

КУРГАНСКИЙ ГОРОДСКОЙ
ИННОВАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР

Школьная служба медиации: первые шаги (из опыта работы)



Я могу отстаивать свою позицию

Курган, 2017

**РЕКОМЕНДОВАНО К ПЕЧАТИ
РЕДАКЦИОННО-ИЗДАТЕЛЬСКИМ СОВЕТОМ ИМЦ**

Авторы-составители:

Сазонова Е.Н., заведующий отделом воспитания, социализации и дополнительного образования МБУ КГ ИМЦ;
Алябина Н.М., педагог-психолог МБОУ «СОШ № 43»;
Асеева С.В., педагог-психолог МБОУ «СОШ № 44»;
Бражнова Н.В., педагог-психолог МБОУ «ЦО»;

Рецензент:

Мищенко О.В., заведующий Ресурсным центром ГБУ «Центр помощи детям»

*Все материалы печатаются с сохранением авторского текста.
Редакционно-издательский совет не несет ответственности за
содержание и грамотность статей.*

В методическом сборнике представлен опыт работы по организации деятельности Школьной службы медиации (ШСМ). Одним из ключевых направлений ШСМ является организация профилактической деятельности по предотвращению конфликтов, повышение конфликтологической компетентности участников образовательных отношений. В данном сборнике представлен опыт педагогов МБОУ г. Кургана «Средняя общеобразовательная школа № 43» имени академика Г.А. Илизарова, МБОУ г. Кургана «Средняя общеобразовательная школа № 44», МБОУ г. Кургана «Центр образования», иллюстрирующий интеграцию метода школьной медиации в образовательный процесс и создания безопасной среды для развития и социализации личности.

Содержание

	Введение	4
Алябина Н.М., Угрюмова Т.В.	Конспект социально ориентированного интегрированного урока по психологии и изобразительному искусству на тему: «Примирение» (6 класс)	5
Асеева С.В.	Конспект занятия для обучающихся «Эффективное поведение в конфликтной ситуации»	12
Бражнова Н.В.	Конспект классного часа для подростков: «Я и конфликт»	17
Сазонова Е.Н.	«Памятка по бесконфликтному общению для родителей» «Памятка по бесконфликтному общению для педагогов»	21

Введение

Современное общество остро нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнерства. Метод школьной медиации способствует решению этих задач в работе с детьми, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место. Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Медиатор не надеяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны. Он только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности. Служба школьной медиации - эта служба, созданная в образовательной организации и состоящая из работников образовательной организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации и медиативного подхода.

Организация служб школьной медиации имеет свои сложности: перегруженность школьных специалистов, отсутствие возможности пройти полный курс обучения для команды педагогов и получать помошь в разрешении возникающих затруднений. Наряду с этими реалиями образовательными учреждениями города Кургана наработан опыт, доказавший свою эффективность, позволяющий оздоровить психологическую обстановку в образовательной организации.

В деятельности ШСМ одним из ключевых направлений является организация профилактической деятельности по предотвращению конфликтов, повышение конфликтологической компетентности участников образовательных отношений. В данном сборнике представлен опыт педагогов МБОУ г. Кургана «Средняя общеобразовательная школа № 43» имени академика Г.А. Илизарова, МБОУ г. Кургана «Средняя общеобразовательная школа № 44», МБОУ г. Кургана «Центр образования», иллюстрирующий интеграцию метода школьной медиации в образовательный процесс и создания безопасной среды для развития и социализации личности.

**Конспект социально ориентированного
интегрированного урока по психологии и
изобразительному искусству
на тему: «Примирение», 6 класс**

Алябина Н.М., педагог-психолог;
Угрюмова Т.В., учитель изобразительного искусства
МБОУ г. Кургана «СОШ № 43»

Цель: Повышение уровня психологической компетентности обучающихся в сфере эффективной коммуникации.

Задачи:

1. Познакомить обучающихся с целью, функциями и основными направлениями работы «Службы школьной медиации» (СШМ).
2. Сформировать интерес обучающихся к СШМ через активные формы работы.
3. Познакомить с основными правилами создания логотипа.
4. Предоставить возможность участия в разработке логотипа СШМ.

Оборудование:

Проектор, компьютер.

Материалы:

Альбомные листы, краски, карандаши.



Служба примирения

Если вы:

- Поругались или подрались;
- У вас что-то украли;
- Вас побили, и Вы знаете обидчика;
- Если Вас обзывают в классе;
- Если у Вас есть проблемы во взаимоотношениях с одноклассниками, учителями, родителями.

