. Попробуйте, у вас обязательно получится! Ну и, конечно, смех и юмор – прекрасные душевные целители, которые позволяют хотя бы на время забыть о наших проблемах и невзгодах. Смотрите почаще веселые передачи, комедийные фильмы, старайтесь общаться с позитивными людьми. Единственное правило: смеяться можно друг с другом, но не друг над другом. И еще: думайте о хорошем – мысли материализуются.

Если вам смешинка в рот вдруг случайно попадет,  
Не сердитесь, не ворчите,  
Хохочите, хохочите!

Делайте это хотя бы для своего собственного здоровья. Информация для тех, кто хочет похудеть: 10 минут смеха сжигают от 5 до 50 к/кал. Педагогический коллектив преимущественно женский. Научно доказано, что слух женщин на 15% тоньше, чем у мужчин, не зря говорят, что женщина любит ушами. Так давайте говорить друг другу комплименты.

**Словесная игра «Ласковое слово»** Участники игры с улыбкой передают друг другу цветок (любой «милый» предмет- мягкую игрушку, яблоко...) с ласковыми словами или пожеланием.

Например, «вы сегодня просто очаровательны», «какие у вас красивые глаза», «будьте всегда такой же энергичной, жизнерадостной» и т.д. Условие: непременно смотреть в глаза партнеру.

**Игры с большими воздушными шарами** проводится с большим количеством людей (стоящих или сидящих) в зале.

Несколько шаров бросают в зал заданием: шары не должны упасть на пол. Участники с удовольствием подбрасывают шары вверх, при этом встают, приседают, наклоняются, тянутся за шаром, т.е. двигаются, не сходя места.

**«Парад планет»** Планеты - это разноцветные воздушные шары: красный-Марс, желтый-Луна, голубой - Венера, зеленый- Земля и т.д.

Предварительно участникам игры предлагается заселить (нарисовать толстыми маркерами) планеты жителями: людьми, животными; посадить растения, построить дома и т.д.

Условие: рисунки должны высохнуть, что не испачкать руки и одежду.

**Игры с парашютом «Салют»** Все участники берутся за парашют обеими руками, захватом сверху. На парашют высыпают множество маленьких разноцветных мячей (пластмассовых шариков). Звучит сигнал: «Приготовились, салют!» Играющие резко поднимают парашют вверх, опускают вниз. Игра продолжается до тех пор, пока все мячики не окажутся на полу.

**«Подружки»** перед началом игры всем предлагается разбиться по парам и занять места за парашютом напротив друг друга. Когда парашют высоко поднимается

вверх, ведущий называет имена подружек, которые должны поменяться местами, пробегая под парашютом, до того, как из него выйдет воздух. Усложнение: во время пробежки подружки хлопают друг друга по ладони: привет! Условие: ведущий должен знать имена играющих и то, кто с кем дружит. Поднимают настроение танцевальные движения с яркими помпонами.

**Шутки-малютки «Шапка-невидимка»** У меня в руках шапка-невидимка (воспитатель показывает любую шапку). Не верите? Сейчас докажу: надену её на Марию Ивановну (например), надеваю (глубоко на лицо, закрывая глаза) – и Мария Ивановна ничего не видит! Настоящая шапка-невидимка!

Примечание: выбранный для шутки коллега должен обладать чувством юмора; в одном коллективе шутка проходит только 1 раз.

**«Марионетки»** Какие вы сегодня красивые-просто куколочки! Представьте, что вы марионетки- куклы на верёвочках, а я буду кукловодом, т.е. дёргать за верёвочки.

Примечание: все действия кукловода должны сопровождаться словами. Например, дёргать за верёвочку, привязанную к правой руке (показывает), участники поднимают правую руку, то же к левой ноге и т.д. Все участники выполняют движения по-разному, получается очень весело!

**Аттракцион «Весёлые автогонки!»** На карандаш (палочку, гантель) привязана верёвка, на конце которой - маленькая машинка. Приглашаются леди, которые умеют водить автомобили. Побеждает тот участник, который быстрее приедет домой. По команде леди накручивают верёвку на палку. Игра с маленькими машинами очень нравится и мужчинам.

**Аттракцион «Морозное дыхание»** Снежинки, вырезанные из бумаги, лежат на столе (смешнее – на полу). Задача: сдуть снежинку как можно дальше. Побеждает тот, у кого снежинка совсем не сдвинулась с места(примёрзла), значит, именно у него самое морозное дыхание!

Мы часто ищем каких-то особых поводов для счастья. Возможно, стоит посмотреть на мир проще, так, как в детстве, и улыбнуться. Удивительно, но у настоящего педагога-профессионала во время работы с детьми, как у артистов, выходящих на сцену, вырабатывается адреналин, и они не чувствуют боли, проходит кашель, насморк...

На ладони и пальцах рук находятся около 1000 биологических активных точек. Воздействуя на них, можно регулировать функционирование внутренних органов. Энергично хлопая в ладоши, мы активизируем работу печени), желудка (указательный палец), головы (большой палец) и т.д. Кроме того, на внутренней стороне ладоней расположено множество нервных окончаний, так что аплодисменты – профилактика неврозов. Установлена зависимость настроения: когда нам очень весело, хочется захлопать в ладоши.

Пусть улыбка и смех станут вашими постоянными спутниками, украшая собой каждый день вашей жизни.

### **Прием «Картография конфликта», как способ разрешения конфликтных ситуаций**

Либенсон Елена Марковна,  
педагог – психолог  
МБДОУ «Детский сад № 20»

В повседневной жизни человек имеет дело с самыми разнообразными ситуациями. Их общая совокупность, проявляющаяся и на работе, и дома, образует жизненное пространство человека.

Среди этих ситуаций особо выделяются те, которые требуют от человека поиска новых решений и энергетических затрат. Типичными жизненными ситуациями такого рода и являются конфликты.

Обычно среди людей конфликты ассоциируются с противоречиями, столкновениями, негативными эмоциями. Особенно это касается таких профессий, которые предполагают непосредственное общение с другими людьми. В наибольшей степени профилактика конфликтов важна для педагогического коллектива.

Уметь различать тип конфликта - значит правильно найти путь его разрешения. Рассмотрим факторы, влияющие на возникновение конфликта:

1. Характер проблемы (ценностный, интересов, норм взаимодействия).
2. Причина – конкретные обстоятельства.
3. Повод – конкретное событие («последняя капля»).
4. Острота конфликта зависит от следующего:
  - а) характера проблемы (степень значимости для участников);
  - б) эмоциональной вовлеченности участников, что обусловлено: *личностными особенностями; историей их взаимоотношений; опытом прежних отношений.*

Педагогический коллектив, как и любой другой, имеет свою специфику. Специфика коллектива детского сада заключается в том, что основной контингент – женщины. Данный факт оказывает дополнительное влияние на количество и качество конфликтов.

Психолог, являясь непосредственным участником межличностного взаимодействия, может находиться в двух позициях:

1. Участник конфликта.
2. «Третейский судья», посредник.

#### **Тактика поведения педагогов в ситуации служебного поведения.**

В случае служебного конфликта можно пользоваться следующими приемами его разрешения:

1. Уяснить ситуацию, ответив себе на вопросы.

2.Первому сделать шаг к нормализации отношений.

3.Прибегнуть к мнению третьего, незаинтересованного и авторитарного лица, которое должно рассмотреть деловую, не эмоциональную сторону конфликта.

Ещё один из приёмов, который можно предложить вашему вниманию: «Картография конфликта» — им может воспользоваться каждый человек, авторами которого, являются Х. Корнелиус, Ш. Фэйр.

Карта дает нам четкое отображение того, как вещи расположены по отношению друг к другу; она дает нам также возможность увидеть многое, что в противном случае могло бы ускользнуть от нашего внимания. Таким образом, до того, как вы броситесь на приступ, начертите карту конфликта.

Вы можете сделать это наедине, со специалистом, с сотрудником, с другими участниками конфликта и, что особенно полезно, в ходе специальных встреч, направленных на поиск решений.

Данная карта покажет вам важность возвращения к вопросу о нуждах каждого участника конфликта. Ее ценность заключается в упорядоченном, систематическом подходе к проблеме. (Слайд №5)

**Этап 1. В чем проблема?** Опишите проблему в общих чертах. На данном этапе нет нужды глубоко вдаваться в проблему или пытаться найти выход из нее.

**Этап 2. Кто вовлечен?** Решите, кто является главными сторонами конфликта.

**Этап 3. Каковы их подлинные потребности?** Теперь Вам следует перечислить основные потребности и опасения для каждого из главных участников, связанные с данной проблемой. (Слайд №6)

Потребности. Иногда одна и та же потребность относится к нескольким или даже всем группам. В таком случае может быть полезным привести эту потребность под всеми рубриками, чтобы показать наличие общих интересов у всех участников.

Опасения. Речь здесь может идти об озабоченности, опасениях, тревогах. Вам не нужно обсуждать, насколько они реальны, до того, как вы нанесете их на карту. Их важно иметь на карте. Одно из важных преимуществ этого процесса — возможность высказать и отразить на карте иррациональные страхи.

Перечисление реальных потребностей и опасений. Важно помнить, что мы должны сосредоточиться на потребностях и опасениях всех сторон, пока карта не будет готова полностью. Если кто-то в группе делает замечание относительно того, что им что-то не нравится или является неудовлетворительным, приложите усилия к тому, чтобы узнать, что скрывается за этим замечанием и как его можно перефразировать в опасение или потребность.

Для карты лучше всего использовать большой кусок бумаги. Если вы имеете дело с группой, прикрепите лист на доске или положите его на видном месте. Пользуйтесь достаточно толстыми карандашами или мелом. Полезно пользоваться различными цветами: одним — для отображения проблемы и участников, другими — для нужд и опасений. (Слайд №7)

Проанализируйте вышеприведенные замечания сами и обсудите их со всеми участниками. Затем запишите вопросы, требующие внимания. Вы готовы теперь к следующему этапу — выработке вариантов решений. (Слайд №8)  
Давайте рассмотрим решения конфликта в нашем ДООУ методом картографии. (Слайд №9)

Альтернативные пути решения:

- обсудить потребности всех участников конфликта;
- вступить в переговоры, найти компромисс;
- провести на базе МБДОУ внутреннее расследование;
- старшему воспитателю и зам. по хозяйству ввести наблюдения и усиленный контроль в группе;
- педагогу-психологу оказать ребёнку психологическую помощь;
- заведующему на время расследования издать приказ и отстранить младшего воспитателя от работы;
- в случае невиновности перевести младшего воспитателя в другую группу.

Итоги расследования со стороны администрации МБДОУ привели к тому что, дело было закрыто за пунктом невиновности младшего воспитателя. В данном случае девочке оказывается психологическая помощь со стороны педагога-психолога. Этот конфликт был разрешён, потребности мамы были удовлетворены. А младшего воспитателя? В принципе да, но младший воспитатель работает на другой группе, и был оторван непосредственно от своего микроколлектива, а на её место был поставлен другой сотрудник более молодой по возрасту.

Хочется сказать по данному конфликту и подобных ему, что сейчас в современном мире, руководитель работающий в образовании и педагогические коллективы поставлены в такие рамки, что часть родителей имеют желание вести адекватный, конструктивный диалог, идти на компромисс. Создаются определённые сообщества, группы в социальных сетях, где ведутся споры, высказывания, обсуждения по поводу деятельности педагогов и работы образовательных организаций. Складывается впечатление, что родители утрачивают доверие и уважение к данной профессии «педагог». Это приводит к конфликтогенам и нарастающим скрытым конфликтам.

Давайте поможем прийти к компромиссу, душевному спокойствию, к конструктивному, уравновешенному и продуктивному общению друг с другом.

Источники

Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. – М.: Стрингер, 1992. – 212 с.

Широкова Г.А. Справочник дошкольного психолога / Серия «Справочники». – Ростов н/Д: «Феникс», 2004. – 384 с.

Аралова М.А. Справочник психолога ДООУ. – М.: ТЦ Сфера, 2007. – 272 с. – (Справочники образования).

Истратова О.Н. Справочник психолога-консультанта организации /О.Н.

- Истратова, Т.В. Эксакусто. – Изд. 3-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 638 с.
- Кузьмина Т.В. Психологическая защита при критике/ Т.В. Кузьмина. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 189.
- Ежова Н.Н. Рабочая книга практического психолога/ Н.Н.Ежова. – Ростов н/Д: Феникс, 2011. – Изд.9-е. – 314 с.

## **Профилактика конфликтов в дошкольных образовательных учреждениях**

Коношенкова Анна Викторовна,  
педагог-психолог МБДОУ  
«Детский сад пресмотра и  
оздоровления № 4»

Как известно, профессия педагога относится к типу «человек-человек». Работа такого типа предполагает тесное общение с другими людьми, разными по характеру и мировоззрению, что зачастую вызывает конфликты. Работа с детьми и их родителями изначально является стрессогенной, и наличие дополнительных стрессов на работе приводит к понижению продуктивности работы педагога, что в свою очередь сказывается на качестве образования детей.

Конфликт имеет двойственный характер. Один и тот же конфликт может играть положительную и отрицательную роль в жизни конфликтующих сторон, от может быть конструктивен и деструктивен в разные моменты своего развития. Необходимо учитывать, для кого из участников этот конфликт конструктивен, а для кого деструктивен. Если целью одной из сторон может быть устранение противоречия, то целью другой стороны может быть уклонение от конфликта. В любом случае, появление конфликта в организации, особенно, если стороны не могут его разрешить, негативно действует на рабочий процесс.

В результате неразрешённых конфликтов или в целом конфликтогенной обстановки на работе у педагогов развивается синдром профессионального выгорания – неблагоприятная реакция на рабочие стрессы. Отсутствие сплоченности в коллективе усугубляет развитие профессионального выгорания.

Конфликты могут развиваться в разных системах: педагог-родитель, педагог-педагог, педагог-администрация. Конфликты в образовательных учреждениях в основном возникают в системах «педагог-педагог» и «педагог-родитель». Чаще всего на возникновение конфликтов влияют человеческие факторы. Зачастую специфика возникновения конфликтов связана с возрастом, личностными особенностями людей.

Есть методы разрешения уже имеющихся конфликтов, но предупреждение конфликтов легче, требует меньше сил, средств и времени. Соответственно

важной задачей педагогов психологов образовательных учреждений является психопрофилактика и психологическое просвещение педагогического состава.

Необходимо развивать у педагогов стрессоустойчивость, эмпатию, умение контролировать свои эмоции, слушать и слышать оппонента, знать способы предотвращения и выхода из конфликта. С помощью педагога - психолога педагоги могут обучиться методам и техникам самоконтроля, правилам бесконфликтного общения.

Одним из самых успешных методов для профилактики конфликтных ситуаций является социально-психологический тренинг. В рамках реализации данного мероприятия педагоги обучаются методам сглаживания конфликтов, раннему выявлению причин зарождающегося конфликта, алгоритму действий при возникновении конфликтных ситуаций, могут предлагать актуальные для них темы для разбора ситуации и обучению правилам бесконфликтного общения.

Однако есть причины, мешающие проведению данного комплекса мероприятий.

Специфика работы дошкольного образовательного учреждения, в отличие от общеобразовательного, состоит в том, что в отличие от второго, педагог обязан присутствовать рядом с детьми постоянно, а также отсутствуют каникулы. Усложняющим фактором является частое отсутствие второго воспитателя, няни, что приводит к тому, что педагог проводит весь день на работе, не в состоянии отлучиться от детей даже на сон часе. Соответственно, повышается утомление педагогов и затрудняется проведение тренингов психолога.

Педагоги-психологи образовательных организаций зачастую занимаются мониторингом образовательного процесса, индивидуальными и семейными консультациями в неотложных ситуациях и не имеют возможности уделять достаточное внимание проблеме профилактики и помощи в разрешении конфликтных ситуаций, неизбежно возникающих в педагогическом коллективе. Педагоги не обращаются за помощью до последнего момента, пока конфликт не выходит в острую фазу, когда справиться с ним конструктивно уже зачастую невозможно.

Загруженность педагогов бумажной работой приводит к недовольству при посещении тренингов.

Недоверие к методам психологии, нежелание тратить время на тренинги.

Если свести к минимуму эти причины и проводить тренинги хотя бы раз в 2 месяца, то при условии постоянного посещения, постепенно будет происходить сплочение коллектива, развитие рефлексии, эмпатии, стрессоустойчивости, корректировка поведения в сторону снижения конфликтности.

Таким образом, руководителям образовательных учреждений важно организовать работу педагога-психолога таким образом, чтобы обеспечить возможность педагогов присутствовать на периодические тренинги и мастер-классов, помогающих избежать возникновения конфликтов и ознакомляющих



педагогов с алгоритмами поведения в конфликтных ситуациях. Педагогам-психологам важно проводить тренинги, психопросветительские мероприятия не только для родителей, но и для педагогов. Для снижения загруженности педагогов бумажной работой предлагается ознакомить педагогов с электронными ресурсами, федеральными порталами, программами по разработке ИОМ, АООП и т.д., разработанных в помощь педагогам.

### **Педагогические методы разрешения конфликтов в детском саду**

Шабарова Ольга Аркадьевна,  
учитель-логопед МБДОУ «Центр  
развития ребенка – детский сад №  
46»

Я начну свое выступление словами известного немецкого психолога Клауса Фопеля. «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».

Прежде чем говорить о методах разрешения конфликтов, определим, что такое конфликт.

**Конфликт** (лат. *conflictus* — столкнувшийся) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Конфликты между детьми – довольно частое явление, неизменный атрибут их взросления и эмоционального развития.

Все детские ссоры обычно разрешаются сами собой, и поэтому к ним надо относиться как к естественным явлениям жизни. Взрослым без особой необходимости не стоит вступать в ссоры детей. Надо, чтобы они научились самостоятельно выходить из спорных ситуаций и прекращать конфликты. Но часто без помощи взрослого не обойтись.

Задача взрослых состоит в том, чтобы научить детей некоторым правилам жизни среди других людей, 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.

### **Разрешение конфликта — это:**

- минимизация проблем, разделяющих стороны, осуществляемая через поиск компромисса, достижения согласия
- устранение полностью или частично причин, породивших конфликт – изменение целей участников конфликта
- достижение соглашения по спорному вопросу между участниками

Нужно учить детей объяснять друг другу, чего они хотят, а затем предлагать им обдумать выход из положения.

### **Существует два способа разрешения конфликта:**

1. Деструктивный – «Уйду, и не буду с ним играть», «Сам буду играть», «Позову воспитателя, и она заставит всех играть», «Всех побью и заставлю играть».

2. 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.

### **Способы разрешения конфликтов:**

- сотрудничество
- уклонение (стремление уйти от конфликта)
- третейский суд (привлечение к разрешению конфликта третьей стороны)
- юмор (постараться увидеть смешное в создавшейся ситуации)
- уступка
- угроза, насилие
- грубость, унижение
- уход от решения проблемы
- разрыв отношений
- компромисс (соглашение на основе взаимных уступок)

### **Общие рекомендации по разрешению конфликтной ситуации между детьми:**

Правило 1. Не всегда следует вмешиваться в ссоры между детьми.

Правило 2. Никогда не занимайте сразу позицию одного из ребят, даже если вам кажется очевидным, кто здесь прав, а кто виноват.

Правило 3. 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?".

Правило 4. Следите за тем, чтобы дети не переходили на личности.

Правило 5. Не забудьте вслух объяснить детям, что вы очень любите их обоих, что бы они ни сделали, и поэтому их ссоры очень вас огорчают.

