

## Разрешение конфликтов у дошкольников. Техника активного слушателя

(Консультация для педагогов)

Беседа в рамках выяснения обстоятельств конфликта должна проходить в спокойной, непринужденной обстановке, в которой все участники чувствовали бы себя как можно свободнее. Например:

\*если конфликт случился на улице, то можно зайти на веранду, в домик или на скамейку.

\* если конфликт произошел в группе, то можно выйти в раздевалку, спальню (не закрывая дверей, провести беседу), или собрать детей и совместно с детьми решить возникшую проблему.

1. Что произошло? (сформулировать суть конфликта).

2. Что привело к конфликту? Почему это произошло? (Выяснить причины).

3. Какие чувства вызвал конфликт у участников столкновения (определить, назвать чувства).

4. Как быть в этой ситуации? (найти решение). Часто, получая информацию от участников конфликта, можно столкнуться с эффектом «самонакручивание». Воспитателю стараться в ситуации конфликтного общения совершить следующие действия.

\* справиться с эмоциональным фоном ситуации, начать управлять поведением ребенка («давай сядем и поговорим», «выпей воды и успокойся»), снять с него эмоциональное напряжение («сначала успокойся, потом поговорим»), отвлечь от ситуации («как ты смотришь на то, что в нашем разговоре будет участвовать....» и называете ребенка с кем произошел конфликт или кого-либо еще).

\* получить ответы на вопросы: что произошло (однозначные факты, отсоединенные от эмоций) и кто свидетель;

\* **определить последствия развития ситуации и имеет ли смысл в нее включаться;**

\* разобраться в мотивации обращения за помощью и вывода конфликтной ситуации на себя. Попытаться сделать предварительный прогноз о мотивах действий сторон конфликта;

\* найти возможность вывода негативной энергии ситуации из собственного сознания (злость, раздражение по поводу случившегося конфликта). В противном случае можно ощущать на себе физиологические последствия негативных состояний. Здесь жесткий принципы защиты вполне оправданы, особенно если конфликт серьезный.

Воспитателю в работе с детьми важно научиться технике активного слушания! Приемы, используемые в активном слушании, являются наиболее эффективными для информационного управления общением, особенно в потенциально конфликтных ситуациях. При этом следует учесть, что использование техники активного слушания оправдано:

\* когда ситуация позволяет разобраться не торопясь и подробно с происходящими или произошедшими событиями;

\* необходимо сохранить нормальные эмоциональные отношения между детьми;

\* на воспитателе лежит обязанность консультанта-эксперта конфликтной ситуации.

Если показать ребенку, что его действительно слушают, понимают и сочувствуют, то тем самым снижается острота конфликта: ребенку важно почувствовать себя услышанным и понятым.

Применяя технику активного слушания, необходимо соблюдать следующие правила:

- \* поставить себя на место ребенка, чтобы понять, что он говорит и как себя чувствует; слушать с сочувствием, сосредоточившись на предмете разговора;
- \* относиться к говорящему (ребенку) уважительно;
- \* слушать внимательно, не делая оценок;
- \* высказывать свое мнение об услышанном, чтобы ребенок понял, что его действительно слушают; выделять то, что было не понятно, или, в чем есть сомнения;
- \* побуждать ребенка к дальнейшему разговору, используя высказывания, помогающие в этом: поддержку (поощрение, одобрение), прояснения, уточнения;
- \* повторять наиболее важные мысли и чувства, т.е. подтверждать, отражать содержание информации и чувства ребенка;
- \* показать принятие и понимание ребенка, признавая значимость проблемы, посредством неречевых средств: тоном голоса, мимикой, жестами, взглядом, позой;
- \* не перебивать, не давать советов и предложений; не приводить примеры сходных чувств из собственного опыта;
- \* оставаться нейтральным, не принимать чью-либо сторону.

#### **Правила беседы по способу активного слушания.**

- \* «лицом к лицу, глаза в глаза», воспитатель должен, прежде чем стать активным слушателем занять удобную позу так чтоб видеть глаза ребенка.
- \* если ребенок расстроен и огорчен, не следует сразу задавать ему вопросы. И задавать вопрос с утверждением а не вопросом, пример: «Что случилось? – огорченный ребенок отвечает: «ничего!», а если сказать: «Что-то случилось...» - то ребенку легче начать рассказывать о случившемся.
- \* очень важно в беседе «держать паузу». Надо помнить, что это время принадлежит ребенку, взрослому следует воздержаться от своих замечаний и соображений. Пауза помогает ребенку разобраться в своем переживании и одновременно полнее почувствовать, что взрослый рядом. Помолчать следует и после ответа ребенка – может, он что-то добавит.
- \* воспитателю иногда полезно повторить, что, как он понял, случилось с ребенком, а потом обозначить его чувства: «Я тебя правильно поняла, с тобой случилось.....»

**Активное слушание** – это путь установления лучшего контакта с ребенком.

#### **Что может помешать активному слушанию.**

Приказы, команды, угрозы, нравоучение, готовые советы, критика, обвинения, уговоры, уход от разговора.