**Вы можете обратиться в школьную
службу примирения!**

*Работа службы примирения
направлена на помощь ученикам
школы в мирном решении
конфликтов. Программы примирения
школьной службы могут проводиться
только при добровольном участии
всех сторон конфликта.*



Ход урока:

№	Раздел урока	Основное содержание	Наглядные материалы
«Служба школьной медиации: создание и развитие» (психолог)			
1	Вступление.	<p>В нашей повседневной жизни нередко складываются ситуации, когда происходит столкновение интересов разных людей. Часто люди так рьяно отстаивают свои интересы, что при этом ущемляют интересы другого человека, а порой и нарушают его права. В результате возникает конфликт. Во время конфликта его участники часто испытывают чувства раздражения, обиды, злости, что мешает им объективно оценить созданную ситуацию и самостоятельно мирно ее решить. Урегулировать возникший конфликт гораздо легче при посредничестве человека, который не защищает одну из конфликтующих сторон, а занимает независимую позицию и заинтересован в том, чтобы конфликтующие стороны разрешили свой спор мирно, справедливо и максимально выгодно для них.</p> <p>Медиация – это процесс, в ходе которого участники (конфликтующие стороны) разрешают свой конфликт с помощью беспристрастной третьей стороны.</p>	Презентация 1 Слайд 1 Слайд 2
2	Законодательная основа.	<p>Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р п.64. В образовательных организациях должны быть организованы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов.</p> <p>В январе 2017 года в нашей школе была создана «Школьная служба медиации». Был издан приказ директором школы, определен состав членов службы.</p>	Слайд 3
3	Вопрос обучающимся	<p>- Как вы думаете, почему в распоряжении правительства указывается, что именно в школах должны быть созданы такие службы?</p> <p>Варианты ответов: ... (помогать решать конфликты и т.д.)</p> <p>- Возможен наводящий вопрос: какова основная цель посещения учениками школы?</p> <p>Варианты ответов: (учиться писать, считать, получать знания и т.д.)</p>	

		Резюме педагога: Да, в школе ученики получают много знаний и не только по разным учебным предметам, но еще и учатся сотрудничать, уважать сверстников и старших, общаться, в т.ч. и бесконфликтно.	
4	Основные задачи и направления деятельности СШМ:	<ul style="list-style-type: none"> - Помощь в разрешении конфликтных ситуаций на основе принципов медиации; развитие альтернативных административному способов реагирования на конфликты и правонарушения - Обучение всех участников образовательного процесса альтернативным методам (медиативному подходу) урегулирования конфликтов; повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса, в том числе в сфере эффективной коммуникации в конфликте. 	Слайд 4
5	Работа службы школьной медиации по урегулированию конфликтов.	<p>Если вы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Поругались или подрались - У вас что-то украли, вас побили и вы знаете обидчика - Если вас обзывают в классе и т.д. <p>ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ В СЛУЖБУ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ</p> <p>Работа службы направлена на помочь ученикам школы в мирном разрешении конфликтов. Программы примирения могут проводиться службой только при добровольном участии всех сторон конфликта.</p> <p>Это альтернативный путь разрешения конфликта.</p> <p>Люди, ведущие примирительную встречу не будут судить, ругать, кого-то защищать или что-то советовать. Их задача – помочь вам самим спокойно разрешить свой конфликт. То есть главными участниками встречи будете вы сами.</p> <p>Условие, при котором ситуация конфликтная может быть рассмотрена службой:</p> <p>Стороны признают свое участие в конфликте или криминальной ситуации (но не обязательно признают свою неправоту) и стремятся ее разрешить;</p> <p>Информация о ситуации на время рассмотрения службой не будет передана в другие структуры (педсовет, совет по профилактике, обсуждение на классном часе и т.п.).</p> <p>Если вы решили обратиться в службу, то вам надо подойти к педагогу-психологу.</p> <p>После этого с каждым из участников встретится ведущий программы примирения</p>	Слайд 5

