

Алгоритм действия для оптимального разрешения конфликта

Каждый конфликт уникален и неповторим и в его разрешении необходимо учитывать весь спектр сложившихся отношений, индивидуальные особенности его участников. Но, тем не менее, я предлагаю вам обобщенный алгоритм действий для оптимального разрешения конфликта.

Шаг 1. Обнаружение и прояснение конфликтной ситуации.

Цель: вовлечь ребёнка в процесс решения проблемы. Необходимо чётко и немногословно сообщить ребёнку, что имеется проблема, которая нуждается в решении. Дать понять, что сотрудничество ребёнка необходимо.

Важно! Сначала родитель выслушивает ребенка. Уточняет, в чем состоит его проблема, а именно: что он хочет или не хочет, что ему нужно или важно, что его затрудняет и т.д. Делает он это в стиле активного слушания, то есть обязательно озвучивает желание, потребность или затруднение ребенка. После этого он говорит о своем желании или проблеме, используя форму «Я-сообщения». Заменяем все Ты - высказывания на Я – высказывания: «Я обеспокоена, когда слышу это» «Я огорчена этим» «Я так волнуюсь за тебя»

Ты –высказывания воспринимаются ребенком как обвинение, критика, угроза. Я – сообщения представляет возможность детям узнать нас поближе, узнать наши чувства и причину нашего раздражения.

Давайте с вами потренируемся и попробуем поучиться перефразировать наши Ты –высказывания и заменить их на Я-высказывания.

Ты никогда меня не слушаешь (Когда я вижу, что ты не слушаешь меня, мне неприятно, ведь я говорю достаточно важные вещи. Пожалуйста, будь внимательнее к тому, что я говорю);

Что ты все время разговариваешь параллельно со мной? (Мне сложно говорить, когда кто-то еще разговаривает одновременно со мной. Если у тебя есть вопрос – задай его. Возможно, если ты внимательно слушаешь меня, то потом у тебя возникнет меньше вопросов.

Вечно ты хамишь! (Когда ты некорректно разговариваешь со мной, я раздражаюсь и не хочу больше с тобой общаться. На мой взгляд, ты можешь быть более уважительным по отношению ко мне. В свою очередь я постараюсь быть более терпеливой.)

Ты всегда ужасно себя ведешь! (Меня обижает такое поведение. Ты умеешь быть другим, поэтому, пожалуйста, в следующий раз будь сдержан).

Ты всегда без спросу берешь со стола мои вещи!(Мне не приятно, когда без просу берут вещи. Предварительно, спроси меня, можно ли это сделать.

Ты такой неряха! (Я не люблю, когда дети ходят растрепанными, и мне стыдно от взглядов соседей).

Ты не мог бы сделать музыку потише? (Меня очень утомляет громкая музыка).

Шаг 2. Выработка возможных альтернативных решений.

Цель: собрать как можно больше вариантов решения. Появляется возможность узнать решения детей (свои можно добавить позже), не оценивая их и не принижая. Настаивать на выдвижении как можно большего числа альтернатив.

Шаг 3. Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого.

Цель: активизировать ребёнка на высказывания по поводу различных решений. Можно предложить ребёнку высказаться по поводу собранных предложений, сообщить свои чувства и интересы.

Выбор наиболее приемлемого решения.

Цель: принять окончательное решение. На этом этапе оговариваются обязательства обеих сторон по выполнению решения. Если решение состоит из нескольких пунктов, можно зафиксировать его письменно.

Шаг 4. Выработка способов выполнения решения и проверка.

Цель: спланировать процесс претворения в жизнь принятого решения. Выносятся на обсуждение вопросы о начале выполнения решения, о проверке качества выполняемой работы, если речь идёт о домашних обязанностях и т.д.

Контроль и оценка результатов.

Цель: способствовать реализации решения. По мере претворения решения в жизнь интересоваться у ребёнка результатами принятия решения, сообщать о своих мыслях и чувствах. Возможны пересмотр или изменение решения.

Конечно, далеко не все конфликты требуют для своего решения применения всех описанных пунктов. Строя отношения с ребёнком, важно обладать умением слушать, отвечать и исследовать альтернативы.

Первым вопросом, который должен решать взрослый при решении какой-либо проблемы, является вопрос о том, чья именно это проблема. Слишком часто взрослые полагают, что все проблемы детей являются и их проблемами. Это неверно и даже вредно для ребёнка – он лишается возможности пробовать свои силы. Ребёнок имеет право сам находить решения. И если проблема принадлежит ребёнку, то взрослый может выбрать, что делать: внимательно выслушать, поискать альтернативы,

предоставить ребёнку возможность самому столкнуться с последствиями своей самостоятельности или скомбинировать приведённое выше. Чем чаще родители проявляют готовность к сотрудничеству, тем больше вероятность того, что ребёнок будет вести себя подобным образом в других ситуациях и с другими людьми.

Педагог-психолог

В.Г.Войтко