**Задачи, стоящие перед педагогом при разрешении конфликтной ситуации:**

в решении проблем учитывать нужды каждого; использовать творческий подход к решению проблемы; превратить конфликтную ситуацию в проблемную, саму проблему - в возможность открыть для себя и для других нечто новое; развивать у ребенка эмпатию, навыки общения, ведущие к сближению; оценивать совершенный поступок, а не личность ребенка; высказывать свое мнение так, чтобы быть услышанным; нейтрализовать борьбу за власть; учить детей управлять эмоциями; формировать готовность к самостоятельному разрешению конфликта; вырабатывать альтернативы, привлекая детей к совместному творческому поиску.

**Рекомендации по преодолению конфликтов между детьми:**

1. Обсудите конфликт с детьми, когда все участники конфликта успокоятся. Расскажите о произошедшем, как о каком-то конфликте, который произошел с другими детьми, и изложите в доступной форме свои мысли по поводу, того, стоит ли решать конфликты между братьями и сестрами с помощью силы и жестокости.

2. Установите четкие строгие правила, объясните их детям, чтобы каждый из них понял. Нечестно наказывать детей за нарушение правил, о которых они впервые слышат.

3. Сыграйте в ролевую игру, покажите детям на примере своего поведения, каких действий вы от них ожидаете в конфликтных ситуациях.

4. Поощряйте умение себя вести.

5. Учите детей идти на компромисс, причем делать это без вмешательства со стороны взрослого в качестве судьи.

**Тип поведения воспитателя при разрешении конфликтов может быть**

– **Авторитарным** — этот воспитатель чаще отмечает необходимость воспитания в детях эмоционально-волевых качеств: настойчивости, дисциплинированности, инициативности, послушания, самостоятельности, трудолюбия. Больше всего их огорчает в детях недисциплинированность, шумливость, крикливость, неумение вести себя на занятиях, неусидчивость, отсутствие сосредоточенности, неумение слушать. Чаще всего у этого воспитателя можно слышать высказывания «Прекратите!», «Положите!», «Не бегайте!», «Не деритесь!», «Надо делать так!».

– **Демократическим** — этот воспитатель считает, что в детях важно воспитывать моральные качества: отзывчивость, доброту, справедливость, честность, вежливость. Вызывает у них огорчение отсутствие у детей дружелюбия и доброжелательности к сверстникам, неумение дружить, дружно играть, невнимание, нежелание прийти на помощь товарищу, нечестность и жестокость. Воспитатель придерживается позиции равноправного партнерства, обеспечивает взаимное доверие и создает хорошие условия для обсуждения любой проблемы

– **Анархически-попустительский** — это тот воспитатель, который не имеет специального образования, выбор профессии для него случайный.

В педагогической практике можно выделить **три основные стратегии по разрешению конфликтами**.

**Стратегия игнорирования.** Несомненно, что дошкольники получают при этом определенный опыт социального конфликта, но едва ли получают опыт социального примирения. Если не помочь враждующим сторонам услышать и понять друг друга, сами они этому, как правило, не научаются. Драка — это предельно ожесточенная точка конфликта, и абсолютное большинство драчунов сами не понимают, почему их тянет драться. Так что, если детские драки игнорировать, они будут возобновляться снова и снова. А главное — детские души будет разъедать растущее чувство взаимной ненависти.

**Стратегия подавления и наказания.** Наиболее простая и распространенная стратегия: драчунов отругать, развести по углам, примерно наказать, вызвать родителей. Такая стратегия приводит к тому, что явные конфликты затухают, но некоторые дошкольники делают из этого вывод, что выяснять отношения с помощью кулаков нужно тайком, в укромном месте. Конфликт, не законченный в группе, будет продолжен за её границей. И для каких-то детей драка будет признаком дополнительного геройства: это уже не только драка друг с другом, но и заочная драка с наказывающим их взрослым.

**Стратегия сотрудничества.** Самая сложная и самая эффективная стратегия, состоящая в том, что взрослый помогает детям разобраться в их внутренних переживаниях, которые привели к конфликту, и вместе с ними

пытается изобрести и опробовать различные способы примирения. Можно, конечно, ситуативно примирить ссорящихся детей каким-то универсальным педагогическим ходом — например, увлечь игрой или каким-то по-настоящему интересным совместным делом. Но только тогда, когда конфликт не слишком глубок. Правда, в любом случае опыт такого примирения заведомо поверхностный и помогает лишь ситуативно. Ведь конфликт — всего лишь маркер каких-то внутренних напряжений, которые переживают дошкольники. Особенно если конфликты возобновляются снова и снова, если ребенок отличается повышенной конфликтностью.

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

- 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 мультимедийных фильмов с последующим моделированием новых версий
- дискуссии.

Воспитательные приемы и методы более эффективны, когда действие их постоянно, а не временно. Положительный эффект достигается в том случае, если взрослые не имеют разногласий по вопросам дисциплины, а также если взрослые и дети доверяют друг другу.

### **Проектная деятельность как инструмент разрешения конфликтных ситуаций среди детей дошкольного возраста: стратегии и методы**

Ерофеева Елена Юрьевна,  
воспитатель МАДОУ  
«Детский сад присмотра  
и оздоровления № 7»

Появившись с первыми человеческими сообществами, конфликтные явления проявлялись повседневно. Если длительно время конфликты не исследовались наукой, то со временем изменялось отношение к ним. Пришло понимание того, что конфликты являются вечным спутником нашей жизни, и их необходимо изучать, необходимо находить наиболее эффективные методы их разрешения в той или иной организации.

Особой организацией является дошкольное образовательное учреждение, где зарождается новая личность, способная к общению и развитию.

Общение со сверстниками играет важнейшую роль в жизни дошкольника. Оно является условием формирования общественных качеств личности дошкольника, проявление и развитие начал коллективных взаимоотношений детей.

Предупреждения отклонений в развитии отношений на самых первых этапах становления личности представляется актуальным и важным, прежде всего потому, что конфликт в отношениях дошкольника со сверстниками может выступать в качестве серьезной угрозы для дальнейшего личностного и социального развития.

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.

Задача взрослых состоит в том, чтобы научить детей некоторым правилам жизни среди других людей, 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.

Эмоциональное неблагополучие, связанное с затруднениями в общении, может приводить к различным типам поведения ребенка. Чем сильнее эмоциональное неблагополучие, тем вероятнее возможность возникновения ситуаций, вызывающих трудности его взаимодействия с внешним миром.

Ребенок становится мало контактен, испытывает разнообразные стойкие страхи; у него неадекватная самооценка. Другие дети, наоборот, начинают проявлять агрессивное поведение, что приводит к серьезным нарушениям во

взаимоотношениях с окружающими.

В более легких случаях агрессия выражается в словесной форме, в более тяжелых – это физическая агрессия (драка, разрушение, нанесение повреждений себе или другим, что представляет опасность как для самого ребенка, так и для других детей, поэтому очень важно для сохранения психического здоровья дошкольника, успешного его развития, создать необходимые комфортные социально-психолого-педагогические условия, обеспечивающие его эмоциональное благополучие.

Согласно федеральному государственному образовательному стандарту дошкольного образования (далее ФГОС) приоритетным направлением в работе является осуществление инновационных педагогических технологий в организации образовательной деятельности дошкольников, включая метод проектной деятельности.

И если само понятие конфликта достаточно хорошо изучено, то проектная деятельность в ДОУ начинает внедряться относительно недавно, и только набирает обороты. И немного найдется литературы, посвященной разрешению конфликтов дошкольников средствами проектной деятельности.

Конфликт между детьми – это, прежде всего следствие их неумения построить отношения друг с другом внутри какой-то совместной деятельности или игры, которая является своего рода проверкой способности детей согласовывать свои интересы, вступать в отношения взаимопонимания и диалога, подчинять свой интерес интересу общего дела. Но эта способность у детей чаще всего не сформирована. И важнейшая задача педагога – научить детей не доводить свои взаимоотношения до конфликта. А уж если конфликт случился – научить выходить из него с минимальными потерями.

В детском саду у дошкольников можно наблюдать два типа конфликтов: внутренние и внешние. Внешние конфликты возникают при общении или совместной деятельности, имеют временный характер, зачастую разрешаются самими детьми. Такие конфликты часто полезны, так как они предоставляют ребенку право на ответственность, на самостоятельное решение возникших проблемных ситуаций и выступают регулятором полноценных отношений детей.

Внутренние конфликты возникают в условиях ведущей игровой деятельности, имеют затяжной характер и для их урегулирования необходима помощь взрослых. Это отрицательные конфликты, они замедляют становление полноценных, гармоничных отношений и всестороннее формирование личности.

В педагогической практике можно выделить три основные стратегии по разрешению конфликтов: стратегия игнорирования, стратегия подавления и наказания, стратегия сотрудничества.

Последняя самая сложная и самая эффективная стратегия, состоит в том, что взрослый помогает детям разобраться в их внутренних переживаниях, которые привели к конфликту, и вместе с ними пытается изобрести и опробовать различные способы примирения. Нужно учить детей объяснять друг другу, чего

они хотят, а затем предлагать им обдумать выход из положения.

Работать над разрешением конфликтов необходимо, несмотря на то, что это достаточно трудоемко. Но правильнее и легче конфликты в детском коллективе предупреждать, чем разрешать.

Полностью предотвратить конфликты между детьми в детском саду нельзя, да и не нужно. Эти ситуации и выход из них – основа социализации ребенка в будущем. Помочь дошкольнику правильно вести себя в ссорах и спорах – первая задача педагога.

Одним из способов предотвращения конфликтов между детьми, а также в детско-родительских отношениях, является проектная деятельность. Она является одним из методов развивающего обучения и направлена на выработку самостоятельных исследовательских умений (постановка проблемы, сбор и обработка информации, проведение экспериментов, анализ полученных результатов), способствует развитию творческих способностей и логического мышления, приобщает к конкретным жизненно важным проблемам.

Необходимо понимать, что проектная деятельность в дошкольном учреждении - это комплексная совместная работа педагогов, детей и их родителей. Она позволяет объединить всех, научить работать в коллективе, сотрудничать, планировать свою работу. Каждый ребенок сможет проявить себя и почувствовать себя нужным.

Проекты могут быть индивидуальные и парные, фронтальные и групповые, проводимые внутри группы или с другими группами детей, с семьей или общественными организациями.

Проекты могут иметь целью получение сведений о явлениях природы или жизни в обществе, развитие творческих способностей или усвоение культурных норм.

Проекты могут быть долгосрочными, среднесрочными или краткосрочными.

Ребенок в проекте может быть просто участником-исполнителем, а может выступать заказчиком или экспертом.

Существуют различные классификации, типизации проектов:

- Исследовательски-творческий - дети экспериментируют и оформляют результаты в виде газет, драматизации, детского дизайна (макеты и модели).
- Ролево-игровой - используются элементы творческих игр, дети входят в образ персонажей сказки и решают поставленные проблемы по-своему.
- Информационный (практико-ориентированный) - дети собирают информацию и реализуют ее, ориентируясь на социальные интересы.
- Творческий - оформление результата работы в виде детского праздника, детского дизайна.



Но независимо от классификации каждый проект должен иметь четкую структуру и ясные цели, быть актуальным и социально значимым, только в этом случае проектная деятельность в ДОО педагогов, детей и их родителей будет успешной.

Работа в группе должна строиться на трех принципах: свобода, самостоятельность, совместная работа. Вместе с тем, эти «три принципа» хороши в том случае, если чем-то объединены, как например, темой, содержанием.

Стоит еще раз подчеркнуть, что особенности проектной деятельности в детском саду заключаются в том, что ребёнок ещё не может самостоятельно сформулировать проблему, определить замысел, поэтому в образовательном процессе ДОО проектная деятельность носит характер сотрудничества, в котором принимают участие дети, педагоги, родители.

Дошкольник не может быть автором, организатором проектной деятельности. Он нуждается в помощи взрослых, которые способны понять его интересы. По ходу решения поставленных задач взрослый помогает ребёнку найти средства и способы для достижения цели.

Опираясь на помощь взрослых, дети ищут решение проблемы через вопросы к родителям, совместные походы в библиотеку, чтение познавательной литературы, наблюдений. Они совместно занимаются продуктивной деятельностью: рисуют, мастерят, сочиняют.

Определяющим фактором в профилактике детских конфликтов является направленность процесса воспитания. Воспитание должно быть направлено на приучение к определенным социальным нормам взаимоотношений и взаимодействий, соблюдение которых является важным аспектом в социальном становлении личности ребенка.

Методы и приемы не должны ущемлять достоинство ребенка, угрожать его безопасности и препятствовать формированию образа себя.

Одним из направлений педагогической деятельности воспитателя должно стать развитие навыков общения детей со сверстниками, что предусматривает:

Во-первых, привитие базовых социальных навыков: умения выслушать другого, поддерживать общий разговор, участвовать в коллективном обсуждении, тактично критиковать и хвалить другого, обучение их совместному поиску взаимовыгодных решений в сложных ситуациях, обучения умению брать на себя ответственность.

Во-вторых, научить ребенка не прилагать мерку совершенства ни к другим, ни к себе, не допускать ни обвинения, ни самобичевания. Прививать ребенку умение посмотреть на себя со стороны, объективно оценить свое поведение и поступки окружающих.

В-третьих, обучать детей:

- приемам саморегуляции (в основе которой лежит умение расслабляться) своего состояния;

- умения владеть своими чувствами, понимать и различать эмоциональное

состояние других людей;

- выражать дружеские чувства, симпатии, сочувствие и сопереживание к окружающим.

Все эти навыки ребенок может приобрести, если воспитатель организует игры-тренинги, сюжетно-ролевые игры, интерактивные игры и упражнения, индивидуальные и групповые обсуждения проблемы.

В качестве иллюстрации приведу некоторые варианты индивидуальных и групповых обсуждений с детьми 5-7 лет разных проблем, с которыми сталкиваются дошкольники.

В основе обсуждения детских проблем лежит метод игрового проектирования проблемных ситуаций:

- «Мостик» - любая проблема создаётся двумя противоборствующими сторонами, каждая из которых стремится доказать, что она – единственно правая в споре. Задача каждого участника сделать встречные шаги, выстроить «мостик», который поможет объединить людей, их желания и стремления, поможет привести их к общей цели, которая затем и должны быть сформулирована. Например, Коля и Миша (5 лет) хотят рисовать красным карандашом, каждый стремится взять его себе. «Мостиком» в этом случае является либо их договоренность рисовать по очереди, либо желание уступить другому. Общая цель: сохранить дружеские взаимоотношения.

- «Две гири» - оценивая свое желание, ребенок может высказать свои предположения по итогам реализации задуманного с положительными последствиями и с отрицательными последствиями. В этом случае на весы ставят две гири ребенок перечисляет на одной «чаши весов» положительные результаты достижения желаемого, а на «второй» отрицательные последствия. Что выберет ребенок?

<b>Дать игрушку (+)</b>	<b>Не давать (-)</b>
Саша будет со мной дружить.	Саша не будет со мной дружить.
Потом уступит свою игрушку.	Будет играть с другими детьми.
Будет играть вместе с ним.	Все будут меня дразнить.

«Ступеньки» - обсуждаю проблему, дети могут проговаривать не только свои собственные шаги, но и предвидеть реакцию на них другого человека, последствия того или иного своего шага. Обсуждение происходит в виде «лесенки», поднимаясь по которой ребенок может выстроить логическую цепочку логических рассуждений снизу-вверх.

Например:

— Миша скажет: «Давай по очереди возить грузы».

- Я скажу Мише: «А давай играть вместе?»
- Миша скажет: «Не дам, я сам играю».
- Я попрошу у Миши машинку.

Реализуя работу в данном направлении, рекомендую обратить внимание на следующие пособия, на которых остановимся подробнее:

## **1. Коврик мира**

### **Цель:**

Научить детей стратегии переговоров и дискуссий в разрешении конфликтов в группе. Само наличие «коврика мира» в группе побуждает детей отказаться от драк, споров и слез, заменив их обсуждением проблемы друг с другом.

### **Ход игры.**

Для игры необходим кусок тонкого пледа или ткани размером 90 x 150 см или мягкий коврик такого же размера, фломастеры, клей, блестки, бисер, цветные пуговицы, все, что может понадобится для оформления декорации.

**Воспитатель.** Ребята, расскажите мне, о чем вы спорите иногда друг с другом? С кем из ребят вы спорите чаще других? Как вы чувствуете себя после такого спора? Как вы думаете, что может произойти, если в споре сталкиваются различные мнения? Сегодня я принесла для нас всех кусок ткани, который станет нашим «ковриком мира». Как только возникнет спор, «противники» могут сесть на него и поговорить друг с другом так, чтобы найти путь мирного решения своей проблемы. Давайте посмотрим, что из этого получится. *(Воспитатель кладет в центре комнаты ткань, а на нее — красивую книжку с картинками или занятную игрушку.)* Представьте себе, что Катя и Света хотят взять эту игрушку поиграть, но она - одна, а их - двое. Они обе сядут на «коврик мира», а я присяду рядом, чтобы помочь им, когда они захотят обсудить и разрешить эту проблему. Никто из них пока не имеет права взять игрушку просто так. *(Дети занимают место на ковре.)* Может, у кого-то из ребят есть предложение, как можно было бы разрешить эту ситуацию?

После нескольких минут дискуссии воспитатель предлагает детям украсить кусок ткани: «Сейчас мы можем превратить этот кусок в «коврик мира» нашей группы. Я напишу на нем имена всех детей, а вы должны помочь мне его украсить».

Этот процесс имеет очень большое значение, так как благодаря ему дети символическим образом делают «коврик мира» частью своей жизни. Всякий раз, когда разгорится спор, они смогут использовать его для разрешения возникшей проблемы, обсудить ее.

«Коврик мира» необходимо использовать исключительно с этой целью. Когда дети привыкнут к этому ритуалу, они начнут применять «коврик мира» без помощи воспитателя, и это очень важно, т. к. самостоятельное решение проблем и есть главная цель этой стратегии. «Коврик мира» придаст детям внутреннюю уверенность и покой, в также поможет им сконцентрировать свои

силы на поиске взаимовыгодного решения проблем. Это прекрасный символ отказа от вербальной или физической агрессии.

***Вопросы для обсуждения:***

- Почему так важен для нас «коврик мира»?
- Что происходит, когда в споре побеждает более сильный?
- Почему недопустимо применение в споре насилия?
- Что вы понимаете под справедливостью?

## **2. Пособие "Мирилка"**

**Цель:**

Литературное пособие "Мирилка" для детей 3-6 лет для формирования у детей умения устанавливать и поддерживать контакты со сверстниками и взрослыми на основе уважения, принятия и справедливого подхода сотрудничества, социальной нравственной компетентности у детей, содействие становлению атмосферы доверия и принятия.

**I вариант.**

Мирилка-подушечка с аппликативной методикой. Если дети не находят в чем-то согласия - "Мирилка" приходит на помощь. Дети кладут свои ладошки на подушку и произносят заветные слова: "Миришь, миришь, миришь и больше не дерись, а просто улыбнись".

**II вариант.**

"Мирилка" - вязанная, полуплоскостная игрушка, представляющая собой двух веселых "головоножек" с руками. Одна пара рук сцеплена и расположена на подушечке в виде перчатки. Эта игрушка носит многофункциональный характер и может быть использована во многих видах детской деятельности.

## **3. Пособие "Коробка дружбы"**

**Цель:**

Развивает невербальные средства общения. Помогает сближению детей, стимулирует проявление внимания к сверстникам; тревожным, неуверенным, дает возможность сделать шаг к новым контактам.

Для игры нужна коробка с прорезанными по бокам 4-6 отверстиями по размеру детской руки.