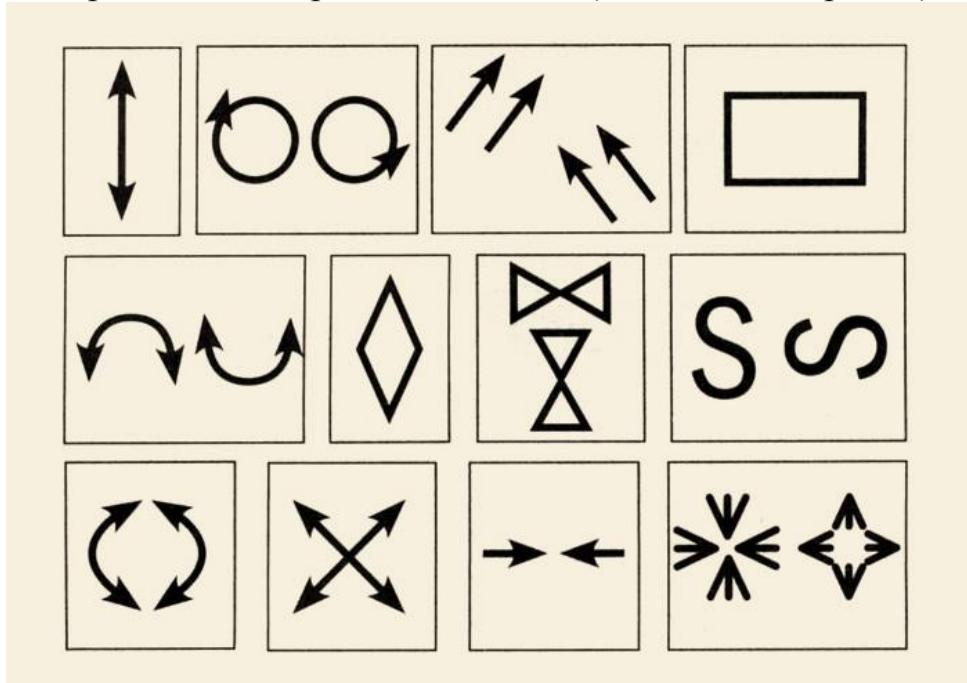
		<p>(медиатор) для обсуждения отношения участников к случившемуся и желания участвовать во встрече.</p> <p>В случае добровольного согласия сторон, медиатор программы проводит примирительную встречу, на которой обсуждаются следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - каковы последствия ситуации для обеих сторон; - каким образом разрешить ситуацию; - как сделать, чтобы этого не повторилось. <p>В случае мирного урегулирования конфликта обеими сторонами подписывается договор о мирном урегулировании конфликта.</p>	
6	Работа службы школьной медиации по профилактике возникновения конфликтов.	<p>Существует мнение, что любую проблему легче предупредить, чем потом решать. Это справедливо и в отношении конфликтов. Легче предупредить возникновение конфликта, чем потом его урегулировать. Поэтому у нас будут проходить уроки, классные часы, деловые игры и другие мероприятия, где мы будем учиться и обсуждать вопросы сотрудничества, взаимного уважения, умения отстаивать свое мнение и при этом учитывать интересы противоположной стороны.</p> <p>Службы школьной медиации будут созданы в каждой школе. Чтобы в ходе дальнейшей работы было понятно, что речь идет о службе именно нашей школы, нужно придумать ее название и логотип (эмблему). Среди обучающихся 6-х классов объявлен конкурс на создание логотипа Службы школьной медиации. Сегодня мы предлагаем вам принять участие в конкурсе.</p>	Слайд 6
«Создание логотипа»(учитель изобразительного искусства)			
7	Каким бывает логотип: виды логотипов.	Логотип отображает данные о фирме посредством графических символов – фотографий, картинок, рисунков – без применения текста. Наглядное изображение символического логотипа представляет суть продукции путем иллюстрирования деятельности или названия компании.	Презентация 2 Слайд 1,2,3,4
8	Текстовое представление	Буквенные начертания используются фирмами гораздо чаще, нежели графические. Логотипы имеют много общего: сокращенное название компаний или ее деятельности, аббревиатуры выражаются обычно графическим способом с использованием специальных	Слайд 5

