



■ ЛАГЕРЬ «ЗЕЛЁНЫЕ КАНИКУЛЫ»

КОНФЛИКТЫ БЕЗ СРЫВА



Как водителю остановить напряжение, сохранить авторитет и помочь детям договориться

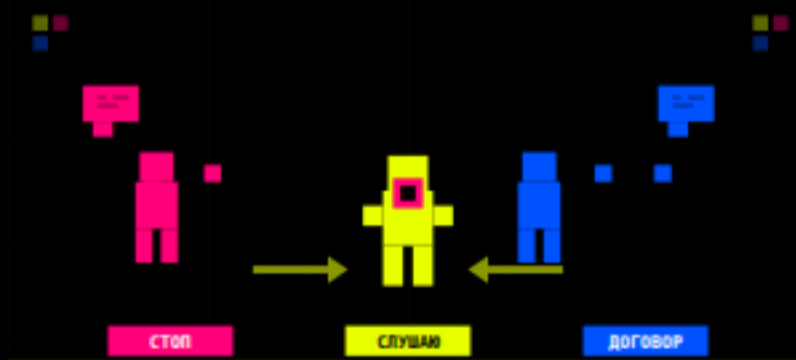
Методичка для вожатого лагеря «Зеленые Каникулы». Эта памятка должна помочь водителю действовать спокойно в конфликтах: не обвинять ребенка сразу, не занимать чью-то сторону, не усиливать напряжение и не выводить на публичность.

«Конфликт - это процесс столкновения противоречий».

«Конфликт - это не проблема, а возможность получить опыт».

■ СМЫСЛ ПРОЕКТА

Конфликт не нужно гасить криком. Его нужно увидеть, остановить, понять и довести до решения.



■ ВОЖАТЫЙ В КОНФЛИКТЕ ДЕРЖИТ 4 ОСНОВНЫХ ПОЗИЦИИ:

01 Я не нападаю и не обвиняю.

02 Я слушаю обе стороны.

03 Я выясняю причину у обеих сторон.

04 Я помогаю детям найти лучшее решение.

НЕ НАПАДАЙ

СЛУШАЙ ОБЕ СТОРОНЫ

ПОМОГИ ДОГОВОРИТЬСЯ

КОНФЛИКТ – ЭТО СИГНАЛ

Конфликт это не катастрофа, это просто обычная ситуация, где столкнулись интересы, эмоции либо правила.

«У нас есть один человек, есть второй человек, есть группа людей, они сталкиваются, и у них есть какие-то противоречия».

Для вожатого это значит: конфликт показывает, что в отряде есть напряжение. Конфликт нельзя игнорировать, т.к. скрытое недовольство позже выходит огромной проблемой.

■ ИЗ ЧЕГО СОСТОИТ КОНФЛИКТ

Проблема и причина конфликта.

Это то, что накапливается внутри. В отряде это проявляется так: ребенок чувствует, что его не слышат, не берут в игру, обижают, перебивают или не уважают его границы.

Стороны конфликта.

Есть инициатор, есть тот, на кого направлен конфликт, есть группа поддержки. В лагере группа поддержки быстро появляется из зрителей, друзей, соседей по комнате.

Конфликтная ситуация.

Это внутреннее напряжение: «меня что-то напрягает», «мне неприятно», «я не могу держать это в себе».

Повод.

Это момент, после которого конфликт выходит наружу. До этого ребенок терпел, потом кто-то сказал фразу, забрал вещь, не позвал в игру, засмеялся.

Разрешение.

Это финал, где стороны поняли, что произошло, и договорились, что делает каждый со своей стороны в дальнейшем.



НЕ ИГНОРИРУЙ СИГНАЛЫ!!!

Если вожатый видит напряжение и делает вид, что ничего нет, конфликт не исчезает. Он уходит в обиды, сорванные мероприятия и т.п. проявления по мелочи.