**I вариант.**

**"С кем я подружился"**

Дети - 4-6 участников засовывают ручки в коробку (ее поддерживает ведущий), закрывают глаза, затем находят чью-то руку, знакомятся с ней, а потом угадывают с чьей рукой они познакомились и подружились.

**II вариант**

**"Я хочу с тобой подружиться"**

Дети стоят вокруг коробки. Ведущий предлагает или без слов только с помощью взгляда договориться с кем бы они хотели подружиться (каждый участник выбирает одного). Далее ребятам предлагается просунуть руку в

прорезь и на ощупь найти руку того ребенка с кем договорились взглядом.

Разнообразие инструментов, которые педагог будет использовать в проектной деятельности велико, и зависит от его творческого потенциала, профессионализма и желания. ЭТО:

- 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
- авторские разработки

Приятно осознавать, анализируя результаты, что воспитанники, между которыми нередко вспыхивали конфликты, трудятся сообща, помогая друг другу. И, несомненно важно, чтобы сотворческий союз «дети - родители – педагоги» функционировал как единый организм.

И это прекрасный показатель того, что проектная деятельность, как инструмент разрешения конфликтных ситуаций, не просто инновационный метод образования, но и прогрессивный способ воспитания дружелюбного и отзывчивого человека.

## **Конфликты в образовательном учреждении и пути их разрешения**

Кузьмина Александра Ильинична,  
воспитатель МАДОУ  
«Детский сад присмотра  
и оздоровления № 7»

Взрослые смеются над детьми, которые в своё оправдание ноют:  
«Он первый начал».

Но взрослые конфликты начинаются точно так же.

**Амели Нотомб**

Появившись с первыми человеческими сообществами, конфликтные явления проявлялись повседневно. Длительное время конфликты не исследовались наукой. Со временем менялись условия жизни, видоизменялись и

конфликты. Иными становились их физические, экономические и социальные последствия. Изменялось и отношение к ним общественной мысли. **В Средние века и в Новое время учеными предпринимались попытки осмыслить сущность этого явления.**

Первые, дошедшие до нас исследования рассматриваемой проблемы относятся к VII-VI вв. до н.э. Китайские мыслители того времени полагали, что источник развития всего существующего – во взаимоотношениях присущих материи положительных (янь) и отрицательных (инь) сторон, находящихся в постоянном противоборстве и приводящих к конфронтации их носителей. Многие ученые тех времен пытались вскрыть причину такого конфликта, как война. Гераклит считал войну отцом и царем всего сущего. Платон (428-348 г. До н.э.) рассматривал её как величайшее зло.

Конфликты являются вечным спутником нашей жизни. И потому даже самая последовательная политика гуманизации в учреждениях и лучшие методы управления не защитят от необходимости жить в условиях конфликтов.

**На современном этапе существует точка зрения, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но и желательны.** Конечно, конфликт не всегда имеет положительный характер. В некоторых случаях он может мешать удовлетворению потребностей отдельной личности и достижению целей организации в целом.

Но зачастую конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, большее число альтернатив. Это делает процесс принятия решений группой более эффективным, дает людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти. Роль конфликта, в основном, зависит от того, насколько эффективно им управляют.

Детский сад – это государство в государстве, со своей иерархией и законами. В тот момент, когда ваш малыш впервые переступает порог дошкольного образовательного учреждения, вы вместе с ним входите в коллектив и должны принять некоторые особенности содержания малышей в детском саду.

Знание конфликтов повышает культуру общения и делает жизнь человека не только более спокойной, но и более устойчивой в психологическом отношении. С практической точки зрения актуальность работы не менее значительна.

Чтобы управлять конфликтом, необходимо знать причины его возникновения, типы, виды, возможные последствия для того, чтобы использовать наиболее эффективные методы его разрешения.

Конфликт - наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

### **Виды конфликтов.**

**В психологии принято также выделять: мотивационные, когнитивные, ролевые и пр. конфликты.**

К. Левин относит мотивационные конфликты (мало, кто удовлетворен работой, многие не верят в себя, испытывают стрессы, перегрузки на работе) в большей мере, к внутриличностным конфликтам.

Ролевые конфликты (проблема выбора одного из нескольких возможных и желаемых вариантов): внутриличностные, межличностные и межгрупповые чаще всего проявляются в деятельности сфере. Но чаще всего в психологической литературе описываются три вида конфликтов: на внутриличностном уровне, на межличностным и межгрупповом.

Ф. Лютенс выделяет **3 типа внутриличностных конфликтов**: конфликт ролей; конфликт, вызванный фрустрацией, конфликт целей.

**Межгрупповые конфликт** - это, как правило, конфликты интересов групп в производственной сфере.

Но самыми многочисленными являются **межличностные конфликты.**

### **Стадии протекания конфликтов.**

Возникать конфликтная ситуация может из-за разногласий субъектов социального взаимодействия и являться предпосылкой конфликта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, грубые и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, уменьшение контактов с ним и т. д.

**Начало открытого конфликтного взаимодействия.** Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит в наступление (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику».

Другой участник при этом понимает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные шаги против инициатора конфликта.

**Развитие открытого конфликта.** На этой стадии участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают свои требования

**Разрешение конфликта.** В зависимости от сути конфликта, разрешение его может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, разъяснение и т.п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя)

### **Управление конфликтами.**

**Главной задачей управления внутриличностным конфликтом может быть:**

если это конфликты целей, то главные усилия должны быть направлены на достижение совместимости личных и организационных целей.

если это конфликт ролей, то следует учитывать их тип (конфликт личности и связанных с ролью ожиданий; конфликт может возникнуть и тогда, когда существуют различные требования к ролям, которые человек должен играть одновременно).

**Способов разрешения внутриличностных конфликтов** существует много: компромисс, уход, сублимация, идеализация, вытеснение, переориентация, коррекция и т.д. Но вся сложность состоит в том, что самому человеку очень трудно констатировать, выявить и управлять внутриличностным конфликтом.

Межличностные конфликты охватывают практически все сферы человеческих отношений.

Существует два основных способа их разрешения: административный или педагогический.

Слишком часто конфликты, возникающие, например, между начальником и подчиненным, сотрудником или клиентом, либо перерастают в борьбу, либо уход. Ни тот, ни другой вариант не являются эффективным способом управления конфликтом.

Групповые конфликты менее распространены в практике, но они всегда более масштабны и тяжелы по своим последствиям.

Конфликт типа “личность-группа” разрешается двумя способами: конфликтующая личность признает свои ошибки и исправляет их; конфликтующая личность, интересы которой не могут быть приведены в состояние конгруэнтности с интересами группы, уходит из нее.

Конфликт типа “группа-группа” разрешается или организацией переговорного процесса, или заключением договора в согласовании интересов и позиций конфликтующих сторон.

### **Выходы из конфликтных ситуаций и конфликтов**

**В конфликтной ситуации надо придерживаться нескольких правил, к которым относятся:**

- ограничение предмета спора; неопределенность и переход от конкретного вопроса к общему затрудняют достижение согласия;

- учет уровня знаний, компетентности в данном вопросе противоположной стороны; при большой разнице в уровне компетентности спор или дискуссия будут малопродуктивными, а при упрямстве малокомпетентного спорщика они могут перерасти в конфликт;

- учет степени эмоциональной возбудимости, выдержанности противоположной стороны; если участники спора легко эмоционально возбудимы, обладают упрямством, спор неизбежно перерастет в конфликт;

- осуществление контроля за тем, чтобы в пылу спора не перейти на оценку личностных качеств друг друга.

При несоблюдении этих правил спор перерастает в конфликт.



## **Исходы конфликтных ситуаций**

Исходы конфликтных ситуаций могут быть разными: **предупреждение конфликта, уход от конфликта, его сглаживание, приход к компромиссу, возникновение конфронтации, принуждение.**

Уход от конфликта как способ разрешения конфликтной ситуации - это уход от разрешения возникшего противоречия со ссылкой на недостаток времени, на неуместность, несвоевременность спора и т. д. Этот способ следует использовать, чтобы не довести разговор до конфликта. Однако такой исход - это просто откладывание разрешения конфликтной ситуации. Обвиняемая сторона избегает открытого столкновения, дает противоположной стороне «остыть», ослабить психическое напряжение, обдумать свои претензии.

Сглаживание конфликта - это согласие с претензиями, но «только на этот момент». «Обвиняемый» старается таким способом успокоить партнера, снять эмоциональное возбуждение. Он говорит, что его не так поняли, что нет особых причин для конфликта, что он что-то не сделал из-за неожиданно появившихся новых обстоятельств. Однако это не значит, что он принял претензии и осознал суть конфликта. Просто в данный момент он проявляет согласие, лояльность.

Сглаживание не может бесконечно спасать положение, но, используемое редко и не по одному и тому же поводу, позволяет снять в данный момент напряженность в отношениях. Однако через некоторое время маневр «обвиняемого» обнаружится и на него снова посыпятся упреки: «Обещал, но снова все то же самое...»

Поэтому такая тактика плоха тем, что может подорвать доверие партнера.

### **Конфликтные ситуации на примере МАДОУ № 7**

Объективные и субъективные причины.

Субъективные причины действуют, как правило, и со стороны родителей, и со стороны воспитателей. К ним можно отнести неоправданно позитивные или неоправданно негативные ожидания родителей от дошкольного учреждения. Неоправданно позитивное отношение возникает тогда, когда родители, отдавая ребенка в детский сад, думают о том, что детский сад "всему научит", а родителям ничего не нужно будет делать. Если эти ожидания оказываются напрасными, возникает огромное напряжение между родителями и педагогами. На самом деле детский сад способен многое сделать для развития своих питомцев, но у него есть свои специфические задачи, и он никогда не сможет полностью заменить родителей и воспитательное воздействие семьи. Если личный "детсадовский" опыт родителя был неудачным или сам родитель не посещал детского сада, но слышал множество разговоров о том, что "это очень плохо", возникает неоправданно негативное отношение. Такой заранее подготовленный отрицательный настрой обязательно передается ребенку и не лучшим образом влияет и на него, и на отношения между воспитателем и родителем.

Другая субъективная причина конфликтов связана с тем, что воспитатель

порой становится для родителей символом власти, неким контролером, который оценивает их действия, поучает их. Когда воспитатель оценивает ребенка, дает какие-то рекомендации, родитель очень часто ошибочно считает, что оценивают его самого, его состоятельность как человека и родителя. Те же самые проблемы нередко возникают и у воспитателя, когда, например, родители воспитанников могут неосознанно напоминать ему человека, с которым когда-то не сложились отношения.

Еще одна проблема - это страх родителей, в особенности мам, потерять контроль над своим ребенком. Когда они видят, что кроха погружается в новую жизнь, в них просыпается настоящая ревность по поводу того, что их чадо теперь полностью им не принадлежит. Такая условная грань "борьбы" за детей действительно существует. Чем квалифицированнее воспитатель, чем больше он любит свою работу, тем более ревностно он относится к детям, пытаясь передать родителям свое представление о самых разных сторонах воспитания и развития ребенка. В сознании же родителей может сложиться мнение, что воспитатель "навязывает" им свою точку зрения. К сожалению, есть педагоги, которые не только любят диктовать родителям, как нужно воспитывать их детей, но и делают это в достаточно категоричной форме: "Ваш ребенок не умеет этого, этого, этого. Вы плохо подготовили его к детскому саду. Вы должны делать то-то, то-то и то-то". Естественно, такие нравоучения воздействуют на родителей очень негативно.

Есть причина, косвенно разрушающая отношения между воспитателем и родителями, - это особенности самого ребенка. Если малыш хорошо подготовлен к детскому саду (вписывается в режим, умеет одеваться-раздеваться, самостоятельно кушать, приучен сидеть на занятиях, внимательно слушать), как правило, затруднений не возникает. Проблемы могут появиться, если родители вовремя не позаботились о том, чтобы правильно соотносить режим ребенка и детского сада, или если в семье ребенку уделялось повышенное внимание, его ни в чем не ограничивали, беспрерывно развлекали. В большом коллективе обеспечить ребенку привычное количество внимания и полную свободу невозможно, поэтому, не видя "должного" отношения со стороны взрослых в детском саду, такой ребенок испытывает неизбежные трудности и, как следствие, сильный стресс. Мама нервничает, предполагая, что малыш капризничает и отказывается идти в детский сад, потому что там к нему плохо относятся. На самом же деле причина вовсе не в отношении к ребенку, а в том, что он не вписывается в режим детского сада и в коллектив детей.

**Некоторые родители очень болезненно реагируют даже на небольшую царапину или синяк, принесенный ребенком из детского сада. Ответной реакцией может быть претензия к воспитателю, который "недосмотрел" за ребенком, или агрессия по отношению к "злостному обидчику". Излишняя же озабоченность родителей только нервирует малыша, настраивает его против детского сада. "Кто тебя толкнул? Почему он тебе так сказал? А был ли ты первый? А почему тебе не дали стихотворения? А почему тебе воспитательница**

положила одну котлету, а не две?" - будучи весьма прозорливыми психологами, дети быстро понимают, что взрослого интересуют прежде всего негативные рассказы о детях или воспитателях, и, подлаживаясь под родителя, ребенок начинает сочинять такие истории "специально для мамы". Это обычно происходит в возрасте 5-6 лет, когда дети уже понимают, как можно манипулировать людьми. Искусственно создавая конфликт, они стоят в стороне и смотрят, "что произойдет", получая от этого жгучее удовольствие и утоляя свое любопытство. Поэтому родители должны научиться спокойно и с пониманием относиться к таким вещам.

Любой родитель имеет свои представления о том, как нужно воспитывать детей, но в рамках каждого дошкольного учреждения существуют свои определенные педагогические методы. При поступлении ребенка в дошкольное учреждение родителей обычно информируют о режиме, о вещах, которые нужно принести в сад, о том, как происходит оплата, какие существуют занятия. Но ни администрация, ни воспитатели в 90% садов никогда не говорят о своих педагогических воззрениях - о том, как регулируется жизнь в группе, как разрешаются конфликты между детьми, как можно заявить свою претензию воспитателю, если вы чем-то недовольны, как разрешить конфликт, если вы не находите общего языка с воспитателем. Современные родители придерживаются различных методов и теорий воспитания, и часто бывает, что их концепция полностью противоречит принятой в детском саду системе. Поэтому, не информируя родителей на начальной стадии, мы закладываем множество конфликтов. Но родители должны также понимать, что привычные методы воздействия на ребенка могут не работать, когда их чадо находится в окружении других детей.

### **Воспитатель и его проблемы.**

Я поинтересовалась у наших педагогов, каких знаний им не хватает для работы с детьми, они практически все в один голос говорят, что не знают, **как работать с родителями!** Действительно, все родители разные, это взрослые люди, и к каждому нужно найти определенный подход. Можно даже сказать, что большинство воспитателей боятся родителей, потому что воспринимают их как, во-первых, некую силу, которая борется за ребенка, за власть над ним; во-вторых, как контролеров, которые придут и проверят, что они делают; в-третьих, воспитатели просто не умеют правильно общаться и доносить информацию о ребенке в неагрессивной форме. Удивительно, но большая часть дошкольных педагогов никогда не обращается к родителям за помощью по поводу воспитания детей! Представление о том, что педагоги должны именно поучать родителей, не разбирающихся в вопросах воспитания собственного отпрыска, формируется, видимо, еще в рамках учебного заведения. А почему воспитатели не могут обращаться к родителям за такой помощью, ведь родители находятся с малышом с самого дня его рождения и знают своего ребенка гораздо лучше?!

### **Путь разрешения конфликтов между воспитателем и родителем**

Самый эффективный путь разрешения конфликтов между воспитателем и

родителем - это хорошая работа воспитателя. Если он действительно работает с душой, увлечен ею, "горит" на работе, то родители прощают ему многое. У такого воспитателя, как правило, вообще не возникает конфликтов! Однако в большинстве случаев конфликты все-таки имеют место.

Можно ли свести конфликты к минимуму?

Первое - информировать родителей еще до того, как их дети поступили в дошкольное учреждение, о том, что там будет происходить, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий.

Второе - показать родителям, как "безболезненно" разрешать конфликты, если они возникают. Можно в дополнение к родительскому договору создавать специальную памятку. В ней могут быть, например, такие слова: "В нашем детском саду не принято выяснять отношения между воспитателем и родителем в присутствии детей", "В нашем саду не принято делать замечания чужим детям в отсутствие их родителей и разбирать ссоры детей без участников конфликта". Если "прописать" эти правила, и вовремя познакомить с ними родителей, то многие конфликты просто не возникнут.

Третье - научиться педагогам грамотно доносить информацию до родителей. Например, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только потом формулировать проблему: "Ваш Петя сегодня здорово рисовал, он у вас замечательный, но есть одна сторона, которая меня очень волнует. Вы своего ребенка лучше знаете, может быть, вы мне что-то посоветуете в этом плане... Я замечаю, что он часто бьет Катю, как вы считаете, с чем это может быть связано? Давайте вместе подумаем, в чем здесь дело и как ему помочь...". Это позиция сотрудничества, общение на равных, обращение к родителю как к знающему и компетентному человеку. К сожалению, в существующей системе такой индивидуальный подход к ребенку часто затруднен.

Еще одна проблема - обучение наших малышей.

Ведь именно с воспитателей, а не с родителей спрашивают результат работы по стандартной программе: например, все дети одной группы должны освоить программу пятилетних детей. При этом вклад родителей не учитывается. Это провоцирует напряжение, ведь предполагается, что все дети пришли равными. В существующей системе, к сожалению, эти многочисленные противоречия не разрешаются никак. Если же воспитатель начнет осознавать все эти проблемы, он будет знать, почему у него накапливается раздражение по поводу родителя (она очень здорово похожа на мою мать, которая меня угнетала; или я злюсь на то, что у меня не все дети одинаково продвинулись в обучении, и почему, собственно говоря, ребенок, который пришел ко мне с отставанием в год, должен так же успешно продвигаться? Здесь не виноваты ни я, ни родитель). После осознания подобных причин бессознательная агрессия в отношении родителя частично снимается. Очень часто у воспитателя возникают претензии к родителям по поводу того, что они не занимаются дома с ребенком. Особенно

актуально это, например, в логопедических группах, где детям даются большие задания. Конфликтов хоть отбавляй! Но ведь родитель просто не умеет заниматься логопедией! Конечно, здесь необходимо пересмотреть всю систему, которая предполагает, что родители будут учить и доучивать своих детей дома.

**Итак, сделаю вывод.** К любой ситуации, складывающейся в детском саду, необходимо относиться спокойно, конфликтами вы только ее усугубите, сотрудничество и поиск компромиссов - это путь, который поможет быстро решить все проблемы

Родителям прежде всего нужно помнить, что детский сад не заменит их воспитания.

Поведение ребенка, который попадает в детский сад, кардинально меняется. При вхождении в коллектив ребенок испытывает большое напряжение. Нужно проявить терпение, не нервничать, если стресс связан именно с адаптацией. Разобраться в том, что это за проблема - адаптация, непринятие воспитателя или противоположность ребенку данного коллектива, - может только специалист-психолог.

Родители должны учиться доносить до воспитателей информацию в неконфликтной форме. Например, попросив воспитателя давать ребенку лекарства по часам, мама должна понимать, что у воспитателя 20 детей и нужно, чтобы он нашел для этого время. Ваше понимание и помощь воспитателю могут выражаться в самых, на первый взгляд, простых вещах. Покупая ребенку одежду для детского сада, выбирайте такую, чтобы застежки и завязки не мешали ему одеваться самостоятельно, не заставляйте воспитателя многократно напоминать вам об оплате за сад (естественно, повторяя много раз одну и ту же просьбу, воспитатель раздражается на родителя, а как следствие, и на ребенка). В конце концов, можно повесить объявление или положить записку в шкафчик к ребенку.