		шрифтов, уникальных символов. Преимущество текстового логотипа в том, что он вызывает четкие ассоциации и ясное представление о фирме.	
9	Комбинирование типов	Сочетание двух видов логотипов представляется, как правило, в виде симбиоза графического изображения с наглядной надписью (слоганом, названием фирмы или бренда). Комбинированные логотипы фирм считаются самыми информативными и удачными для нераскрученных компаний.	Слайд 5
10	Буквенно-цифровой стиль	Данное начертание – самое распространенное и активно используемое множеством компаний ввиду их точного отображения информации. Буквенно-цифровой вид логотипа относительно прост в разработке, максимально информативен и сохраняет индивидуальный стиль начертания даже после типографской обработки.	Слайд 5
11	Основные требования удачного логотипа	<p>Функциональность. Лаконичность. Эмблема должна быть выполнена в сдержанном и лаконичном виде, без использования большого количества мелких деталей, которые очень трудно перенести на бумагу.</p> <p>Информативность. Правильно разработанный логотип содержит основную суть информационного послания о фирме, представляя собой нечто среднее между лаконичным внешним видом и наиболее полным представлением о ней. Оригинальность и уникальность. Начертание не должно включать украденную идею, пластика, схожие черты другого бренда, а идентифицировать именно вашу продукцию или услугу.</p> <p>Импрессивность - воздействие на потребителя посредством эмоционального, эстетического восприятия. Запоминаемость. Создание логотипа предполагает поиск баланса между оригинальностью, уникальностью знака и легкостью его восприятия. Соответствие имиджу, статусу, направлению деятельности и целям компании.</p> <p>Универсальность – четкое изображение логотипа как на документах, так и на визитках, продукции и сувенирах.</p>	Слайд 6

12	Особенности создания логотипов	<p>Цветовая гамма логотипа выбирается в соответствии с воздействием того или иного оттенка на психику человека. К примеру, зеленые, голубые, синие цвета оказывают на человека лишь благоприятное впечатление, успокаивая и маня, тогда как красная и ярко-оранжевая палитра действует возбуждающе и агрессивно. Специалисты рекомендуют использовать в дизайне знака не более трех цветов, полностью отказавшись от теней, градаций и смешения.</p> <p>Шрифт в зависимости от направленности компании может быть серьезным, лаконичным, затейливым, с применением завитушек и закруглений. Он должен легко читаться и восприниматься.</p> <p>Форма – треугольник, квадрат, круг и их комбинации. Правильная форма логотипа – это целостная, органично вписывающаяся на любую поверхность, пропорциональная система символов без применения мелких деталей. Примеры логотипов.</p>	Слайд 7,8,9
13	Физкультминутка	Гимнастика для глаз (приложение 1)	Слайд 10
14	Выполнение задания.	Учащиеся определяют форму логотипа, цвет, символическое значение.	
15	Рефлексия.	Учитель задает вопросы о полученной информации. (приложение 2). Выставка работ.	

Приложение 1

Упражнение «Стреляем глазами» (как на иллюстрации)



- Смотрим вверх-вниз с максимальной амплитудой.
- Чертим круг по часовой стрелке и обратно.
- Рисуем глазами диагонали.
- Рисуем взглядом квадрат.
- Взгляд идет по дуге – выпуклой и вогнутой.
- Обводим взглядом ромб.
- Рисуем глазами бантики.
- Рисуем букву S – сначала в горизонтальном положении, потом в вертикальном.
- Чертим глазами вертикальные дуги, сначала по часовой стрелке, потом – против.
- Переводим взгляд из одного угла в другой по диагоналям квадрата.
- Сводим зрачки к переносице изо всех сил, приблизив палец к носу.
- Часто-часто моргаем веками – как бабочка машет крылышками.

Приложение 2

- Рефлексия:
 1. Что такое служба медиации?
 2. Возникают ли конфликты в школе?
 3. Какие существуют способы решения конфликта?
 4. Назовите виды логотипов?
 5. Каковы особенности создания логотипа?
 6. Понравился ли вам урок?
 7. Какое настроение у вас в конце урока?
- Учащиеся рисуют смайлики на доске. Подведение итогов.

Эффективное поведение в конфликтной ситуации

Асеева С.В., педагог-психолог
МБОУ «СОШ № 44»

Цель занятия:

- предоставление возможности подросткам получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Задачи занятия:

- обучение методам нахождения решения в конфликтных ситуациях;
- помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения конфликтогенности;
- сплочение коллектива, развитие умений и навыков командного взаимодействия.

Вводный этап

1. Разминочное упражнение «Если школьный конфликт - это...» (3 минуты)

Ведущий в случайном порядке кидает мячик участникам группы, задавая разнообразные вопросы, например:

- Если школьный конфликт – это мебель, то это ...
- Если школьный конфликт – это помещение, то это...
- Если школьный конфликт – это урок, то это....
- Если школьный конфликт – это явление природы, то это...
- Если школьный конфликт – это часть дня, то это...
- Если школьный конфликт – это настроение, то это...
- Если школьный конфликт – это человек, то это... (напоминаем о конфиденциальности – никаких имен!) и т.д.