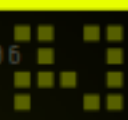
■ ОШИБКА ВОЖАТОГО

Вожатый пытается «погасить» конфликт криком или наказанием – это только усиливает напряжение и прячет настоящую причину вглубь.

➔ ■ ВОЖАТЫЙ ДОЛЖЕН ЗАМЕТИТЬ КОНФЛИКТ ДО ПИКА. СМОТРИ НА СИГНАЛЫ:

- ребенок стал молчать
- ребенок резко отвечает т.е. огрызается
- одного ребенка не зовут в игру
- появились насмешки над одним ребенком
- отряд стал злее обычного, вожатый, как педагог должен чувствовать это нарастающее напряжение

Не жди срыва. Замечай первые сигналы и переводи конфликт в спокойный разговор, где ты все выслушиваешь и поддерживаешь ребенка.



НЕ РЕШАЙ НА ПИКЕ ЭСКАЛАЦИИ

«Все нужно проговорить, высказать, понять и простить».

Это ключ страницы. Когда ребенок кричит, спорит, плачет или провоцирует, он не готов к нормальному разбору. Вожатый сначала снижает эмоциональный фон, потом разбирает ситуацию.

■ НА ПИКЕ ЭМОЦИЙ ДЕТИ:

- не слышат аргументы
- защищаются, и не хотят даже слышать мнение вожатого
- обвиняют
- перебивают
- говорят резкие фразы
- запоминают унижение сильнее, чем смысл замечания

Если конфликт уже вышел наружу, задача вожатого - не победить ребенка в споре, а успокоить, понять и дать эмоциям снизиться.

■ ПОЧЕМУ НУЖНА ПАУЗА

«Физиологическая эмоция длится от 6 до 15 минут».

Гнев очень быстро начинает проявляться, но организму нужно время, чтобы выйти из этой реакции. Поэтому пауза - это рабочий прием, можно даже сказать необходимый.

«Эмоциональный интеллект убирает стрелочку между реакцией и действием».

Сначала появляется реакция: злость, страх, раздражение. Потом вожатый делает паузу и выбирает дальнейшие действия. Не кричит в ответ, не унижает, не спорит на публике.

СТОП

«Стоп. Сейчас успокаиваемся».

«Отходим друг от друга на два шага».

ПАУЗА

«Давай возьмем небольшую передышку».

«Я вижу что ты напряжен, пожалуйста, давай немного отдохнем, придем в себя и расслабимся».

ПРОСТРАНСТВО

Уведи разговор из центра внимания. Не разбирай конфликт при других детях. Дети не должны видеть как ты конфликтуешь с каким то ребенком.

РАЗБОР

«Правило одного микрофона» - мы не можем говорить все вместе, говорю либо я, либо ты. Тогда дети понимают, не перебивают друг друга.

1

2

3

4

РЕАКЦИЯ

ПАУЗА

ДЕЙСТВИЕ

«Все конфликты решаются за закрытыми дверьми. Не на свечке, не на отрядном месте, не в комнате детей».

Конфликт разбирают в приватной обстановке. Не на отрядном сборе, не при всем отряде, не через публичное пристыжение, один на один, ну или 2 на один, смотря сколько детей.

КАК РАЗБИРАТЬ КОНФЛИКТ



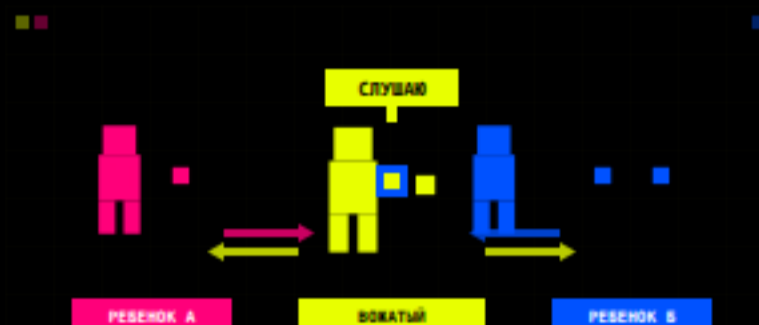
«Когда происходит конфликт, в первую очередь нам очень важно не занять позицию нападающего. У нас всегда должна оставаться позиция слушателя».