Проблема конфликта между родителями и педагогами - это глобальная проблема общества в целом, самой системы образования. Существует также множество субъективных причин, которые даже при очень хорошем воспитателе и замечательном устройстве детского сада порождают сложные отношения. Но, к счастью, большинство родителей и воспитателей понимают, что единственно правильный и лучший выход состоит вовсе не в непрерывном противоборстве или пассивном бездействии, а в серьезном и вдумчивом сотрудничестве.

## **Методы разрешения конфликтов среди детей, в ходе игрового конфликта**

Мардыбан Оксана Владимировна,  
воспитатель, МБДОУ «Центр развития  
ребенка – детский сад №13»

В дошкольном детстве складываются межличностные отношения, отражающие взаимосвязи участников ситуации развития. Изучение отклонений в развитии межличностных отношений на самых первых этапах становления личности представляется **актуальны**, прежде всего потому, что конфликт может выступить в качестве серьезной угрозы для личностного развития. Опасность заключается и в том, что появившиеся у ребенка отрицательные качества в связи с особенностью дошкольного возраста, определяют все дальнейшее формирование личности.

Под конфликтом понимают такой тип социального взаимодействия, при котором каждая сторона стремится завладеть предметом, обладающим свойством неделимости.

Конфликт - это нормально, это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, его не надо воспринимать как однозначно деструктивное явление, приводящее к разрушениям. Конфликт содержит в себе позитивные потенциальные возможности; конфликт может быть управляем; с ним можно работать.

**Виды конфликтов между детьми дошкольного возраста.**

**Межличностные отношения (взаимоотношения)** - это многообразная и устойчивая система избирательных, осознанных и эмоционально переживаемых связей между членами контактной группы. Следует различать два вида направленности конфликтов: **внешний** и **внутренний**.

**Внешние очевидные конфликты** у дошкольников порождаются противоречиями, возникающими при организации ими совместной деятельности или в процессе ее. Они имеют преходящий, ситуативный характер и обычно разрешаются самими детьми путем самостоятельного установления нормы справедливости. Внешние конфликты полезны, они представляют ребенку право на ответственность, на творческое решение трудной ситуации.

**Внутренний психологический конфликт** возникает у дошкольников в условиях их ведущей игровой деятельности и большей частью скрыт от наблюдения. Он вызывается противоречиями, связанными не с организационной частью деятельности, а с самой деятельностью. Такие противоречия не могут преодолеваться детьми без помощи взрослых. В условиях этих противоречий ущемляется внутренний эмоциональный комфорт ребенка. Он не может удовлетворить своих существенных потребностей, возникает психологическая изоляция от сверстников.

**Причины возникновения конфликтов и способы воздействия детей друг на друга в ходе игрового конфликта.**

При выявлении причин возникновения конфликтов Я.Л. Коломинский и Б.П. Жизневский исходили из того, что игра, обладает определенной

коммуникативно-организационной основой. Они предположили, что конфликты между детьми возникают именно при решении подобных коммуникативно-организационных задач. В связи с этим были выделены **семь основных причин** возникновения конфликтов: разрушение игры; по поводу выбора общей темы игры; по поводу состава участников игры; из-за ролей; из-за игрушек; по поводу сюжета игры; по поводу правильности игровых действий.

При этом были выделены следующие **способы воздействия** детей на других участников игрового конфликта:

1. **«Физическое воздействие»** - сюда включены такие действия, когда дети, толкают друг друга, дерутся, а также отнимают игрушки,

2. **«Опосредствованное воздействие»** - в этом случае ребенок воздействует на соперника через других людей. Сюда отнесены жалобы на сверстника воспитателю, плач, крик с целью привлечь внимание взрослого.

3. **«Психологическое воздействие»** - сюда отнесены такие способы воздействия на соперника, осуществляется это на уровне плача, крика, когда ребенок не объясняет своих притязаний, а оказывает на соперника определенное психологическое давление.

4. **«Словесное воздействие»** - в данном случае средством воздействия является уже речь, но это главным образом различные указания сопернику, что он должен делать или чего он делать не должен.

5. **«Угрозы и санкции»** - сюда отнесены такие высказывания, в которых дети предупреждают соперников о возможных негативных последствиях их действий, - например, «А я расскажу»; «Я с вами не буду играть» и т.п.

6. **«Аргументы»** - сюда отнесены высказывания, с помощью которых дети пытаются объяснить, обосновать свои притязания или показать неправомерность притязаний соперников. Это высказывания типа «Я первый», «Это мое», «Надо делиться». и т.д.

**Педагогические рекомендации по разрешению конфликтов между детьми дошкольного возраста в игровой деятельности**

**Общие рекомендации по разрешению конфликтной ситуации** между детьми могут быть, сведены к следующему:

1. Признать существование конфликта.

2. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта.

3. При невозможности его решить «с ходу» целесообразно перенести разбор конфликта на более подходящее время и определить посредника (старшего воспитателя, психолога, родителя).

4. Разработать варианты решений конфликтной ситуации и методы воспитательных воздействий.

5. Деструктивное разрешение конфликта может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Воспитателю отводится роль наблюдателя-посредника, то главная его цель - целенаправленное воздействие по устранению причин, коррекция поведения участников конфликта.

Деятельность воспитателя при разрешении межличностных конфликтов должна быть планомерной и включать следующие последовательно выполняемые стадии: 1. Определение и оценка сущности конфликтной ситуации. 2. Оценка целей конфликтной ситуации (утверждение личных притязаний, навязывание своего стиля поведения). 3. Определить динамику процесса развития конфликтной ситуации и использовать меры, направленные на ее прерывание или погашение. 4. Воспитатель должен обратить внимание на эмоциональное состояние детей, вступивших в конфликт. 5. Оценка особенностей участников конфликта. 6. Провести диагностическую беседу.

В опасных конфликтных ситуациях воспитатель должен: вмешаться в конфликт; прервать акт насилия; оценить обстановку; оказать помощь пострадавшему; сообщить виновнику, если его вина не подлежит сомнению; позаботиться о поддержке, если она нужна со стороны; избавиться от «зрителей», если присутствие других детей осложняет ситуацию; успокоить участников конфликта; разрешить конфликт: когда дети успокоятся, провести с ними совместное обсуждение происшествия (разбор конфликта) и в отдельности провести беседу; сделать выводы: какие последствия влечет за собой поведение участников конфликта.

### **Заключение**

Изучение конфликта как неизбежного и неотвратимого явления, позволяет глубже понимать причины возникновения конфликтов и находить пути разрешения конфликтов. Поскольку основной вид самостоятельной деятельности дошкольников - игра, она и становится основой самоорганизации любой детской группы. Вокруг нее и в ней строятся реальные взаимоотношения детей. Умеет ли играть интересно, справедливо ли поступает в совместной игре - это критерии, которые определяют отношение сверстников к ребенку, их симпатии. Неумение играть может вызвать отвержение ребенка обществом сверстников. Первоначальный внешний конфликт (не принимают в игру) переходит во внутриличностный - снижается самооценка ребенка. Разобрав более подробно возникновение конфликта у дошкольников, можно судить о том, какие методики можно более эффективно использовать.

### **Источники**

1. Божович Л.И. Проблемы формирования личности / Под ред. Д.И. Фельдштейна - М.: Институт практической психологии, Воронеж: НПО МОДЭК, 1997. - 380 с.

2. Валеев Г.Х. Методология и методы психолого-педагогических исследования: Учебное пособие для студентов 3-5 курсов педагогических вузов. - М.: Академия, 2002. - 134 с.

3. Воспитание детей в игре: Пособие для воспитателя детского сада/ Сост. А.К. Бондаренко, А.И. Матусик. - М.: Просвещение, 1983. - 210 с.

4. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб. Питер, 2001. - 320 с.

5. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. - М.: Академия, 2001. - 375 с.

6. Коломинский Я.Л., Жизневский Б.П. Социально-психологический



## **Стратегия поведения педагога при конфликтной ситуации с родителями**

Прыжанкова Елена Владимировна,  
воспитатель МАДОУ «Детский сад  
присмотра и оздоровления № 7»

Одни из часто возникающих проблем в детском саду - это сложности между родителями и педагогами. Говоря о причинах подобных конфликтов, в первую очередь стоит отметить, что педагогический состав стремительно стареет, а родители - это большей частью молодые, активные люди.

Разные подходы к воспитанию, разные взгляды на жизнь порождают педагогические конфликты. Надо с сожалением констатировать, что профессия воспитателя сейчас находится в кризисе.

В образовательной организации педагог поставлен в сложные условия. Детей в группе много, есть временные ограничения: режим дня, занятия, гигиенические процедуры, соблюдение требований СанПина и многих других нормативных документов. Ребёнок должен всё делать немного быстрее, чем дома, должен успевать, поспевать, догонять. Непонимание родителей этого иногда становится причиной конфликта.

Во многих семьях процветает «педагогика вседозволенности», отсутствия каких-либо требований к ребёнку. Однако детский коллектив таков, что если разрешить одному висеть на люстре, то через пять минут вся группа в 25 детей будет делать то же самое. Родители должны понимать, что, попадая в общество, ребёнок должен учиться определённым правилам поведения. Иногда получается так, что малышу ещё не объяснили, что так делать не надо, но уже ругают за это. Ребёнок начинает бояться проявлять себя, получая такие незаслуженные порицания.

Другой пример, сейчас часто встречаются дети, которые постоянно дерутся, громко скандалят, агрессивно себя ведут по отношению к сверстникам. Мама считает, что это нормально и период такого поведения рано или поздно пройдёт.

Давайте посмотрим на положение такого ребёнка в коллективе.

Воспитатель, оберегая других детей, постоянно порицает поведение такого ребёнка, прерывает его агрессивные нападки, ругает, дети начинают бояться обидчика, избегать игр с драчуном, жаловаться на него родителям, родители жалуются на этого ребёнка воспитателю.

Возможно, этот рюкзак изгоя ему придётся нести с собой всю жизнь, если родители вовремя не начнут вычленять причины такого поведения, уберут из его

жизни агрессивные мультфильмы, компьютерные игры, возможно, драки со старшим братом, изменят свои неправильные подходы к воспитанию. Агрессия почти всегда идёт из дома. Сейчас в некоторых семьях душевный разговор с использованием ласковых слов типа «солнышко», «моя радость» отсутствуют вовсе. Недавно наблюдала, как бабушка разговаривает с внучкой - постоянное назидание, раздражение в голосе, грубость и отсутствие всякого тепла взаимоотношений. «Сколько я буду тебя ждать?», «Мне уже надоело, что ты скачешь!», «Я позвоню папе с мамой, чтобы они тебя отругали!» и таким высказываниям не было конца.

При этом ребёнок никак не реагировал на все претензии. Но при этом получал пример агрессивного общения, которое непременно принесёт в детский коллектив. Дети в подобных семьях как обуза для общения: ребёнок всё время что-то спрашивает, чего-то хочет, спорит, не слушается, раздражает, а взрослый, вместо того, чтобы мудро переключить ситуацию, начинает показывать ребёнку пример деструктивного общения. «Ребенок - зеркало семьи; как в капле воды отражается солнце», - говорил В. А. Сухомлинский, - так в детях отражается нравственная чистота матери и отца».

Повышенная конфликтность некоторых родителей лежит именно в нервном напряжении, а не в том, что «натворил» воспитатель. Одна мама пришла в наш сад в начале сентября этого года. Она не видела ни группы, ни воспитателей и сразу заявила заведующей: я очень скандальная, я вам всем покажу, вы заранее готовьтесь.

Таких родителей, как правило, мало интересуют проблемы ребёнка, они удовлетворяют свои амбиции. Им не нужен реальный повод, они будут придираться ко всему, если воспитатель вовремя не сможет бесконфликтно противостоять такому поведению и свести его на нет. А это не каждому под силу. - Как родителям справляться с этими проблемами, особенно если дети жалуются на воспитателей, на чью сторону вставать?

Худший вариант развития такой ситуации, это, не зная подробностей происшедшего, ругать и унижать в глазах ребёнка педагога. Если проблема незначительная, родителям лучше отвлечь чем-нибудь ребёнка, рассказать интересную историю. Это научит его в более старшем возрасте не заикливаться на мелких неприятностях. Иногда воспитатель ругает детей за дело, это часть воспитательного процесса. Иногда дети фантазируют, сочиняют истории и не только про воспитателей, но и про сверстников, родителей. Если родители проявят большой интерес в подобной ситуации, будут бурно реагировать, подробно расспрашивать, проявлять много новых интересных для ребёнка эмоций, то, скорее всего, ребёнок будет стремиться каждый день приносить им много новых историй о том, как «провинилась» сегодня воспитатель.

Особенно, подобным поведением отличаются дети, которые испытывают дефицит внимания и общения со стороны родителей. Они, таким образом, привлекают внимание к себе, пусть оно даже носит негативный характер. Эта ситуация неправильная в первую очередь потому, что авторитет взрослого,

который чему-то учит ребёнка, не должен рушиться родителем, как и авторитет родителя педагогом.

В нашем детском саду мы рекомендуем родителям не давать первоначальных оценок, не зная, насколько правильно ребёнок передал им суть конфликта. Предлагаем поговорить с педагогом спокойно, обсудить проблему, выслушать его мнение, объяснение. В дальнейшем, если ребёнок уже довольно сообразительный, объяснить, почему произошёл конфликт, как надо было поступить ему или другому участнику конфликта, чтобы избежать произошедшей ситуации.

Я как педагог посоветовала переносить такие разговоры на вторую половину дня, когда родители забирают ребёнка. Утренние «разборки» могут испортить настроение и родителям, и воспитателю на весь день. Не стоит вести такие разговоры на повышенных тонах, нужно дать остыть своим эмоциям.

Также не стоит вести конфликтных разговоров при ребёнке. Иначе родители дадут ему пример проявления агрессии и конфликтности. Был у нас в садике мальчик Андрей. Вдруг он стал постоянно маме рассказывать подобные истории: «Всем сегодня давали банан, а мне нет». Мама после нескольких таких историй, не разобравшись, сразу налетела с криками на воспитателей, которые пытались что-то объяснить, но выслушаны не были. В следующий раз мальчик сказал маме, что все ходили на музыкальное занятие, а меня не взяли, я сидел один в группе.

Тут уж воспитатель, мама и ребёнок втроем стали разбирать ситуацию. Воспитатель: «Ну, как же Андрей?! Ведь ты был в маске мишки, танцевал с Машей. Помнишь?». Мальчик опустил глаза и подтвердил слова воспитателя. Для ребёнка это игра, для взрослых нервные срывы, обиды, расстройства. Позже, когда мальчик подрос и пошёл в другую группу, воспитатель дала такое задание: «Расскажите, как дома вас ласково называет мама». Все дети по очереди стали делиться своими «домашними именами»: зайнышка, сынуля, солнышко, рыбка... Андрюша ничего не ответил. После занятия воспитатель подозвала к себе ребёнка и спросила наедине, почему он плакал. Мальчик ответил: «Мама никогда не называет меня ласково».

Возможно, так оно и есть, а возможно, ребёнок опять играет свою любимую роль никому не нужной жертвы. Причина такого поведения очевидна, мальчику не хватает внимания в семье.

- Как определить точку невозврата, когда невозможно справиться с конфликтами в саду и ребёнка надо забирать? Как правильно поступить в такой ситуации? Как бы не складывались отношения родителей с педагогом, ребёнок не должен быть свидетелем и участником этих конфликтов.

Если родители доверяют и уважают воспитателям, то и ребёнок будет с удовольствием ходить в детский сад, не переживать и не нервничать. Если педагог выходит за рамки дозволенного, то стоит обратиться к администрации учреждения, психологу сада, если он есть, и найти пути выхода из сложившейся ситуации.

### **Стратегия поведения при конфликтной ситуации с родителями.**

1. При взаимодействии с родителями не допускать, чтобы преобладали отрицательные эмоции.
2. Признать, как минимум половину своей вины за возникновение конфликтной ситуации, а не перекладывать всю вину на родителей.
3. Помнить, что стереотипы общения могут мешать как педагогу, так и родителям (если папа - «большой начальник», он и с педагогом может начать разговор как с подчиненным).
4. После конфликта дать возможность успокоиться себе и родителям.
5. Не избегать общения после конфликта. Через некоторое время обсудить случившееся, разобрать причины эмоциональных реакций как родителей, так и педагога.
6. Выработать общую точку зрения на причины случившегося и наметить общую стратегию, чтобы подобное не повторялось. Необходимо также понимать, что в непростых жизненных ситуациях мы все можем стать «трудными» для окружающих нас людей.

### **Для того чтобы минимизировать проблемы во взаимодействии педагогов и родителей, необходимо учитывать следующее:**

1. Как родители, так и педагоги могут испытывать трудности во взаимодействии, например, из-за возрастных и половых различий.
2. Значимые различия в уровне образования могут стать барьерами во взаимодействии.
3. Как педагоги, так и родители могут испытывать трудности во взаимодействии из-за плохого физического и (или) эмоционального состояния.
4. Родитель и педагог могут напоминать друг другу по внешним и (или) внутренним качествам человека, взаимодействие с которым ранее носило негативный характер.
5. Психологические типы педагога и родителей могут быть трудносовместимыми, что может осложняться недостаточной гибкостью и недостаточной компетентностью в общении.

### **Краткие рекомендации по взаимодействию с трудными психологическими типами родителей.**

**Эта типология (8 психологических типов «трудных» родителей) достаточно условна, однако, разглядев в себе или в партнере по взаимодействию определенный психологический тип, можно выработать стратегию эффективного взаимодействия.**

1. «Паровой каток». Идет напролом, агрессивен, бесцеремонен и временами даже груб. Часто не видит и не слышит ни себя, ни собеседника. Взаимодействие рассматривает как игру-соревнование, боится оказаться неправым и, чтобы не проиграть, нападает первым. Рекомендации: Лично к вам агрессия не имеет отношения - он ведет себя так со всеми. Говорить необходимо кратко, ясно, спокойно, уверенно, так, чтобы чувствовалась ваша сила. Не говорите, что он не прав. Излагайте свою точку зрения как иную, отличную от его точки зрения.

Оставляйте последнюю реплику за собой.

2. «Скрытый агрессор». Склонен к скрытой агрессии, прямое нападение не характерно. Нападает исподтишка. Рекомендации. Никогда не пропускайте подобные нападки, тактично дайте понять, что заметили нападение. Например, можно спросить: «Что вы имеете в виду?» В открытом поединке проигрывает, поэтому помогите достойно выйти из положения, например, при помощи шутки.

3. «Разгневанный ребенок». Как обиженный ребенок может неожиданно взорваться. Не в состоянии простить ни себе, ни другим потерю над ситуацией. Постоянно недоволен самим собой. Рекомендации. Дайте разрядиться, проявите сочувствие.

4. «Жалобщик» Всегда всем недоволен, не верит ни себе, ни другим и во всем разочарован. Рекомендации. Покажите, что вы понимаете проблему, это поможет такому родителю вернуть уважение к себе. Ему важно, чтобы его услышали и поняли. Переключите его энергию на поиск выхода из проблемы.

5. «Всезнайка» Все знает лучше других и не терпит компетентности других. Хочет управлять событиями, соперников буквально парализует острыми замечаниями и бестактностью. Рекомендации. Не воспринимайте его бестактность как личное оскорбление, он ведет себя так со всеми. Излагайте свою позицию в разговоре с ним: «может быть», «мне кажется». Используйте местоимения: «мы», «у нас». Этот подход поможет превратить такого родителя в союзника.