Как вы поняли сегодня мы будем с вами говорить о конфликтах. Как вы думаете, о чем пойдет речь? Выслушать ответы детей и резюмировать: да, о понятии конфликта, о причинах возникновения, но не только. Мы будем говорить о том, как их решать. И о том как жить мирно людям с разными точками зрения.

2. Упражнение «Приветствия».

Задача упражнения: познакомиться с приветствиями в разных культурах и сломать стереотипные формы поведения.

Необходимое время: 5-6 минут.

Участники получают карточки с приветствиями из разных стран:

- сложить руки (как в "молитве") на уровне груди и поклониться (Япония);
- потереться носами (Новая Зеландия);
- пожать друг другу руки, стоя на большом расстоянии друг от друга (Великобритания);
- крепко обняться и три раза поцеловать друг друга в щеки (Россия)
- показать язык (Тибет);
- очень крепко пожать друг другу руки, стоя близко друг к другу (Германия);

- обняться четыре раза по очереди (Франция).

Участники приветствуют друг друга способом, указанным на их карточках.

Обсуждение упражнения:

- какую роль играют приветствия в нашей жизни?
- попробуйте догадаться, из каких стран пришли ваши приветствия?
- было ли трудно здороваться каким-то способом?
- показались ли какие-то из приветствий смешными?
- как бы отреагировали люди из этих стран на ваши приветствия?

Все люди вокруг нас разные, у них разные привычки, взгляды на жизнь, обычаи, и важно научиться не только высказывать собственное мнение, но и принимать мнение другого. Ведь один из принципов неконфликтности – это принятие другого человека таким, какой он есть. Нужно научиться признавать многообразие людей разных национальностей, их мнений, религий, убеждений, традиций.

3. Упражнение « А я считаю ...».

Задачи упражнения:

- осознать возможность существования различных мнений;
- осознать ценность собственного мнения, отличного от других;
- научится правилам грамотной и корректной дискуссии.

Проведите посреди класса воображаемую черту. С одной стороны повесьте нарисованный на бумаге плюс ("согласен"), с другой - минус ("не согласен"). Сама черта означает отсутствие мнения.

Участники после зачитывания утверждений должны стать на сторону "плюса" или "минуса". Участники, которые не могут определиться, становятся посередине, но при этом они лишаются права высказаться. Основная идея в том, что утверждения не должны быть ложными или истинными, они предполагают возможность различных мнений. Примеры утверждений:

- Самый важный предмет - математика.
- Играть "в компьютер" лучше, чем смотреть телевизор.
- Самое прекрасное домашнее животное - кошка.
- Не иметь высшего образования - стыдно.
- Самая классная музыка - рэп.
- «Кока-кола» вкуснее «Фанты».
- Изучать иностранный язык легче, чем физику.
- Война - это всегда плохо.

Обсуждение упражнения:

Был ли кто-нибудь прав в этих ситуациях? Были ли случаи, когда кто-то из участников оказывался в меньшинстве? Что они чувствовали? Не испытывали ли они соблазна поменять мнение под давлением большинства? На все ли вопросы, о которых люди спорят, можно ответить однозначно? Как вы относитесь к человеку, с мнением которого вы не согласны? Хорошо или плохо иметь собственное мнение?

4. Упражнение «Словарь».

Цель: изучить понятия, имеющие отношение к проблеме медиации, разницу восприятия одних и тех же слов разными людьми.

Оборудование: список понятий, бумага и фломастеры или карандаши для каждой команды.

Вступительное слово

Конфликтогенами принято называть слова, действия (или бездействие), которые приводят к конфликту. Дословный перевод этого слова — «рождающий конфликт», ибо окончание «ген» в сложном слове означает «рождающийся».

Рассмотрим особенность конфликтогенного поведения и основные способы его преодоления. Основными проявлениями конфликтогенного поведения обычно являются:

- открытое недоверие;
- перебивание собеседника;
- принижение значимости его роли;
- подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу;
- устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;
- заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного вклада;
- постоянное навязывание своей точки зрения;
- неискренность в суждениях;
- резкое ускорение темпа беседы и ее неожиданное свертывание;
- неумение выслушать и понять точку зрения собеседника и еще многое другое, что обычно воспринимается окружающими крайне негативно.