■ ПОЗИЦИЯ ВОЖАТОГО

Вожатый не начинает с обвинения. Вожатый собирает общую картину **У ОБОИХ СТОРОН КОНФЛИКТА**.

- 1 Сначала слушает первого ребенка.
- 2 Потом слушает второго ребенка.
- 3 Потом проверяет факты, сверяет, собирает общее происходящее, смотрит от третьего лица.
- 4 Потом отделяет поступок от личности.
- 5 Потом помогает найти решение.

«Мы должны не обвинять ребенка, а понять, что произошла конфликтная ситуация, и в первую очередь выслушать все стороны конфликта».



■ ЕСЛИ КОНФЛИКТ МЕЖДУ ДЕТЬМИ

«В случае конфликта между детьми вожатый должен выяснить причину конфликта и позицию каждого ребенка».

- Нельзя сразу говорить: «Ты виноват».
- «Нельзя сказать, что ребенок 100% виноват, прямо сразу».
- «Нельзя показать детям, что вы на чьей-то стороне изначально».

■ СТАРТОВАЯ ФРАЗА ДЛЯ РЕБЕНКА

«Я знаю, что произошла такая то такая ситуация. Я тебя сейчас ни в чем не обвиняю. Я просто хочу понять, что произошло, почему это произошло».

Эта фраза снижает защиту ребенка. Ребенок понимает, что его не собираются сразу в чем то обвинять, кричать, а просто спокойно выслушают, поймут.

■ ВОПРОСЫ ДЛЯ РАЗБОРА

- Что произошло?
- Кто был рядом?
- Что ты сделал?
- Что сделал второй ребенок?
- Что тебя задело?
- Что ты думаешь насчет этого всего сам?
- Что ты чувствуешь сейчас?
- Как думаешь, что нужно исправить вам обоим?
- Что ты готов делать дальше?

«Сотрудничество - это когда вы приходите к такому согласию, когда не ущемляется никакая сторона, все интересы сохранены, и вы нашли тот путь, который будет удобен для всех».



ВЫСЛУШАЛ



ПОНЯЛ



НАШЕЛ РЕШЕНИЕ



ПРОВЕРИЛ

В КОНФЛИКТАХ ГЛАВНОЕ - РАЗГОВОР

«Вообще в конфликтах главное - это разговаривать».

Но разговаривать нужно не долго и не с позиции силы. Вожатому нужны короткие фразы, которые не разгоняют конфликт.

■ Я-ВЫСКАЗЫВАНИЕ

«Я-высказывание - одно из самых универсальных и практических применимых вещей».

«Петя, каждый раз, когда ты меня перебиваешь во время того, когда я разговариваю с отрядом, я очень огорчаюсь и у меня сбивается мысль. Пожалуйста, перестань так делать. Мы с тобой договорились?»

■ ЕСЛИ РЕБЕНОК ПРОДОЛЖАЕТ

«Петя, мы же с тобой договорились, помнишь? Как мы с тобой договаривались?»

Если ребенок не понял после второго замечания:

«Если ты продолжишь, мне придется позвать руководителя смены, а мне очень не хочется доводить до такого, давай пожалуйста сделаем так, чтобы этот наш с тобой диалог больше не повторялся, хорошо?»

■ ЕСЛИ РЕБЕНКУ ПЛОХО

«Иногда не советом поможешь, а только простым слушанием».

Если ребенок молчит, плачет, ушел в комнату или не идет на отрядные сборы - просто сядь рядом. Дай время чтобы реакция тела сменилась. Скажи:

«Я рядом».

«Я вижу что что-то не так, пожалуйста, поделись со мной».

■ ФОРМУЛА Я-ВЫСКАЗЫВАНИЯ

Когда ты [действие] → я чувствую [эмоция] → потому что [причина] → пожалуйста, [просьба].