6. «Молчун» Сильно переживает по любому поводу и ни с кем не делится своими переживаниями. Ощущает безысходность и заражает всех окружающих этим ощущением. Постоянно стремится к совершенству и не может его достичь. Рекомендации. Не критикуйте и не торопите. Эффективна позиция «Да, это все ужасно!». Эта позиция может развернуть такого родителя на 180 градусов. Найдите и подчеркните в оценках все то, что является полезным и конструктивным.

7. «Сверхпокладистый». Очень хочет понравиться другим и пытается сделать это любой ценой. Готов делать все, что угодно, лишь бы понравиться, и, как правило, подводит в трудную минуту. Рекомендации. Необходима четкая договоренность: что, где, когда. Подчеркните, что вам важна правдивость высказываний.

8. «Скрытый». Находится в тени, не проявляет себя, боится ответственности. Не тщеславен, не стремится к самоутверждению. Рекомендации. Такого родителя при разговоре необходимо подбадривать шутками. Показать, что позиция «в тени» не только вредит самому родителю, но и может иметь отрицательные последствия для ребенка.

## **Причины конфликтов и их устранение**

Салманова Гульсем Нигматяновна,  
учитель – логопед МАДОУ  
«Детский сад присмотра  
и оздоровления № 7»

Сфера образования является одной из самых конфликтных в жизнедеятельности общества. Это связано с преобладанием отношений типа «человек–человек» в отличие от отношений «человек–машина», с высоким уровнем образования и амбиций у педагогов. Конфликты в сфере образования чаще всего носят межличностный характер.

По данным социологического опроса в марте 2019 г., проведенного среди слушателей Высшей школы делового администрирования, обучающихся по программам «Менеджмент в образовании», «Управление дошкольным образованием», «Управление коррекционным образованием», в городах Архангельске, Плесеком и Пинежском районах Архангельской области (всего было опрошено 150 человек, в том числе 111 работников образования), ответы на вопрос «Какие конфликты возникают чаще всего в вашей организации?» распределились следующим образом:

межличностные - 74,8 %;

между личностью и группой - 12,6 %;

межгрупповые конфликты - 9,8 %.

На первое место по своему содержанию в муниципальных образовательных учреждениях опрошенные директора, их заместители, педагоги поставили трудовые конфликты, на второе и третье места - организационные и коммуникационные. В муниципальных образовательных учреждениях (школах, дошкольных, коррекционного типа, педагогическом колледже) две трети конфликтов (67,1 %) являются эмоциональными, иррациональными, беспредметными. И наоборот, деловыми, рациональными, предметными - 31,5 %. Общими причинами возникновения конфликтов в муниципальных образовательных учреждениях, по мнению Л.И. Плешковой, директора МОУ «Общеобразовательная Мелентьевская основная школа», Н.В. Луговиной, заведующей художественно-эстетическим отделом районного центра дополнительного образования и других педагогов, являются

**низкий уровень социально-психологической компетентности участников образовательного процесса;**

**низкая конфликтоустойчивость отдельных лиц;**

**недостаточная способность к эмпатии, к пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию, сочувствию ему;**

**завышенный или заниженный уровень притязаний;**

**вспыльчивость как черта характера;**

**унижение личного достоинства (взрослого, ребенка); критика в адрес оппонента.**

Среди причин возникновения конфликтов в образовательных учреждениях

можно выделить и неэффективный менеджмент, состояние образовательного процесса; и социально-психологические особенности человеческих отношений, статуса личности в системе образования. Часть конфликтов обусловлена социально-экономическим состоянием жизни в нашей стране. Многих педагогов не устраивает размер заработной платы, величина учебной нагрузки и состояние материально-технической базы тех учебных заведений, где они трудятся.

Также среди конкретных причин, приводящих к конфликтной ситуации между работниками образования, учителями и администрацией, основными можно назвать следующие.

- Низкая заработная плата педагогов.
- Нарушения трудовой дисциплины.
- Психологическая несовместимость.
- Несоблюдение общепринятых норм поведения.
- Составление графика отпусков педагогов также сопровождается

ежегодными взаимными претензиями.

Причинами возникновения конфликтных ситуаций между администрацией и педагогами являются несоблюдение правил внутреннего распорядка; нарушение сроков сдачи необходимой документации (планы, отчеты и т. д.); неисполнение своих должностных обязанностей отсутствие без уважительных причин на педсовете или другом совещании; плохое ведение документации. Администрациям образовательных учреждений иногда приходится рассматривать вопросы нарушения педагогом общепринятых норм поведения, вплоть до увольнения. Причины: пьянство, некультурное поведение учителя в общественном месте (курение в присутствии детей, употребление нецензурных слов, хамство по отношению к окружающим).

• В последнее время нередко возникают конфликтные ситуации в связи со сбором денежных средств на ремонт, организацию экскурсий, и т. п. Одним из вариантов разрешения подобного рода не очень приятных коллизий является передача всех подобных финансовых процедур родительским комитетам, составление сметы расходов и обязательное информирование родителей об ее исполнении.

### **Предупреждение и разрешение конфликтов в образовательной организации**

Какой бывает реакция работников образования на возникший конфликт? Одни пытаются доказать свою правоту, другие плачут от обиды, своего бессилия что-либо изменить. Еще в ходе тестирования, тренингов педагоги отмечают: «дуюсь, молчу; вспоминаю прошлое; сдерживаюсь; возмущаюсь; киплю; обсуждаем проблему; стараемся прийти к компромиссу; слушаю советы коллег; нужно обращаться в суд, в СМИ, в вышестоящие органы; выступить в коллективе» и т. д.

Большинство педагогов обучается умению вести себя в конфликтных ситуациях на собственном опыте. Сами педагоги часто недовольны своим

поведением в конфликте. Многие из них в силу имеющихся перегрузок, отсутствия знаний и умений по управлению конфликтами.

Но предупредить конфликты, ослабить их течение, конструктивно их разрешить все-таки можно. Поэтому очень важно научить как педагогов, детей и родителей предупреждать конфликты.

Это подтверждает актуальность и необходимость конфликтологической грамотности среди педагогов, воспитателей. Работники образования всех типов образовательных учреждений должны профессионально владеть приемами анализа, предупреждения и разрешения конфликтов, проведения переговоров, навыками посредничества (медиации) и другими, уметь учить других управлять своим поведением в конфликтных ситуациях.

Именно в самом начале своего жизненного пути дети, школьники, студенты имеют возможность овладеть хоть каким-то минимумом знаний по конфликтологии, приемами позитивного поведения, выработать свой стиль общения, научиться уважать чужое мнение, проявлять толерантность и практически овладеть другими знаниями, умениями и навыками в управлении конфликтами. Если этого не сделают семья, детский садик, школа, вуз и другие образовательные учреждения, то сделают «двор», «улица», кружок друзей, взрослые, в целом внешняя среда, но содержание деятельности, стратегия поведения человека в обществе, возможно, уже будут иметь другую направленность, в том числе антисоциальную, радикальную.

Предупреждению возникновения конфликтов способствует внесение разнообразия в работу, создание и участие педагогов в новых проектах и их реализации. Организация постоянно действующего семинара по конфликтологии, периодическая совместная работа с коллегами в проектных группах, которая позволяет снять ощущение изолированности и дает возможность профессионального роста.

Участие в семинарах и конференциях, где есть возможность встретиться с новыми людьми. Культивирование досуга и других интересов, не связанных с профессиональной работой

В предупреждении конфликтов можно использовать тренинги, деловые игры. В качестве субъектов управления конфликтами могут выступать не только сами противоборствующие стороны, но и другие участники внутреннего конфликтного взаимодействия, имеющие свою мотивацию, планирующие, организующие и контролирующие сложный процесс конфликта. Извне оказывает непосредственное влияние на урегулирование конфликтных процессов так называемая «третья сторона» — это медиаторы, то есть посредники. Рассмотрим пример тренинга

### **Тренин «Управление конфликтами».**

#### **Деловые и ролевые игры, упражнения**

Тренинг: «Управление конфликтами в организации»



Цель тренинга. Отработать практические умения и навыки управления конфликтами. Предоставить участникам возможность проработать реальные конфликты, основываясь на их собственном актуальном опыте. Определить свою стратегию поведения в конфликтах.

Целевая аудитория. Воспитатели, родители

Краткое описание тренинга. Успешная работа построена на хороших внутренних и внешних отношениях. До сих пор, даже в хорошо управляемых организациях, конфликты неизбежны. Люди приходят на работу с разными убеждениями, потребностями, личной историей и стремлениями. Методы работы на тренинге. Упражнения, деловые и ролевые игры. Дискуссии. Мозговая атака. .

**Упражнение «Обращение к группе».** Сейчас у каждого из вас будет полторы минуты для обращения к группе. Цель обращения: помочь каждому отвлечься от проблем, не относящихся к нашей работе, сосредоточиться на ситуации «здесь и сейчас», полностью включиться в работу. Затем ведущий задает вопрос всей группе: «Чье обращение подействовало на вас наиболее сильно, помогло включиться в ситуацию „здесь и сейчас”, отвлечься от проблем, не относящихся к групповой работе?»

Выигрышные моменты: когда смотрят в глаза, говорят четко, понятно, ясно, ориентируются на интересы слушателей, говорят о том, что созвучно их переживаниям, проявляют искренность, гибкость, открытость, не оказывают давления, не навязывают свою точку зрения и т. д.

Мозговая атака. Какие по содержанию конфликты чаще всего встречаются в организациях? **«Мой конфликт».** **Вспомните и опишите свой конфликт, конфликтную ситуацию, в которых вы лично участвовали. Чем закончилась конфликтная ситуация, как разрешился конфликт? Насколько эффективными оказались коммуникации с другой стороной, ваше общение? Обычно это упражнение дается как задание для самостоятельной работы при подготовке к тренингу. Практически в ходе обсуждения рассматриваются самые разнообразные виды конфликтов и способы их разрешения, даются советы друг другу по выходу из конфликта.**

Упражнения, направленные на эффективное общение:

Упражнение «Прием и передача сообщения». Пять участников выходят за дверь. Одному из них зачитывается текст (можно показывать репродукцию картины, рисунок). Приглашается следующий участник тренинга, который выслушивает сообщение предыдущего, а затем пересказывает его следующему и так по цепочке. Последний участник тренинга говорит, что он должен сделать после того, как получил информацию.

Может вестись запись на видеокамеру. Проводится общее обсуждение, делается разбор, просмотр видеозаписи. При работе с картиной последний участник, принимающий информацию о том, что изображено на картине, делает рисунок на ватмане того «сюжета», который ему передали по цепочке.

**Упражнение «Каких качеств не хватает в общении?».**

Ответить на вопросы: Каких качеств, необходимых для общения, не хватает, по вашему мнению, у вас лично? Каких качеств, необходимых для общения, не хватает в других людях? В ходе последующего общего обсуждения выясняется, что в себе обычно не хватает твердости, настойчивости, воли. В других людях - участия, теплоты, добра, мягкости.

Упражнение «Умение устанавливать контакты». Образуется два круга, участники которых перемещаются по команде ведущего, меняя своего партнера. При общении с каждым из новых партнеров ставится задача вступления в контакт и проведения трехминутной беседы. Задаются ситуации: первое общение с менеджером после его прибытия в коллектив; занять денег у малознакомого сослуживца и др.

Упражнение «Выяснить отношения». Случайно вы узнали, что ваш коллега по работе, учебе плохо отзывался о вас в кругу ваших общих знакомых. Вам предоставляется случай выяснить отношения наедине. Что вы ему скажете?

Упражнение «Не отдает долг». Ваш знакомый несколько раз брал у вас денег взаймы и не возвращал долг. Снова просит денег. Что вы ему скажете: ваши слова, дадите ли снова в долг?

Упражнение «Отказ от коллективного чаепития». В вашей организации традиционно отмечается наступающий праздник в своем кругу. Но дата и время празднования не согласуется с вашими личными планами, вы не хотели бы их изменять. Что вы объясните коллегам? Как вы поступите в этой ситуации?

Упражнение «Очередь за деньгами в кассу». Кто-то проходит без очереди, в которой стоите вы уже около часу. Что вы скажете? Как поступите? Сделаете замечание в корректной форме, будете громко возмущаться, тихо «ворчать» себе под нос или промолчите, мол, себе дороже будет.

Упражнение «Начальник и подчиненный». Задача подчиненного - добиться отпуска в июле месяце. Задача начальника - отказать и перенести отпуск на более позднее время.

### **Деловые и ролевые игры. «Донорское сердце»**

Психогимнастические упражнения, направленные на личностную поддержку участников тренинга. Общее задание для всех: сосредоточьтесь на своем соседе слева (справа). Вспомните все его проявления во время нашей работы, все, что он(а) говорил, делал. Вспомните чувства и отношения, которые у вас возникали к этому человеку, по поводу любых его проявлений.

- Какое из описаний природы, времени года, которое вы встречали в литературе или придуманное вами, соответствует вашим впечатлениям о соседе слева? Скажите об этом своему соседу.

- Найдите такой образ движения, который бы отражал ваше впечатление о вашем соседе справа. В природе постоянно все движется: падает снег, колышутся листья, летят птицы, бегают дети и т. д. Сообщите своему соседу о возникшем образе.

- Наиболее яркое впечатление из всего того, что у вас связано со своим

соседом. Каждый высказывает по очереди свое наиболее яркое впечатление о соседе.

- Бросая друг другу мяч, называть безусловное достоинство человека, которому вы бросаете мяч.

- Бросаем друг другу мяч со словами: «Если бы ты был хиппи (или антиглобалист), то на твоей майке было бы написано ...». Тот, кому брошен мяч, должен сказать, согласен ли он(а) одеть футболку с названной надписью или нет.

Итоговое упражнение «Чемодан». По одному все участники тренинга выходят из аудитории. Остальные собирают ему чемодан, в который кладут те качества, которые помогают или мешают ему общаться. При этом соблюдаются следующие правила.

1. Класть одинаковое число положительных и негативных качеств.
2. Указывать только те качества, которые проявились во время занятий «здесь и сейчас».
3. Можно класть только те качества, которые поддаются коррекции.

Каждый участник получает свой чемодан. Выбранный секретарь фиксирует указанные качества на листе бумаги. Можно задать любой уточняющий вопрос.

### **Игра «Донорское сердце - искусство разрешения конфликта»**

**Цель.** Развитие способностей выхода из конфликтной ситуации на основе этически корректного разрешения конфликта. В рамках этой игры искусственно создается конфликтная ситуация, разрешение которой направляется и регулируется ведущим, который, кроме того, направляет общий ход игры. Суть конфликтной ситуации. Представим себе больницу, которая специализируется по пересадке донорского сердца. Неожиданно в больницу поступает донорское сердце. На очереди по его пересадке находятся пять человек: пожилой профессор, занимающийся разработкой вакцины против рака, работа его близка к завершению; шестнадцатилетняя беременная девушка, сирота, у нее больное сердце; молодая симпатичная женщина, которая пользуется исключительной любовью со стороны сотрудников; врач той же больницы, в которой ведут операции по пересадке донорского сердца; учительница, мать двоих детей, только что похоронила мужа, погибшего в автомобильной катастрофе.

Первый этап. Ведущий делит участников игры на три-четыре команды. Кроме того, формируется небольшая группа экспертов. В обязанности экспертов входит задача дать анализ и оценку:

- а) кто в каждой из малых групп был лидером и почему?

- б) какая из малых групп нашла более весомый довод, наиболее правильный подход к решению проблемы пересадки донорского сердца?

Каждая команда при обсуждении дает возможность участникам игры предложить и отстоять, во что бы то ни стало свою версию, свое предложение: кому пересадить донорское сердце. Для генерирования новых оригинальных идей группа широко использует эвристические методы: мозговой штурм, эмпатию, инверсию, методы случайных ассоциаций, ключевых вопросов и др.

Чаще всего в ходе тренингов предпочтения отдаются женщине с двумя детьми, шестнадцатилетней девушке (спасем девушку, которая еще не жила, и ее ребенка; противоположное мнение - сама виновата, может умереть в ходе операции), реже - профессору (у него есть ученики, которые продолжают его дело), совсем редко - врачу, красивой женщине. В качестве критериев учитываются количество спасенных жизней (давайте поможем не глобально, а матери с двумя детьми); возраст; социальная значимость; шансы на операцию, легитимность, моральные соображения, утилитарный подход (польза), аналогия (как было уже заведено до этого) и др. Используется метод исключения, голосование, предлагается бросить жребий как в лотерею (тянуть соломинку, кому повезет), установить очередь. Многие операции делаются платно, врачу могут сделать вне очереди (корпоративность), как и симпатичной женщине (за деньги), и тому подобные рассуждения.

Второй этап. Проводится заседание всех команд в общем круге и начинаются переговоры по разрешению конфликта.

Очень важно, чтобы ведущий не доминировал над участниками игры, а лишь периодически направлял ее ход в нужное русло. Несколько минут отводится каждой группе для наработки идей и выработки стратегии и тактики ведения переговоров с каждой из других команд. Каждая из групп встречается с другой, идет бурная дискуссия в общем круге до тех пор, пока не будет принято общее решение (голосование, консенсус, жребий и т. п.).

Третий этап - подведение итогов. На этом этапе группа экспертов (как правило, из трех человек) дает независимые друг от друга характеристики и оценку по установленным ранее критериям каждой команде в отдельности, как ходу, так и результатам разрешения конфликта.

В заключение ведущий игры может сделать сообщение о том, что в данной ситуации нет и не может быть готового решения

### **Конфликтные ситуации: этапы и способы разрешения**

Источниками конфликтных ситуаций являются обостренные противоречия, несовпадение точек зрения, целей, подходов, видения способов решения производственных задач, которые, так или иначе, затрагивают личные интересы, мотивы и установки отдельных членов и групп в коллективе, включая руководителя. Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности коллектива и его членов, разрешение которых выводит коллектив на новый, более высокий и эффективный уровень функционирования и развития. Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушающим действиям, которые иногда перерастают в клевету, склоку и другие негативные явления, что приводит к резкому снижению эффективности работы организации.

Разрешение конфликтов имеет свои особенности, приемы и способы. Однако можно выделить и общую стратегию, наиболее характерные этапы и

способы их разрешения.

**Стадия зарождения конфликта включает конфликтную ситуацию, возникновение разногласий, появление сигналов конфликта, в том числе инцидентов.** Происходит осознание интересов и препятствий каждой из сторон конфликта, появляется враждебность между ними. Конфликт развивается постепенно, и не всегда конфликтная ситуация перерастает в открытое, публичное противоборство. Конфликт можно погасить тогда, когда он находится в начальной фазе противоборства и конфликтная ситуация еще не перешла в открытые целенаправленные действия друг против друга.

#### **Этапы и возможные способы разрешения конфликтных ситуаций**

1. Установить действительных участников конфликтной ситуации.
2. Изучить, насколько это возможно, мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность участников конфликта.
3. Изучить существовавшие до конфликтной ситуации межличностные отношения участников конфликта.
4. Определить истинную причину возникновения конфликта.
5. Выявить отношение к конфликту лиц, не участвующих в конфликтной ситуации, но заинтересованных в ее позитивном разрешении.
6. Определить и применить способы разрешения конфликтной ситуации, которые: а) были бы адекватны характеру его причин; б) учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт; в) носили бы конструктивный характер; г) соответствовали целям улучшения межличностных отношений и способствовали бы развитию организации.