Основными конфликтогенами в деловом (светском, семейно-бытовом и другом) общении являются:

- Слова, выражающие недоверие: «ты меня обманываешь», «я тебе не верю», «ты не разбираешься» и др.
- Слова-оскорблений: негодяй, дурак, бестолочь, лентяй, ничтожество и др.
- Слова-угрозы: «мы еще встретимся», «я тебе это припомню», «ты еще пожалеешь» и др.
- Слова-насмешки: очкарик, лопоухий, мамля, дистрофик, коротышка и др.
- Слова-сравнения: «как скотина», «как свинья», «как попугай» и др.
- Слова, выражающие отрицательное отношение: «я тебя ненавижу», «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен» и др.
- Слова-долженствования: «вы обязаны», «ты должен» и др.
- Слова-обвинения: «вы все испортили», «вы обманщик», «ты во всем виноват» и др.
- Слова, выражающие категоричность: «всегда», «никогда», «все», «никто» и др.

Как правило, критикуемый, воспринимая перечисленные выше слова, вступает в борьбу за самого себя и пытается включить весь арсенал оборонительных и оправдательных средств. Если это происходит, то

виновником такой ситуации становится тот, кто первым стал пользоваться конфликтогенами в виде слов.

Еще одна важная особенность, объясняющая природу конфликтогенов, заключается в том, что мы более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами.

Наша особая чувствительность относительно обращенных к нам слов происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства. Но мы не так внимательны и корректны, когда дело касается достоинства других, и поэтому не так строго следим за своими словами и действиями.

(Разделите участников на небольшие группы (по 3-4 человека). Дайте каждой группе несколько листов бумаги и карандаши. Ведущий вызывает к себе по одному представителю от каждой группы и сообщает им слово-задание.)

Участники возвращаются в свои группы и молча рисуют это слово. Цель группы - догадаться, о каком слове идет речь. Группа, догадавшаяся первой, получает наибольшее число баллов.

Примеры слов: вежливость, уравновешенность, понимание, доброта, уверенность, позитив. После завершения игры и подсчета баллов, попросите участников сравнить, как разные люди рисовали одни и те же слова:

- было ли трудно угадывать?
- а рисовать?
- какие слова удались легче, какие - труднее?
- почему разные люди рисуют одни и те же слова по-разному?

5. Упражнение «Четыре квадрата»

Благодаря этому упражнению можно проанализировать свои личностные особенности, сделать шаг на пути формирования положительного отношения к себе и принятия себя. Кроме того, оно способствует развитию и поддержанию толерантных отношений с окружающими.

«Возьмите лист бумаги и разделите его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4. (Ведущий показывает свой лист, разделенный на четыре части с пронумерованными квадратами.)

1	2
3	4

Теперь в квадрате 1 напишите пять ваших качеств, которые вам нравятся и которые вы считаете положительными. Можно назвать качества одним словом, например «находчивый», «надежный». А можно описать их несколькими словами, например, «умею по-настоящему дружить», «всегда довожу начатое дело до конца». Можно использовать приложение «Список качеств».

После того как задание выполнено, педагог предлагает: «Теперь заполните квадрат 3: напишите в нем пять ваши качества, которые вам не нравятся, которые вы считаете негативными. Вы можете писать совершенно искренне, если вы не захотите, никто не узнает о том, что вы написали».

После того как заполнен квадрат 3, педагог говорит: «Теперь внимательно посмотрите на качества, которые вы записали в квадрате 3, и переформулируйте их так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого вы можете представить, как эти качества назвал бы человек, который вас очень любит и которому в вас нравится все. Запишите переформулированные качества в квадрате 2». Например: «ленивый» – «экономящий силы», «медлительный» - «старательный» и т.д.

После того как заполнен квадрат 2, тренер предлагает: «Теперь представьте, что вас кто-то очень не любит и поэтому даже ваши положительные качества он воспринимает как отрицательные. Посмотрите на качества, записанные в квадрате 1, переформулируйте их в негативные (с точки зрения вашего врага) и запишите в квадрате 4». Например: «дружелюбный» - «неразборчивый в общении», «заботливый» - «навязчивый» и т.д.

После того как все квадраты заполнены, тренер предлагает: «А теперь прикройте ладонью квадраты 3 и 4, и посмотрите на квадраты 1 и 2. Видите, какой замечательный человек получился!

Теперь, наоборот, закройте ладонью квадраты 1 и 2, и посмотрите на квадраты 3 и 4. Жуткая картина! С таким человеком никто не захочет общаться.

А теперь посмотрите в целом на свой лист. Ведь на самом деле вы описали одни и те же качества. Это все вы. Только с двух точек зрения: с точки зрения друга и с точки зрения врага.