Я-ФРАЗА

АВАРИЙКА

СЛУШАЮ

*Я рядом.
Расскажи мне.*

■ СЛОВА АВАРИЙКИ

«Мы обязательно разберем эту ситуацию чуть позже».

«Я понимаю, что виноват, но пока ты общаешься таким тоном со мной, я с тобой ничего решать не буду».

■ ЕСЛИ НАЧИНАЕТСЯ ТРАВЛЯ

«Тут уже без вашей помощи дети 100% не разберутся».

«На это 100% нельзя закрывать глаза».

Если дети смеются над одним ребенком, булят его, унижают - вожатый обязан вмешаться.

- 1 Сначала поговори с главарем, тем кто булит.
- 2 Потом поговори с ребенком, которого булили.
- 3 Потом объединяй обе стороны - ТОЛЬКО ПОСЛЕ ТОГО КАК ЭМОЦИИ УСПОКОЯТСЯ.
- 4 Объясни последствия.
- 5 Зафиксируй в правила отряда: у нас нельзя унижать других.

КОНФЛИКТ ЗАВЕРШАЕТСЯ НЕ МОЛЧАНИЕМ ОДНОЙ ИЗ СТОРОН, А РЕШЕНИЕМ

«Нельзя игнорировать оставшееся недовольство».

«Нужно обсудить принятое решение и чувство по этому поводу».

Если дети просто сказали «ладно, окей» и разошлись, это не решение. Вожатый должен понимать, в конце конфликта ушел конфликт или просто повод после которого все всплыло?

■ ФИНАЛЬНАЯ СХЕМА

Дети должны:

- 1 Признать конфликт.
- 2 Настроиться, что они готовы выслушать друг друга и найти решение.
- 3 Описать проблему.
- 4 Сказать, что чувствуют.
- 5 Предложить пути решения сами.
- 6 Выбрать один путь, который нравится всем.

Вожатый должен:

Проверить, помогло ли решение и понять, ушел повод или причина.

■ КОГДА ПОДКЛЮЧАТЬ СТАРШЕГО

«Никогда не вступать в конфликты, не хамить и не грубить. Какой бы ситуация ни сложилась. Всегда уходить от ситуации и обязательно докладывать руководителю смены».

Подключай руководителя смены, если:

- есть драка
- есть травля
- ребенок угрожает себе или другим детям
- конфликт повторяется, и после второго разговора не ушел
- в конфликт включились родители
- ребенок не идет на контакт и не хочет общаться с тобой никак
- ты чувствуешь, что теряешь контроль над конфликтом сам
- ситуация связана с безопасностью, медиками, охраной, администрацией базы

■ ЧЕК-ЛИСТ ВОЖАТОГО

- Ты не занял позицию нападения.
- Ты выслушал все стороны.
- Ты не сказал сразу ребенку что он виноват.
- Ты не показал детям, что ты на чьей-то стороне.
- Ты НЕ разбирал конфликт при других детях.
- Ты дал эмоциям снизиться, т.е паузу детям.
- Ты говорил о поступке, а не о личности.
- Ты предложил пути решения.
- Ты проверил, что причина конфликта ушла.

«Важно, что в любой конфликтной ситуации не стоит додумывать за людей. Лучше всегда спросить напрямую, выяснить напрямую».

➔ **НЕ ДОДУМЫВАЙ.
СПРОСИ НАПРЯМУЮ.**

■ ПОМНИ :

- Не нападай.
- Не додумывай сам, спроси детей.
- Не решай на пике эмоций, дай паузу.
- Не разбирай при других детях.
- Не закрывай глаза на травлю.
- Говори спокойно.
- Слушай внимательно.
- Завершай конфликт конкретным действием.

— ПАМЯТКА ВОЖАТОГО —

СТОП

ПАУЗА

СЛУШАЮ

РАЗБИРАЮ

ДОГОВАРИВАЮСЬ

ПРОВЕРЯЮ