#### **Эффективные навыки и способности**

Люди, эффективно решающие внутриличностные конфликты, находящие пути к согласию с собой, обладают следующими навыками и способностями (И. Атватер, 1988).

1. Способность сохранять верность своим принципам, несмотря на противоположные мнения других, в сочетании с достаточной гибкостью и умением изменить свое мнение, если оно ошибочно.
2. Способность действовать по своему усмотрению, не испытывая вины или неудобства в случае неодобрения со стороны других.
3. Способность не тратить время на чрезмерное беспокойство о завтрашнем и вчерашнем дне.
4. Умение сохранять уверенность в своих способностях, несмотря на временные неудачи и трудности.
5. Умение ценить в каждом человеке личность и чувство его полезности для других независимо от уровня его способностей и занимаемого положения.
6. Относительная непринужденность в общении, умение как отстаивать свою правоту, так и соглашаться с мнением других.
7. Умение принимать похвалу и комплименты без притворной скромности.
8. Умение оказывать сопротивление.

9. Способность понимать свои и чужие чувства, умение подавлять свои порывы.

10. Способность находить удовольствие в самой разнообразной деятельности, включая работу, игру, общение с друзьями, творческое самовыражение или отдых.

11. Чуткое отношение к нуждам других людей, соблюдение принятых социальных норм.

12. Умение находить в людях хорошее, верить в их порядочность, несмотря на их недостатки.

### **Советы Дж.-Г. Скотта по извлечению уроков из конфликтных ситуаций**

1. Подумайте, чему вас может научить конфликт.

2. Спросите у своего внутреннего голоса, чему можно научиться, какую пользу можно извлечь из этого печального опыта.

3. Отведите конфликту соответствующее ему место:

а) не позволяйте отрицательному жизненному опыту сбить себя с пути;

б) определите собственную позицию и исходите из нее, не допускайте влияния на нее других людей;

в) не давайте конфликту подорвать ваше доверие к самому себе и понизить самооценку;

г) помните, что конфликты составляют только малую часть вашей жизни.

4. Избавьтесь от отрицательных эмоций, оставшихся после конфликта, следующим образом:

а) научитесь прощать самого себя;

б) выждите некоторое время, чтобы связанные с конфликтом чувства исчезли;

в) осознайте, что другие люди могут менее критично оценивать вас и случившееся, чем вы сами.

5. Не позволяйте другим людям становиться препятствием:

а) избегайте плохих людей, которые осуждают вас, стремитесь к общению с положительными и доброжелательными людьми;

б) не тратьте слишком много сил на переубеждение скептиков или на общение с теми, кто не хочет вас слушать;

в) не позволяйте другим людям возбуждать в вас чувство вины;

г) будьте готовы к общению с теми, у кого, по вашему мнению, после конфликта остается неприятный осадок.

### **Детские конфликты. Методы профилактики и способы разрешения с помощью коллективного музицирования**

Храмцова Мария Юрьевна, музыкальный  
руководитель,  
Юн Елена Викторовна, заместитель  
заведующего по ВМР МДОУ «Детский сад  
комбинированного вида № 55»

Мы с вами каждый день работаем с детьми и не понаслышке знаем, что не бывает дня в детском коллективе без конфликтов. Эта тема для нас всегда актуальна. Иногда, педагоги зачастую не знают, как правильно разрешить конфликт, решают проблему не конструктивно. И сегодня я бы хотела поделиться с вами своим опытом работы в этом направлении. Я думаю все мы знаем, что действие музыки благотворно влияет на детский коллектив, ребята по утрам делают зарядку под музыку, могут ложиться спать под колыбельные, летом на прогулке тоже звучит музыка, с появлением гаджетов дети уже сами без помощи взрослых выбирают свои любимые песни и мелодии. Можно заметить, что, когда слушаешь весёлую заводную музыку один, она просто поднимает настроение. Но стоит её включить в коллективе, особенно в детском и сразу забываются все обиды и споры, дети начинают танцевать и веселиться.

На этом и основана моя методика профилактики детских конфликтов, на коллективном музицировании, когда каждый ребёнок, не владея музыкальными инструментами, всё же участвует в создании музыки, он становится частичкой целого оркестра. Дети начинают смотреть друг на друга, прислушиваются, пытаются действовать вместе, слажено. Им хочется сделать музыку вместе, ни у одного ребёнка не возникает желания всё испортить (конечно бывают исключения, но такие дети требуют отдельного внимания).

Сегодня я покажу вам любимые детские музыкальные игры, которые не требуют долгой подготовки, но которые решают проблему детских конфликтов. Проводить их могут как воспитатели, так и учителя в начальных классах, даже родители дома. Мои домашние дети с удовольствием в них играют и даже заставляют включить музыку и поиграть с ними.

Но сначала, давайте вспомним, что такое конфликт. Конфликт (от лат. - ссора, столкновение, спор) - определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Уже у 2- 3 летнего ребёнка формируются собственные представления об окружающем мире. И вот, такие разные, каждый со своими детскими амбициями, дети собираются вместе и как в любом коллективе начинаются разногласия и конфликты. 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.

Небольшие ссоры и стычки можно расценивать как первые жизненные уроки. Поэтому взрослым без особой необходимости не стоит вступать в ссоры детей. Надо чтобы они научились самостоятельно выходить из спорных ситуаций и прекращать конфликты, но за этим стоит большая работа педагога.

Существует даже своеобразная **типология конфликтных детей**, давайте попробуем вместе их вспомнить.

- **«Агрессивисты»** – задирают других и раздражаются сами, если их не слушают, не воспринимают. Этим и вызывают к себе неприятие.
- 7. Есть дети **«Жалобщики»**. Они постоянно на что-то жалуются, тем самым могут спровоцировать между собой других ребят.
- 8. Переходим к **«Всезнайкам»**. Они считают себя умнее других, высокомерны, снисходительны.
- 9. Следующий тип детей **«Скрытые»**, а какие они? Затаивают обиды и неожиданно набрасываются на обидчика, мстительны. Таким поведением они создают барьеры в общении.
- 10. И последний тип - это **«Невинные лгуны»**. Они вводят других в заблуждение ложью и обманом.

Конфликтные дети умеют хорошо воздействовать на других участников игрового конфликта. На **тактики манипуляции** подробно останавливаться не будем, думаем, что любому педагогу она и так известна из практики, я расскажу о них кратко.

1. **«Физическое воздействие»**

2. **«Опосредствованное воздействие»** – в этом случае ребенок воздействует на соперника через других людей. Сюда отнесены жалобы, плач, крик с целью привлечь внимание взрослого, а также воздействие с помощью других детей.

3. **«Вербальное подавление»** – это главным образом различные указания сопернику, что он должен делать или чего он делать не должен.

4. **«Угрозы и санкции»** – сюда отнесены такие высказывания как например, «А я расскажу», «Я с вами не буду играть», «Я с тобой больше не дружу».

Но самое главное, что конфликты в детском коллективе лучше предупредить, чем разрешить.

Но если они уже случились, то есть два основных способа разрешения конфликтных ситуаций: **конструктивный и деструктивный**.

**Конструктивные** выходы из конфликта предполагают продвижение в ситуации и ее разрешение. Например, «Предложу другую игру», «Спрошу у ребят, во что лучше поиграть, и мы договоримся». Сторонники конструктивного подхода более коммуникабельны, они пытаются сообща найти выход из ситуации и снять напряжение путем принятия консенсуса. Таким способом разрешения конфликтов и надо учить детей.

**Деструктивные** способы предполагают либо уход от ситуации, например, «Уйду и не буду с ними играть», «Сам буду играть один», либо агрессивное ее разрешение. Например, «Всех побью и заставлю играть», либо привлечение



внешних средств, для разрешения конфликта («Позову воспитателя, она всех заставит играть»). Применение агрессивных, насильственных методов разрешения конфликтов говорит, как правило, о затруднениях в общении, непонимании и непринятии другой точки зрения, а силовое воздействие может указывать на нарушения в эмоционально-личностной сфере ребенка.

Но чтобы не было конфликтов, существуют некоторые основные **методы профилактики**:

**1 метод - детская коллективная деятельность** выступает основным методом профилактики конфликтов дошкольников. Участвуя в совместной деятельности, дошкольник учится уступать желаниям сверстников, аргументированно убеждать их в своей правоте, прилагать усилия к достижению общего результата. В этом случае профилактика конфликтов происходит в процессе развития навыков общения детей со сверстниками.

**2 метод - личный пример педагога.**

Как известно - «Ворчанием наскучишь, а примером научишь!»

Можно выделить 4 принципа, в соответствии с которыми педагог может повлиять на воспитанников личным примером:

1. Уважение и принятие ребенка в любой ситуации.
2. Всем детям дошкольного возраста необходим внешний контроль за поведением.
3. Воспитательные приемы более эффективны, когда действие их постоянно, а не временно.
4. Обучая бесконфликтному общению чаще используйте поощрение.

**3 метод - убеждения.** Убеждение может реализовываться через такие приемы, как рассказ, беседа, положительный пример и т.д. Для доверительных бесед с детьми в группе у нас оборудована «Скамья – примирения». Где-либо дети, либо педагог с ребёнком могут посидеть и доверительно поговорить, обсудить проблему и конечно помириться.

А для разрешения самого распространённого конфликта, у нас в группах на видном месте стоит «**волшебный сундучок**» — хранитель домашних игрушек, можно придумать про него сказку, как он здесь появился. И сразу обсудить правила:

1. «Игрушки, принесённые из дома, хранятся в этом сундучке и без разрешения хозяина их брать отсюда нельзя».
2. «Хочешь поиграть — попроси» - учим детей обращаться с просьбой.
3. «Давай договоримся» — можно играть в совместную игру, играть по очереди в течение обозначенного времени (например, пока течет песок в песочных часах).
4. «Если я не хочу играть в свою игрушку, я могу ее положить в «волшебный сундучок».
5. «Если игрушку мне не дали, я погрешу и найду себе другое занятие», умение пережить отказ.

Педагогу важно помнить, что необходимо некоторое время, чтобы эти договоренности стали для детей внутренними установками. Важно напоминал

детям об этих правилах, обязательно поддерживать ребенка, в случае отказа или в ситуации, когда получилось выполнить правило, хотя это было и непросто. Таким образом педагог, помогает отстаивать свои границы и обучает детей, что нельзя брать без разрешения чужие личные вещи.

Я, как музыкальный руководитель использую все методы профилактики детских конфликтов, но конечно предпочитаю использовать первый метод – **сплочение детского коллектива, через коллективную деятельность, музицирование.**

Интересно заметить, что, когда дети приходят после музыкального занятия в группу, они на протяжении всего дня собираются в маленькие группы и сами играют в наши музыкальные игры, пробуют отстукивать различные ритмы. Кто – то спел, кто-то простучал, прохлопал, остальные дети прислушиваются и присоединяются. То есть они увлекаются идеей создавать что-то вместе и радуются результату, даже без поддержки педагога.

Почти на каждом занятии я использую двигательные, инструментальные, интонационно-речевые импровизации и различные комбинации из них, стараюсь направить работу так, чтобы практически решить один из “вечных” вопросов нашей музыкальной педагогики – обучение и сплочение через творчество. Один из способов создания раскрепощённой, творческой атмосферы – широкое применение коммуникативно-двигательных игр, где дети учатся взаимодействовать друг с другом.

Моё главное убеждение, что - **говорить с детьми надо музыкой, а не о музыке.** И самое главное - **каждый ребёнок по-своему талантлив.**

Самый любимый детьми вид музыкальной деятельности — это конечно игра на музыкальных инструментах. Я учу детей понимать детей через собственное прикосновение, каким может быть звук от удара, поглаживания, поскрёбывания, потряхивания предмета, постукивания по нему пальцами, ладошкой. Дети учатся взаимодействовать между собой, слушать своего товарища и легко развивают чувство ансамбля. И конечно изготовление музыкальных инструментов — это особый вид коллективного творчества, где дети проявляют свою фантазию во всей красе.

Я хочу предложить Вам стать участником импровизированного оркестра, и почувствовать на себе радость, которую испытывают дети от полученного результата. К этому не надо готовиться и учиться, надо просто взаимодействовать со своими товарищами.

### **Играем в музыкальный оркестр «Бумажный оркестр!»**

Следующие две игры, также направлены на взаимодействие, на умение соединить слово и движение. Когда слова игр выучены, дети вызываются спеть сами по очереди. Интересно, что попросить ребёнка спеть песню только перед всей группой навсегда получается, а спеть куплетик такой игры хотят все дети без исключения, застенчивые дети уже забывают, что их будет слушать вся группа.

Игра «**Стаканчик**», и последняя любимая детская игра, в которую они играют потом и сами это «**Ракушки!**».

В результате применения всех выше указанных методов, нам удаётся снизить конфликтность среди наших воспитанников, поддерживать в группах здоровое общение, а главное дети сами, неосознанно, учатся этому и главную роль играет в этом – коллективное творчество!

Я хочу сказать Вам большое спасибо за внимание, надеюсь, что моё выступление было для Вас полезным!

### **Роль классного руководителя в профилактике межличностных конфликтов среди подростков в общеобразовательных учреждениях**

Евсютина Татьяна Хамидовна,  
учитель математики,  
МБОУ «СОШ с УИМ №15»

Конфликт — это вид отношений - межличностных, личности и группы, межгрупповых, — в основе которых лежит объективное несовпадение или даже противоречие целей, интересов и мнений участников [1]. Если рассматривать психологическую сущность конфликта, то его можно отнести к одному из типов сложных ситуаций. Изучая поведение подростков, понимая особенности развития личностных качеств в подростковом периоде, отчетливо осознаешь, что практически весь этот период может быть охарактеризован как одна большая сложная ситуация. При этом у психологически неустойчивых подростков отсутствуют эффективные способы преодоления трудностей и остро переживается личностная угроза.

Особенностью межличностных конфликтов у подростков можно считать:

– противоборство подростков осуществляется здесь и сейчас, непосредственно, лицом к лицу на основе их личных мотивов;

– в межличностных конфликтах проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных и т. д.;

– в таких конфликтах субъекты взаимодействия проверяют свой характер, волю, способности, интеллект и другие индивидуально психические особенности;

– конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами;

– затрагиваются интересы не только конфликтующих, но и тех, кто непосредственно связан с этими субъектами либо служебными, либо межличностными отношениями.

Рассматривая школьную жизнь подростка, можно выделить несколько видов конфликтов, но остановимся на конфликте «Ученик — ученик». Основные причины таких конфликтов — стремление подростка занять лидирующее положение в микрогруппе, классе, агрессивность и жестокость (источниками

которого выступают аномалии семейных отношений и тип взаимодействия учителей с учениками), а также особенности возраста ученика. По наблюдениям психологов, путь к лидерству связан с демонстрацией превосходства, и безжалостности. Особенно это проявляется в подростковой среде: ребенок гораздо больше взрослого подвержен к разжиганию конфликтов, соблазну стадности, жестокости и унижения себе подобных.

Чаще всего соперничают сильные личности.

Важна роль классного руководителя по предотвращению конфликтов. Для снижения уровня конфликтности в 5 -7 классах в классе мною проводился конкурс портфолио. Конкурс позволял показать своим одноклассникам достижения, полученные за пределами школы, раскрыть свои таланты и способности, невидимые из-за стеснительности или скромности. Небольшое вознаграждение послужило стимулом для некоторых детей. Таким образом я попыталась уравновесить положение в классе для детей, стремящихся к получению своего места в классном коллективе, предотвратить конфликты на унижение. С этой же целью проводились классные часы с помощью книги «Вершины мудрости» (50 уроков о смысле жизни) авторов А.Лопатиной и М. Скебцовой .

Самый действенный способ предотвращения конфликтов – это совместное мероприятие, в котором участвовал бы весь класс в идеале или хотя бы большинство учеников. Соревновательный момент важен. Получение оценки результата своей деятельности со стороны школьного сообщества важно, как для развития критического мышления и самооценки школьника, так и для развития коллектива. Такими важными мероприятиями для класса стали битва хором и праздник песни и строя. Для установления межличностных отношений немаловажно проводить совместный отдых за пределами школы. Таковым стал выезд на базу отдыха «Снежный» с проведением игры стрейтбол или суточное пребывание с лыжной прогулкой, устроенной дискотекой, игрой в мафию и алиакс.

Классный руководитель должен быть и лидером, и наставником. Уметь различать конфликтные ситуации, а еще лучше предотвращать их; порой принимать на себя неудобные решения, а не отговариваться: пусть решают сами. Приняв решение, объяснить участникам конфликта почему так. Хочу привести пример. Праздник песни и строя считается для моего класса делом чести. Командир менялся три раза. Определялось это желанием и умением себя вести как командир. В этом году желающих было три человека. Попросив посмотреть кандидатуры на уроке учителя физкультуры, были выбраны двое: мальчик и девочка. Моим решением была оставлена командиром девочка.

Первые жалобы пошли из-за того, что, неправильно дав команды, девочка смеялась над собой. При этом девочка уже организовала время репетиций, рассмотрела видео и изготовила образец правильно набитого берета (это является важным атрибутом в одежде военных). Был найден девиз и речёвка. Пришел говорить о неправильном поведении командира второй кандидат на этот

пост. Отменить свое решение о назначении командира-разжигание конфликта. Состоялся разговор о том, что к победе ведут в первую очередь те, кто этой победы желает. Является ли цель руководить классом личной целью для мальчика? А для девочки- «да», она хочет, чтобы её папа (он бывший военный) мог гордиться своей дочерью именно в этой роли. Для нее это очень важно. Потом я попросила мальчика помочь девочке создать план действий, распечатать и раздать, чтобы все знали последовательность выступления. С девочкой тоже проведена была беседа о поведении перед строем. Предложила тоже, что и мальчику: создать план действий, распечатать и раздать, чтобы все знали последовательность выступления, попросить помощь у мальчика. Результат – первое место. Но это не последнее действие для разрешения конфликта. Чтобы в дальнейшем не возникали вопросы о важности каждого в таких мероприятиях, был проведен классный час «Дебаты». Разбив класс на 4 группы (выбор проводился случайным образом с помощью жеребьевки), было предложено каждой группе ответить на вопросы, связанные с подготовкой и проведением праздника. При этом свои общие выводы надо было записать на бумаге. На обсуждение каждого вопроса давалось ограниченное время.

1 вопрос. От кого зависел результат выступления: от командира; от команды; от меня?

2 вопрос. Была ли организована подготовка и зависел ли результат от нее?

3 вопрос. Следует ли идти на более высокий уровень в случае поражения?

После группа выбирала своего спикера и озвучивала свое мнение.

При всех ранее бывших разногласиях, сев и обсудив, дети пришли к выводу, что победа приходит, когда один за всех и все за одного. Я привела высказывание, что лучше быть членом команды победителей, чем лидером в команде проигравших. И все группы пришли к выводу, что, даже проиграв, надо стремиться к большему.

#### Источники

1. Лопатина А. и Скребцова М. Вершины мудрости 50 уроков о смысле жизни. - М.: ООО «Книжный Дом Локус», 2003. - 416стр.
2. / [Гаврилова И. М.](#), Егорычева О. Ю. Подросток и конфликты // Молодой ученый. — 2018. — №24. — с. 303-306.

### **Педагогические методы разрешения конфликтов в классе**

Копыльцова Татьяна Олеговна,  
учитель начальных классов  
МАОУ «СОШ с УИОП №14»

Работа в школе связана с быстро меняющимися ситуациями, что может привести к возникновению конфликтов, тогда люди испытывают напряжение, дискомфорт, а это может нанести вред здоровью всем участникам конфликтной

ситуации. Одной из важнейших задач педагога является формирование у детей умения строить взаимоотношения в процессе взаимодействия с окружающими на основе сотрудничества и взаимопонимания, готовности принять других людей, их взгляды, привычки такими, какие они есть; научить правильному поведению в конфликтных ситуациях.