Нарисуйте на пересечении квадратов круг и напишите в нем крупную букву «Я».

Иногда участники испытывают затруднения при переформулировании своих качеств. Нужно предоставить им возможность обратиться за помощью к тренеру или к группе в целом (в этом случае процесс может стать увлекательной тренировкой для всей группы).

Обсуждение может касаться того, какие качества было анализировать и переформулировать, положительные или отрицательные, в каких ситуациях может пригодиться этот навык.

(Ведущий может предложить участникам проанализировать по той же схеме своих оппонентов по потенциальному или уже разгоревшемуся конфликту. Такой подход к «противнику» помогает найти в нем позитивные качества и иногда меняет отношение к нему, минимизируя риск конфликтного развития событий. Полезным может оказаться и анализ своих качеств с точки зрения оппонента)

5. Завершение занятия (2 минуты)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на доске, заключительное слово ведущего.

Приложение «Список качеств»

Положительные качества	Отрицательные качества
Доброта	Неугомонность
Честность	Язвительность
Ум	Эгоизм
Смелость	Нетерпеливость
Сила	Боязливость
Трудолюбие	Упрямство
Чувство юмора	Лень
Щедрость	Вспыльчивость
Аккуратность	Рассеянность
Преданность	Ревность
Оптимизм	Капризность
Целеустремленность	Недисциплинированность
Умение держать слово	Расчетливость
Обязательность	Склонность к переменам настроения
Умение оказывать помощь	Непунктуальность
Сострадание и т.д.	Жадность и т.д.

Классный час для подростков: «Я и конфликт»

Бражнова Н.В., педагог-психолог
МБОУ «ЦО»

Конфликт – это нормальное состояние общества, в любом обществе всегда, во все времена существовали, существуют и будут существовать конфликтные ситуации.

B.A. Ядов

Цель: Осознание подростками собственных стратегий поведения в конфликтных ситуациях и формирование эффективных навыков поведения в конфликте.

Задачи:

- формирование у учащихся представлений о конфликтах и факторах, способствующих их возникновению;
- развитие способностей, позволяющих избежать конфликтной ситуации;
- выявление подростками собственного стиля поведения в конфликтной ситуации;
- формирование навыков конструктивного общения в среде сверстников.

Ход занятия

1. Вступительное слово

Ребята, мы сегодня с вами поговорим о конфликтах, попробуем понять, почему конфликты возникают и как их разрешать.

2. Упражнение «Ассоциации»

Инструкция: Каждый из участников продолжает фразу: конфликт – это _____

С чем ассоциируется слово «конфликт». Какой образ подсказывает ваше воображение?

Ведущий группирует названные ассоциации:

- Отрицательные (страх, крик и т.д.)
- Нейтральные (противоречие, расхождение во мнении и т.д.)
- Положительные (развитие, решение ситуации и т.д.).

Обращает внимание на то, каких ассоциаций больше, комментирует возможные причины такого восприятия.

3. Демонстрация картинки, приведенной ниже или любой подобной с оптической иллюзией.



Рис. 1 Люди двух рас...

Вывод: Даже при взгляде на один предмет мнения могут расходиться. Возникает некое противоречие...

1. Беседа на тему, что такое конфликт.

Все мы разные: у каждого свои взгляды, привычки, мечты, свой опыт, а это значит, что наши точки зрения и точки зрения окружающих людей могут не совпадать. Иногда это становится причиной возникновения конфликтов

(барьеров в общении). Слово «конфликт» в дословном переводе с латинского означает «столкновение».

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов участников взаимодействия.

Конфликтная ситуация - противоречия и разногласия между людьми, создающие трудности при общении.

5. Просмотр видеоурока (*Размещен на сайте МБУ КГ ИМЦ в разделе «Методическое пространство» / «Воспитание и социализация» / «Методические материалы»*). Как возникают конфликты, вы можете узнать из видеоурока «Межличностные конфликты» (*комментарий для ведущего: Вы можете попросить фиксировать материал в тетради во время просмотра, останавливая запись или по окончании всей записи*). Запишите, какие конфликты бывают (конструктивные и неконструктивные). Приведите свои примеры конструктивного и неконструктивного разрешения конфликта.

Стадии развития конфликта показаны в видеоуроке «Межличностные конфликты», запишите их (возникновение конфликта, осознание конфликта, проявление конфликта, углубление конфликтной ситуации, проявление конфликтного поведения, разрешение противоречий).

6.Стратегия поведения в конфликте по методике Дж. Г. Скотта.