Только в сотрудничестве педагогов и родителей можно успешно решать проблему воспитания и развития личности школьника. Первыми шагами как классного руководителя в формировании коллектива детей и взрослых являются: предварительное знакомство с детьми – будущими первоклассниками, их родителями при посещении занятий, праздников и родительских собраний в детском саду; заочное знакомство с родителями посредством заполнения ими заявления – анкеты; встреча с родителями на организационном общешкольном родительском собрании; заочное знакомство с первоклассниками накануне первого сентября путём отправки по почте письма – поздравления. С первой минуты, с первого дня создаём такую атмосферу в классе, чтобы ребёнок, перешагивая порог школы, чувствовал, что в школе его ждут. Первые недели ребёнка в школе: включение в ролевую деятельность, проведение игр на сплочение, моделирование ситуаций, выполнение временных поручений, работа в подвижных группах по интересам; в учебном процессе работа в парах, в микрогруппах. Всё это позволяет определить тип личности в общении, спланировать работу по созданию в классном коллективе психологического микроклимата, в котором ученик чувствует себя комфортно, а это, значит, приведёт к уменьшению конфликтных ситуаций.

В школьном классе конфликты неизбежны – это повседневная реальность, так как дети находятся вместе в течение длительного времени: учатся, играют, общаются, происходят сложные групповые процессы – создание коллектива, консолидация отдельных групп, выделение лидеров и т.д. В классе собираются дети, имеющие разный опыт общения, привыкшие к разному образу и стилю жизни. Поэтому учителю необходимо выстраивать траекторию разрешения конфликта так, чтобы уменьшить вред, который он способен принести, извлечь опыт выхода из создавшейся ситуации, научить ребёнка приёмам поведения во время конфликта.

В начальной школе конфликты имеют свои особенности: недолговечность, кратковременность эмоциональных переживаний, потребность в защите со стороны взрослых. Поведение младших школьников импульсивно, самоконтроль развит не у всех, и не всегда он способен сдерживать повышенную эмоциональность данного возраста.

Как разрешать конфликты, возникающие между детьми?

Прежде всего надо постараться выяснить источники конфликта. Мы определили следующий круг часто встречающихся конфликтных ситуаций: грубый отказ одного ребёнка другому; вовлечение в игру без согласия; случайный толчок или удар в игре; месть за обиду с задержкой во времени; неприятие в игру; случайно или намеренно испорченная чужая вещь;

«обзывалки», нецензурные оскорбления, насмешки; борьба или игра перерастает в драку; мало места на парте; загораживание возможности пройти, достать вещь; желание быть первым в чём-либо – борьба за лидерство; трудности дружбы втроём; желание руководить другими детьми без договоренности; выполнение функции учителя.

Работая с коллективом класса, включаем в работу весь спектр педагогических методов разрешения конфликтов.

Как вести себя в ходе конфликта, чтобы снизить его накал и сделать связанные с ним переживания менее болезненными?

Рекомендуем алгоритм действий учителя в конфликтной ситуации.

1. Выслушать всех участников конфликта или представителей группы.

2. Ни одному участнику конфликта не давать оценки, не поддакивать, не записывать.

3. Не делать выводов о сути конфликта на основании информации только одного участника: не доверяйте никому на слово, не доверяйте эмоциям и проявлениям чувств.

4. Вести разговор только о сущности конфликта.

5. Постараться выявить суть, мотивы конфликта. Возможно, инсценировать конфликт в группе.

Какие пути разрешения конфликтов используем в работе?

Смена тактики поведения.

Научить ребёнка менять тактику поведения. Придумать и разыграть с ребёнком какое-нибудь необычное действие в ответ на обиду. Например, посмотреть в глаза обидчику, улыбнуться и спросить: «Почему ты хочешь меня обидеть?» Или начать смеяться вместе с обидчиком «зрителями» (т. е. испортить им удовольствие). Возможно, такое неожиданное поведение ребёнка поможет сделать шаг к «примирению сторон».

Игнорирование. Это один из основных приёмов «психологической самообороны». Он самый трудный и самый действенный, так как, не получая ответа, обидчик теряет интерес: что за радость обзываться, когда ты для «мишени» пустое место? Ребёнку нужно объяснить, что обзываются и дразнятся слабые, те, кто по-другому не может самоутвердиться. Задача ребёнка — не позволять себя зацепить эмоционально. Если кто-то обзывается, это не ты плохой, а он ведёт себя плохо. Не надо «опускаться до уровня слабого», надо научиться быть спокойным, уверенным. Это очень трудно - сдерживать себя, когда нападают и обижают. И для того чтобы в конфликтах внешне (лицом, взглядом, мимикой, жестами) не показывать своё раздражение, злость, обиду, надо своё поведение стараться проигрывать (лучше перед зеркалом).

Применение ключевых фраз - отговорок. Многие фразы передаются из поколения в поколение, например, «От такого слышу!», «Кто так обзывается, тот сам так называется!», «Это ты, а я кто?», «Шёл крокодил, твоё слово проглотил, а моё оставил!» При этом ребёнок ставит «преграду» рукой между собой и обидчиком. Произносятся отговорки автоматически и для малышей обладают

поистине магической силой: как бумеранг, возвращаются к обидчику. А главное, в конфликтной ситуации, когда теряешься, ничего не надо придумывать, эти фразы «всплывают» сами собой.

Применение ключевых фраз. Подключение иронии или насмешки: «Это всё, что ты можешь сказать?», «Да, я в очках, зато не самый глупый», «А по умнее что-нибудь знаешь?» При грубом обращении можно сказать: «Пока ты так со мной разговариваешь, я тебя не слышу». И отойти, не разговаривать, не обращать внимания на обидчика — словом, постараться вообще не реагировать. При каждом обзывании переспрашивать: «Что-что?» «Что-то мне уже не хочется дружить с тобой», «Если хотите, деритесь без меня». Ответить преувеличенно вежливо, как бы благодаря: «Спасибо за такое пристальное внимание ко мне!» Повторять на каждое обзывание или обиду: «И что?». Действует как на детей, так и на взрослых, так как об этот вопрос разбиваются любые «доказательства».

Использование приёмов для «внутреннего успокоения». Учить ребёнка правильно реагировать на обидчика, а лучше всего научиться не реагировать вообще. Использовать для «внутреннего успокоения» такие приёмы: «включить на полную громкость» в голове любимую песню, чтобы она «заглушила» обидные слова; представить, что обидчик — пустое место, его здесь нет; представить, что ты находишься в большой стеклянной банке (или в стеклянной колбе, в стеклянном домике) и через толстое стекло до тебя не доносятся звуки; представить, как ты надеваешь на обидчика шапку-невидимку, и он исчезает; посмотреть в другую сторону, вспомнить весёлую историю и рассмеяться; отвернуться и начать разговор с другим ребёнком; заняться каким-то другим интересным или важным делом (например, повернуться спиной к обидчику и готовиться к следующему уроку).

Используем педагогические методы разрешения конфликтов (Е.Н. Ивановой).

Переключение внимания противника на его собственную персону путём совершенно неожиданной реплики.

Признание собственных ошибок – самокритика, тем более что в любом конфликте, как правило, виноваты обе воюющие стороны. Поэтому следует понять, может быть, вы чем-то обидели своего противника.

Метод «поглощения стрел». Он предполагает, что оппоненту надо дать возможность «выговориться», выплеснуть эмоции, «выпустить пар» не отвечая тем же. В конце концов, агрессивность оппонента иссякнет, и можно будет в более спокойном тоне урегулировать возникшее недоразумение.

Метод мягкого критического замечания. Здесь предполагается начать критическое замечание с похвалы, затем описать суть ошибки, выяснить причины ошибки и объяснить, что конкретно нужно сделать, чтобы она больше не повторялась. Предварительная похвала очень важна, ибо снимает всякие подозрения в вашей несправедливости и настраивает человека на внимательное отношение к вашей критике. Эта схема критического замечания позволяет указать на ошибку и предупредить её повторение, не обижая человека и



настраивая его на улучшение работы.

Используем в работе педагогические методы разрешения конфликтов (А.Б. Добрович).

Метод «выхода чувств». Ребёнку предоставляется возможность выразить свои отрицательные эмоции педагогу. От выслушивающей стороны требуется эмоциональная поддержка собеседника, сочувственное понимание. Психологи считают, что постепенный выход отрицательных эмоций освобождает место положительным эмоциям. Этот вывод подтверждают наблюдения известного практика-психотерапевта К. Роджерса.

Метод «эмоционального возмещения». Человек, сетующий на своего недруга, условно рассматривается как страдающее лицо («жертва»), которому необходима помощь, сострадание, похвала его лучших качеств. В ситуации сострадания сетующему человеку эмоционально возмещается удручённое душевное состояние.

Метод «авторитетного третьего». В конфликт двух враждующих сторон подключается третье лицо, авторитетное для обеих сторон. Это лицо ненавязчиво в диалогах с каждой стороной отдельно общается на различные темы и лишь косвенно вспоминает положительное суждение обидчика о том человеке, с которым ведётся диалог. А.Б. Добрович говорит о том, что для обиженного человека положительное суждение о нём со стороны обидчика – это толчок его собственным мыслям в поисках межличностного компромисса.

Метод «обнажения агрессии». Педагог предоставляет возможность конфликтующим сторонам выразить свою неприязнь в его присутствии. Дальнейшая работа основывается на одном из следующих методов.

Метод «принудительного слушания оппонента». В ходе ссоры конфликтующих сторон педагог даёт инструктивный совет обеим сторонам: «Каждый из вас, прежде чем ответить оппоненту, должен с предельной точностью повторить его последнюю реплику». Обычно ссорящиеся люди невнимательны к словам оппонента, порой приписывают то, что в действительности отсутствует. Фиксируя внимание конфликтующих на соблюдении инструктивного совета, педагог принуждает их к добросовестному слушанию, а это снимает взаимное ожесточение в отношениях, а также активизирует самокритичность.

Метод «обмена позиций». Враждующим предлагается обменяться ролями, т.е. взглянуть на ситуацию глазами оппонента. Метод, основывающийся на взгляде со стороны, обязывает конфликтующих соблюдать нормы этикета в общении.

Данные педагогические методы оказывают действенную помощь при разрешении конфликтов в классе.

Что необходимо делать, чтобы конфликтов в классе было меньше?

Изучать и постоянно осуществлять контроль за формированием коллектива, выявлять лидеров, в том числе и негативных, постараться переориентировать их негативную направленность на позитивную. (Проведение

социометрии – изучение межличностных отношений, **исследование** психологического климата в коллективе на эмоциональном уровне, используя в работе методику оценки психологического климата в классе Л.Н. Лутошкина).

Определить детей с низким статусом, обычно это слабые или просто «другие» дети, попытаться изменить их статус посредством создания для них «ситуаций успеха» (Разовые поручения, работа в группах сменного состава).

Организовать интересную, интенсивную деятельность, обеспечивающую занятость детей, эмоционально насыщенные формы взаимодействия (проведение серии бесед, ситуационных классных часов, КОД, КТД).

Формировать нормы и традиции коллектива, в основе которых – забота, внимание друг к другу (Традиции классного коллектива детей и взрослых).

Обучать «миролюбивому» поведению в конфликтах: обсуждение деструктивных и конструктивных стратегий взаимодействия в конфликтах, негативных последствий использования силы и преимуществ переговорных моделей.

Использовать практические формы активного обучения, которые способствуют формированию взаимопонимания, выработке принципов общения в детском коллективе, коррекции взаимоотношений между детьми: сюжетно-ролевые игры; имитационные игры; интерактивные игры (игры на взаимодействие); социально-поведенческие тренинги; групповые кооперативные игры (коллективное рисование, групповая пантомима и т.д.); упражнения и игры, направленные на развитие навыков слушания (игра «Испорченный телефон», совместное рассказывание историй, игровое упражнение «Дорожки дружбы»). В своей работе используем упражнения по разрешению конфликтов (К. Фопель). Например, игры «Ковёр мира», «Выше-ниже», «Любовь и злость», «Примирение», «Шутливое письмо» и другие.

В работе опираемся на правила бесконфликтного поведения.

1. Не допускайте конфликтов. Положение другого человека может быть уязвительнее вашего.
2. Не отвечайте конфликтом на конфликт. Если не остановиться сейчас, то возможно позднее не сможешь этого сделать.
3. Будьте готовы честно признать свои промахи.
4. Проявляйте эмпатию к собеседнику.
5. Делайте больше «+» посылов собеседнику: похвала, комплимент, улыбка, интерес, уважение, сочувствие, открытость позы и жестов, контакт глаз (около 40% времени, но на каждый взгляд не дольше 10 секунд), доброжелательный тон. Это настраивает на бесконфликтное общение.

6. Не стремитесь к превосходству, превосходство – тупиковый путь.

7. Сдерживайте агрессивность: пассивный способ - «поплакаться», выговориться; активный способ – двигательная активность, бег, ходьба, плавание, танцы, разорвать газету и т.п.; логический способ - аналитическая работа успокаивает

(кроссворды, ребусы и т.п.)

8. Умерьте свой эгоизм. Любовь к себе – нормальное явление, но достижение благ для себя, не обращая внимания на других – эгоизм.

В школе создана система педагогических действий, направленных на предотвращение и разрешение конфликтов. Совместная слаженная работа классного руководителя, психолога, учителя - логопеда, членов ученического коллектива способствует снижению конфликтных ситуаций в классе. Мы обучаем детей навыкам общения и в случае необходимости корректируем их поведение.

В процессе применения методов и приёмов работы по обучению детей способам разрешения конфликтных ситуаций у воспитанников появляется и быстро крепнет чувство уважения к другому человеку, к его позиции, мысли, которое отделяется от личных симпатий и антипатий; новым содержанием наполняется чувство справедливости; интенсивно формируется чувство собственной ответственности за свои поступки; стимулируется развитие того комплекса чувств, которые в конечном итоге определяют нравственный облик личности; формируется личностный стиль взаимоотношений воспитанника с одноклассниками и взрослыми; создаётся положительный эмоциональный фон и атмосфера взаимного приятия детьми друг друга. Совместная работа детей, педагогов, родителей позволяет создать комфортную психологическую обстановку в классе и снизить уровень конфликтных ситуаций.

#### Источники

1. Воспитание детей в школе: Новые подходы и новые технологии / Под ред. Н.Г. Щурковой. – М.: Новая школа, 1998. – 208 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб. Издательство «Питер», 2000. – 464 с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб. Издательство «Питер», 2000. – 368 с.
4. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2000. – 176с.
5. Конфликтология: Учебник. 4-е изд., стер. / Под ред. А.С. Кармина. – СПб. Издательство «Лань», 2001. – 448с.
6. Лукашонок О.Н., Щуркова Н.Е. Конфликтологический этюд для учителя, - Издательство «Российское педагогическое агенство», 1998. – 80с.
7. Носкова Н.П. Способы разрешения школьных конфликтов, 2011
8. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И. Рогов. – М.: Гуманитар. Изд. Центр ВЛАДОС, 2005. – 335 с.
9. Федына Н.В. Конфликты в начальной школе: причины и способы профилактики – СПб, 2010
10. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения: практическое пособие: Пер. с нем.: В 4-х томах. Т. 1. – М.: Генезис, 2003 – 160 с.

## Актуальность решения конфликтов в образовательной среде

Кучерова Наталья Дмитриевна,  
социальный педагог МБОУ  
«Средняя общеобразовательная школа  
№ 7»

*Мудрый человек всегда найдёт способ, чтобы не начать войну» Ямамото И.*

Известно, что жизнедеятельность любого социума невозможна без каких – либо противоречий, нередко приводящих к конфликтам, а школа – это то место, где очень много противоречий. В них очень часто задействованы все члены школьного социума: учителя, родители, учащиеся.

**Актуальность данной темы** заключается в снижении стрессоустойчивости среди поколения молодого и среднего возраста. Часто это связано с утраченными жизненными и семейными ценностями, умениями, навыками, такими как: желание дружить, спокойно вести диалог, умение уступить, простить, выслушать, понять, желания учиться, работать и др.

**Из личных наблюдений за учениками школы, были сделаны выводы:**

- очень много времени дети проводят за просмотром сайтов, игр, мультфильмов сомнительного и агрессивного содержания, откуда дети черпают современные стереотипы правил поведения в социуме, книги читать не любят.

- родители не контролируют соблюдение режима дня, полноценного ночного сна ребёнка. И в беседе со мной признаются, что сын или дочь поздно засыпают из-за ночного времяпровождения за гаджетом. Я сама неоднократно общалась в чатах с учениками в полночь.

Как следствие - дети приходят на уроки не выспавшимися, агрессивными, быстро-устающими. Всё это является следствием возникновения конфликтных ситуаций, как дома, так и в школе.

**Основными методами** изучения социальных результатов деятельности социального педагога является:

- наблюдение практической деятельности социального педагога (это формы общения с учениками, родителями, коллегами; степень удовлетворённости результатами; участие в различных видах деятельности; атмосфера в микросоциуме);
- беседа с детьми, с родителями, психологом, педагогическими работниками; посещение на дому семей;
- анализ анкет, социологических опросников;
- участие в общем собрании детей, родителей;
- анализ профессиональной социально-педагогической документации.

**Обязательной документацией для социального педагога является:**

1. Социально-педагогическая характеристика школы (социальный паспорт школы).
2. Медико-психолого-педагогическая характеристика учащихся.
3. Перспективный план работы на год, ежедневный циклограммы.
4. Акты посещения семей, и др.

**Конфликт** - это напряжение в отношениях, возникшее в результате явных или скрытых противоречий, столкновения различных мотивов, мнений, стремлений людей и ведущее к борьбе сторон.

Конфликты в педагогической деятельности надолго нарушают систему взаимоотношений учителя, как с семьей ученика, так и с самим учеником. При этом с обеих сторон происходят многократные выбросы негативных эмоций, сопровождающиеся поведенческими взрывами, враждой.

*Социологи считают, что на каждую минуту конфликта приходится 20 мин. последующих переживаний, когда и работа не ладится, и вообще все валится из рук.*

**В школе мы чаще всего сталкиваемся с конфликтными ситуациями нескольких видов:**

1. между личностями:

- учитель и ученик - подросток;
- родители и учителя;
- ученик – ученик;
- родители и подростки.

2. внутри группы (учеников, учителей);

3. между отдельными группами (учащимися разных классов, учителей разного возраста и разных профессиональных и ценностных ориентаций в школе).

Опытные учителя должны уметь предупреждать конфликты или, по крайней мере, гасить их на начальном этапе.

Правильно реагируя на поведение ребёнка, учитель берёт ситуацию под собственный контроль и восстанавливает порядок!

**Чтобы предупредить конфликт, необходимо:**

- разобраться, есть ли проблема в тех случаях, когда имеет место просто противоречие;
- установить направление развития конфликтной ситуации (обострение или угасание);
- определить состав участников конфликта;
- изучить их мотивы, ценностные ориентации, особенности, манеру поведения.

**Следует также отслеживать сигналы, предупреждающие о развитии конфликта:**

- кризис (когда обычные нормы поведения теряют силу и человек способен на крайности);

- недоразумение (когда один из участников неправильно, искаженно воспринимает ситуацию);
- инцидент (когда какая-то мелочь вызывает временное раздражение, которое быстро проходит);
- напряжение (когда взаимоотношения в результате недоразумения становятся источником непрерывного беспокойства);
- дискомфорт (интуитивное волнение, страхи, которые трудно выразить словами).

В практике социального педагога очень важен анализ конфликтной ситуации. Инцидент, например, можно заглушить путем «нажима», но в этом случае конфликтная ситуация сохраняется, принимает затяжную форму и отрицательно влияет на работоспособность коллектива.

**При возникновении напряжения в общении необходимо:**

1. проявлять естественное внимание к собеседнику, доброжелательность, терпимость, дружелюбие;
2. держаться спокойно, не терять самоконтроля, говорить лаконично, чуть медленнее, если собеседник излишне взволнован;
3. установить контакт глазами и стараться не терять его;
4. дать собеседнику выговориться, не перебивая его;
5. дать собеседнику понять, что вы понимаете его состояние;
6. признать свою вину, если объективно таковая есть;
7. постараться предельно тактично показать собеседнику, в чем, как вам кажется, он тоже не прав;
8. показывать, что вы заинтересованы в решении проблемы собеседника, сотрудничестве с ним, будете поддерживать его, если это не противоречит интересам дела;
9. разделять с собеседником ответственность за решение проблемы, определять план будущего сотрудничества.

**Успешность вмешательства социального педагога в конфликты подростков зависит от его позиции. Таких позиций может быть, как минимум четыре:**

- позиция авторитарного вмешательства, то есть подавление конфликта;
- позиция нейтралитета, то есть стремление не замечать столкновений между подростками и не вмешиваться в них;
- позиция избегания конфликта: педагог убежден, что конфликт - показатель его неудач в воспитательной работе с детьми;
- позиция целесообразного вмешательства в конфликт - педагог, опираясь на хорошее знание коллектива подростков, соответствующие знания и умения, анализирует причины возникновения конфликта, принимает решение - либо подавить, либо дать развиваться до определенного предела.

Действия педагога в четвертой позиции позволяют контролировать конфликт и управлять им.

**При взаимодействии с участниками конфликта социальный педагог может использовать следующие тактики посреднического поведения:**

1. поочередное выслушивание: на совместной встрече применяется для уяснения ситуации в период острого конфликта;
  2. сделка: посредник стремится вести переговоры с участием обеих сторон, делая основной упор на принятие компромиссного решения;
  3. челночная дипломатия: посредник разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, обсуждая аспекты соглашения. В результате обычно достигается компромисс;
  4. давление на одного из участников конфликта: большую часть времени «третейский судья посвящает работе с одним из участников конфликта, доказывая ошибочность его позиции. В конце концов, участник идет на уступки;
  5. директивная тактика: акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу.
- Цель - склонение сторон к примирению.

**Социальному педагогу в работе по преодолению конфликта желательно придерживаться следующих правил:**

- стараться поставить себя на место конфликтующей стороны;
- не делать поспешных выводов. Дать участникам некий период времени чтобы осмыслить созданную ими ситуацию: урегулирование конфликта - это решение вопроса «что делать», а не расследование по принципу «кто виноват»;
- не дать конфликту разрастись; проблема должна решаться в основном теми, кто ее создал;
- преодолеть конфликт помогает общее дело и постоянный контакт;
- постараться определить момент для начала переговоров между участниками конфликта;
- при обсуждениях анализировать мнения противников, выслушивать мнение каждого участника конфликта не столько для того, чтобы его опровергнуть, сколько для того, чтобы его учесть; искать компромисс путем определения общей позиции для оценок;
- конфликт разрешим при твердой готовности обеих сторон к конструктивной дискуссии в интересах дела.

**Заключение.** Социальному педагогу важно не только самому руководствоваться этими правилами, но и информировать о них соперников, использовать упражнения, тренинги для формирования неконфликтного поведения.

В нашей школе принято и действует - Положение комиссии «Совета Профилактики», по регулированию споров между участниками образовательных отношений. В состав этой комиссии входят: завуч по УВР, социальный педагог, психолог, учителя. Регулярно проводятся анкетирования среди учеников разных

классов, для выявления уровня тревожности в классе. Ведётся совместная деятельность социального педагога и классных руководителей по изучению развития личности в классном коллективе и дома в семье. Регулярно проводятся беседы профилактической направленности с родителями и учениками.

*«Умение избежать конфликта – одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только охраняет, но и создаёт воспитательную силу коллектива» В. А. Сухомлинский*

#### Источники

1. [Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ](#) «Об Основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
2. [Федеральный закон № 273-ФЗ от 29.12.2012](#) «Об Образовании в Российской Федерации».
3. Лидерс А.Г. «Психологический тренинг с подростками», Москва, «Академия», 2004 г.
4. Зеркин Д.П. «Основы конфликтологии», Ростов-на-Дону: Феникс, 2006г, 480с.
5. Журавлёв В.И. «Основы педагогической конфликтологии», Москва 2016г
6. Станкин М.И. «Если мы хотим сотрудничать», Москва 2011г
7. Рыбакова М.М. «Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе», Москва, 2012г
8. (<https://ru.wikipedia.org/wiki/Травля>).

### **Социально-психологический тренинг как метод профилактики конфликтов в образовательной среде**

Смирнова Инна Анатольевна,  
педагог - психолог,  
МАОУ «СОШ с УИОП № 14»

Конфликт в образовательной среде, как и в любой другой, чаще всего воспринимается участниками и наблюдателями как явление негативное, которое необходимо избегать и предупреждать. С другой стороны, конфликт - неотъемлемая составляющая любого общения и взаимодействия, и первый осознаваемый опыт участия в конфликтных ситуациях люди чаще всего получают именно в школе. Позитивный опыт участия в конфликтных ситуациях и опыт их разрешения в системе «учитель – ученик» чрезвычайно важен для детей и подростков: для дальнейшего освоения норм социального взаимодействия и развития умений конструктивно разрешать сложные ситуации в будущем.

Различие в социальных статусах участников конфликта «учитель-ученик»



определяет ведущую роль в конфликтном взаимодействии преподавателя, налагая на него профессиональную ответственность за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций, а его профессиональная позиция обязывает взять на себя инициативу в ее разрешении, ставя на первое место интересы ученика. Присутствие при конфликтной ситуации других учеников определяет ее воспитательный смысл [1; 2]. Именно от отношения учителя к данному конфликту, его модели поведения, слов и действия, зависит, перерастет ли конфликтная ситуация в истинный конфликт и какой опыт получит ученик из данного взаимодействия: позитивный опыт урегулирования и сотрудничества или непродуктивного соперничества.

Исходя из положений о неизбежности конфликтов в процессе обучения и ведущей роли учителя в данном процессе, мы считаем, что в целях профилактики конфликтов в образовательной среде в системе «учитель-ученик», необходимо обучать педагогов «конфликтовать» с учениками правильно и эффективно. Для этих целей подходит инструментарий социально-психологического тренинга.

Социально-психологический тренинг предполагает использование активных методов обучения, позволяющих не просто получить знания о правилах, например, бесконфликтного взаимодействия, стратегиях поведения и отработать навыки их применения, но и оценить и проанализировать свой личный опыт: ошибки, допускаемые в общении с учениками, которые могут становиться причинами конфликтов и эффективные применяемые стратегии [3; 4].

Использование социально-психологического тренинга как метода развития у учителей навыков бесконфликтного взаимодействия и поведения в конфликтных ситуациях, способствует профилактике их профессионального выгорания, которое может являться причиной конфликтных ситуаций или влиять на эффективность их разрешения. Подобная профилактика, направленная и на проработку эмоциональных переживаний в конфликтных ситуациях, и обучение способам саморегуляции эмоциональных состояний, снижает риск возникновения конфликтных ситуаций, способствует личностному росту учителей и, как следствие - учеников.

Тренинг предполагает работу на уровне установок и навыков, а основой тренинговых упражнений должны быть реальные актуальные конфликты, или конфликты прошлого опыта педагогов. Подробный анализ, проигрывание ситуаций конфликта в ролевых упражнениях, где педагог может «играть» и себя и ученика – основа активного социально-психологического обучения.

На первом этапе тренинга предполагается проработка конструктивных и деструктивных установок педагогов. Изменение последних имеет большое значение, поскольку обучение конкретным навыкам поведения в конфликтной ситуации не будет эффективным, если человек ориентируется на непродуктивные установки или стереотипы [3]. На данном этапе задачи тренинга: осознание педагогом переживаний ребенка в ситуации конфликта и их глубины, избегание неэффективных и стереотипных объяснений причин поведения

учеников через понимание актуальных возрастных и индивидуальных особенностей и их влияния на поведение ученика в конфликте, понимание различий в восприятии конфликтов и их причин, осознание своего личного стиля поведения в конфликтной ситуации и своих «болевых» точек. Основополагающая задача - формирование такого отношения к конфликтной ситуации с учеником, когда во главу угла ставится сам процесс продуктивного разрешения конфликта как позитивный опыт социального взаимодействия ученика. Непродуктивное соперничество, когда учитель и ученик (и часто родитель) находятся по разные стороны невидимой, но осязаемой границы противоборства – позиция неэффективная [2].

Второй этап тренингового обучения предполагает развитие навыков: снижения напряжения в конфликтном взаимодействии, саморегуляции эмоционального состояния, бесконфликтного взаимодействия, применения эффективных стратегий поведения в конфликтах, противодействия манипуляциям и уверенного поведения.

Благодаря проработке вышеперечисленных задач реализуется основная цель - формирование отношения педагогов к конфликтным ситуациям и конфликтам как к точкам роста в личностном развитии учеников, как к ситуациям получения эффективного примера разрешения сложных ситуаций в деловом общении. Данная цель содействует профилактике непродуктивного конфликтного взаимодействия в образовательной среде.

Описанная программа социально-психологического тренинга частично была реализована на базе школы в 2019 году, планируется дальнейшая разработка её и апробирование.

#### Источники

1. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. — М.: Гуманит. изд; центр ВЛАДОС, 2003. — 208 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. - М.: 2004. – 551с.
3. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб. Речь, 2007. -174 с.
4. Самоукина Н.В. Живой театр тренинга. Технологии, упражнения, игры, сценарии». - СПб. Питер, 2014 -372 с.

#### **Мирное разрешение конфликтов в образовательных организациях: поколение в контакте**

Бидоленко Оксана Валерьевна,  
ведущий библиограф  
библиографического отдела  
МОУНБ им. А. С. Пушкина

Вашему вниманию предложена выставка книг из фондов библиотеки им. А.С. Пушкина по теме городских педагогических чтений.

На выставке представлены учебные пособия, практикумы, тренинги, полезные советы, литература, зарегистрированная в библиотеке им. А. С. Пушкина.

В последнее время конфликты в школьной среде участились. Здесь присутствуют конфликты между всеми участниками образовательного процесса: учениками, их родителями, педагогическим составом школы, администрацией школы, список можно продолжать между кем и кем происходят конфликты. Причины разнообразны. Количество участников и их положение в данной структуре многогранно.

Конфликты протекают особенно остро, если стороны не владеют навыками партнерского общения. Выбор стиля общения во многом предопределяет возможность оппонентов понимать друг друга. Также усугубляют конфликт неконструктивные способы ведения разговора, внешнее выражение негативных переживаний, злости, раздражения.

В пособии «Профилактика конфликтов в школьном коллективе» автором Анцуповым А. Я. раскрываются типичные причины и признаки возникновения конфликтов в жизни школьных коллективов. Рассматриваются условия, способы и приемы профилактики конфликтов в школе. В учебнике «Конфликтология» (Мириманова М. С.) представлены подходы к рассмотрению конфликтов, проблемы конфликтологии и психологии конфликта.

«Школьная конфликтология» Гребенкина Е. В. познакомит вас с различными видами конфликтов, которые формируются в пространстве школы, в учебнике анализируется специфика отношений между учениками, педагогами и родителями. Книга «Конфликтные дети» Смирнова Е. О. посвящена проблеме зарождения и развития межличностных отношений между детьми дошкольного и школьного возраста. Она содержит описание диагностических методик, позволяющих определить особенности детских взаимоотношений. В книгах «Твой мир без конфликтов» (составитель Шимова Л. И.) и «Разрешение конфликтов» (Левин Стюарт) подробно описаны последовательные шаги, предпринимаемые при назревании противостояния в той или иной ситуации.

Руководитель образовательной организации может и сам оказаться участником конфликта, но ещё чаще находится в роли того, в чьи задачи входит управление конфликтами. Управление конфликтом – это сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения. Руководителю необходимо владеть навыками прогнозирования конфликтов; преобразования деструктивного конфликта в конструктивный; прекращения и подавления столкновений; урегулирования с помощью современных методов.

В книгах С. В. Банькиной «Конфликтологическая компетентность руководителя», Хасана Б. И. и Сергамонова П. А. «Разрешение конфликтов и ведение переговоров», А. Зайцева «Социальный конфликт», Ю. Зубок и В. Чупрова «Социальная регуляция в условиях неопределенности» вы найдете практические советы и рекомендации по ведению переговоров, как основной

формы взаимодействия заинтересованных сторон для продуктивного разрешения конфликтных ситуаций, умению работать с конфликтами в коллективе, предупреждать их и успешно разрешать. В книге А. Редлиха и Е. Миронова «Модерация конфликтов в организации» представлена концепция модерации группового конфликта, как путешествие через неизведанную местность. Группа может пройти этот путь лишь с помощью опытного проводника – модератора конфликта, который знает подстерегающие опасности и методы их преодоления. Концепция обобщает опыт профессиональных модераторов конфликтов, содержит метод диагностики группы, метод анализа конфликтной коммуникации, а также большое количество методик для каждого этапа модерации конфликтов.

Специалисты, работающие с подростками, и родители, имеющие детей этого возраста, знают, насколько сложен и труден период взросления. В. Г. Казанская, автор книги «Подросток. Трудности взросления: книга для психологов, педагогов, родителей», опираясь на исследования, личный опыт работы и консультирования, рассматривает изменения, происходящие в самосознании подростка, поиск им своего места в обществе. Какую роль играют родители и учителя в этот период? Даниэль Сигел, выдающийся психиатр и нейробиолог, в своей книге «Вне зоны доступа: как не потерять контакт с ребенком в переходном возрасте» рассматривает проблемы переходного возраста, объясняет родителям, как превратить один из самых трудных периодов в один из самых значимых. «Пока ваш ребенок не свел вас с ума» – новая книга о воспитании детей знаменитого психолога Найджела Латты расскажет вам о том, как выжить в семье с подростком и остаться в здравом уме. Стратегии, описанные в этой книге, помогут понять, что происходит с детьми в подростковом периоде и чем им можно помочь. В книгах Залунина Л. М. «С подростком каждый день: полезные советы для родителей», Грецова А. «Тренинг общения для подростков» вы найдете полезные советы, рекомендации, методику проведения тренинга общения в подростковых группах, в них рассматриваются важнейшие организационно-методические вопросы, возникающие при работе с подростками. Книга Осориной М. В. «Секретный мир детей в пространстве мира взрослых» посвящена чрезвычайно важной проблеме: каким образом ребенок осваивает пространство окружающего мира, какие традиционные способы создали для этого детская субкультура и народная педагогика, чего и почему боится ребенок дома и в незнакомом месте, почему детей привлекает свалка, зачем дети делают «тайники» и «секреты», строят «штабы» и ходят в «страшные места», – на эти вопросы вы найдете ответы в этой книге.

Из пособий «Как выжить с ребенком – подростком» (Кузин М. В.), «Ваш беспокойный подросток» (Роберт Т. Байярд, Джин Байярд), «Среднестатусный подросток в системе межличностных отношений школьного класса» (Сачкова М. Е.), «Если подростку трудно учиться в школе: педагогам и заинтересованным родителям» (Свистунова Е. В.), «Родительские тревоги» (С. Г. Шуман) вы можете узнать о конфликтных ситуациях и проблемах общения со

взрослеющими детьми. В чем их причины? Как разрешить их достойным образом? Как научиться искусству воспитания, культуре отношений? Предложены практические рекомендации по работе с трудными подростками. Исследования показывают, что негативные явления среди подростков и молодежи, такие как проявления жестокости, воровство, пьянство, хулиганство, наркомания, токсикомания и др. возникают и проявляются в группах асоциальной направленности. Растаманы, готы, эмо – чем они опасны? Современные дети ищут самовыражения не только за пределами семьи – в дом пришел интернет, социальные сети и компьютерные игры. Надо ли их бояться? В книге «Подростки-неформалы: детские шалости или группа риска?» автора Шапарь В. Б. раскрываются молодежные проблемы современности, такие как: компьютерная, игровая, никотиновая, алкогольная, наркотическая зависимость. Рассмотрены вопросы насилия над подростками. Показаны психологические приемы и методы формирования позитивных установок у подростков.

Подчеркивая актуальность изучения детско-родительских отношений, следует отметить, что, к сожалению, антигуманные отношения, насилие над детьми, агрессия и жестокость сегодня достаточно широко представлены во многих сферах нашей жизни, в книге Синягина Н. Ю. «Психолого-педагогическая коррекция детско-родительских отношений», Бреева Е. Б. «Дезадаптация детей и национальная безопасность России», Суркова Л. «Ребенок от 8 до 13 лет: самый трудный возраст» рассмотрены основные причины проблем детско-родительских отношений и методы их коррекции, раскрываются вопросы беспризорности, дается оценка состояния и причины дезадаптации детей в стране, даны ответы на вопросы: почему наши дети так рано взрослеют, подростковый кризис, юношеский максимализм.

Автор книги «Психология взросления: Развитие индивидуальности в семье и обществе» В. А. Ильин последовательно раскрывает читателю процесс формирования идентичности – образно говоря, обретение человеком самого себя в современной семье и современном обществе, а также показывает, каким образом влияние родителей способствует или, наоборот, препятствует этому процессу и как оно проявляется во взрослой жизни человека. В учебно-методических пособиях Александровской Э. М. «Психологическое сопровождение школьников», Л. Анн «Психологический тренинг с подростками», раскрывается содержание коррекционно-развивающих занятий; сопровождающая эти занятия диагностика позволяет судить об их эффективности, представлены особенности психологической работы с подростками в форме тренинга, направленного на самопознание, самосознание, саморазвитие личности подростка.

Работа современного учителя не может быть по-настоящему продуктивной, если она не опирается на знание возрастных особенностей психики ребенка. В пособиях С. М. Илюсизовой «Учитель и ученик: проблемы взаимоотношений», Уманской Л. Н. «Психология организаторской деятельности школьников», Вересовой Н. Н. «Формула противостояния, или как устранить конфликт в

коллективе», Немова Р. С. «Путь к коллективу» авторы раскрывают психологический механизм взаимоотношений между учителем и учениками, а также дают анализ конфликтов между ними, рассматривают проблемы лидерства, анализируют сущность, функции и виды организаторской деятельности, раскрывают причины возникновения конфликтных ситуаций в коллективе, предлагают пути их преодоления и профилактики.

Умение грамотно и конструктивно разрешать конфликтные ситуации может и должно стать одним из ведущих навыков у современных педагогов, работающих в современной школе.

**685030,  
г. Магадан  
ул. Наровчатова, 6, 62-52-33(тел./факс),  
e-mail: [upravlenobraz1@rambler.ru](mailto:upravlenobraz1@rambler.ru)  
адрес сайта: <http://edu-magadan.ucoz.ru/>  
Информационно – методический отдел  
ул. Портовая, дом 5;  
Телефон: 62-34-00  
E – mail: [gormetod49@rambler.ru](mailto:gormetod49@rambler.ru)  
Сайт: <http://gormetod.ucoz.ru/>**