Очевидно, что положительные результаты может принести любая из пяти известных стратегий поведения в конфликте, если она отвечает требованиям ситуации. Однако многие из нас тяготеют к преимущественному использованию одной из стратегий, исходя из собственных внутренних побуждений, устоявшихся привычек. Попробуйте определить свой «любимый» стиль поведения в конфликтных ситуациях при помощи данной таблицы.

Проанализируйте стратегии по степени значимости по четырем категориям. Для этого последовательно поставьте цифры (от 1 до 5) в каждой из 4 колонок. Цифра 1 означает, что стиль занимает место (ранг) по категории, цифра 5- последнее место (ранг).

Стиль разрешения конфликта	Использую чаще всего	Владею лучше всего	Приносит наилучшие результаты	Чувствую себя при использовании наиболее комфортно
Настойчивость (Я активно отстаиваю собственную позицию)				
Уход (Я стараюсь уклониться от участия в конфликте)				
Приспособление (Я стараюсь во всем уступать)				

Компромисс (Я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				
Сотрудничество (Я стараюсь найти решение, максимально удовлетворяющее интересы обеих сторон)				

Заполненная таблица дает вам наглядное представление о том, какой из стилей вы используете чаще всего, какой наиболее комфортен для вас. Любой результат дает вам информацию для размышлений, если вы хотите сделать свое поведение в конфликтной ситуации более эффективным, развив способности использовать разные стили.

Для закрепления материала можно посмотреть и проанализировать мультфильмы «Смешарики», 20серия - «Кто первый», «Лунтик и его друзья», 149 серия – «Мирный путь».

7. Упражнение «Качества для успешного разрешения конфликтов».

Цель: Актуализация качеств и умений, необходимых для успешного разрешения конфликтов.

Оборудование: Чистые листы по количеству команд (зависит от количества участников).

Инструкция: Ведущий делит участников на команды и проводит мозговой штурм на тему: «Качества и умения, необходимые для успешного разрешения конфликтов».

8. Саморефлексия «Мои возможности».

1. На листе бумаги нарисуйте собственную ладонь.
2. В центре ладони напишите самую главную причину, которая мешает вам конструктивно вести себя в конфликтных ситуациях.
3. В контуре каждого из пальцев напишите то, новое, что вы узнали и что, может вам пригодиться для решения возможных конфликтов.

Старшеклассники в течение 5 минут выполняют предложенное задание. После этого желающие озвучивают свои ответы.

6. Итог: Проживая жизнь, мы вновь и вновь попадаем в конфликтную зону, но мы не должны пугаться этого объективного обстоятельства. Нам необходимо разрешать конфликты так, чтобы никто не видел, что конфликты были. И в заключении хочется вам сказать: использование конструктивных путей решения конфликта поможет вам сохранить друзей и не обрести врагов.

Сазонова Е.Н., зав. отделом воспитания,
социализации и дополнительного образования
МБУ КГ ИМЦ

Правила бесконфликтного общения (информация для родителей)

Уважаемые родители!

В процессе общения порой приходится сталкиваться с грубостью, бесактностью, иногда и оскорблениеми. Ваша ответная реакция должна проявляться в умении защитить себя в социально-приемлемой форме, сохранив при этом свое достоинство и нравственный уровень общения.

Психологический смысл и значимость этической защиты заключается, во-первых, в том, что незаметным образом, косвенно и ненавязчиво происходит **коррекция поведения** партнера по взаимодействию, ему «негласно» предлагается иной вариант поведения — этический. Во-вторых, Вами создается **образец для подражания** в аналогичных ситуациях осознанного или неосознанного посягательства на достоинство личности. Третий смысл этической защиты — в **сохранении взаимоотношений** с данным человеком, что в дальнейшем позволит совместными усилиями решать общие задачи.

СПОСОБЫ ЭТИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ

- **вопрос на воспроизведение** («Повторите, пожалуйста, я не расслышала, что вы сказали» — как правило, негатив вторично не воспроизводится, а звучат фразы в общепринятых и более приемлемых формах);
- **наивное удивление** («Разве такое возможно? Я не верю своим ушам» — такое замешательство может быть выражено как вербально, так и невербально);
- **взять вину на себя** и истолковать причины этического нападения собственными недостатками, какой-либо своей слабостью («Наверное, я вас обидела, иначе бы...», «Возможно, я вела себя не так, как следовало бы...», - функция оценки перекладывается на другого, а собственное положение укрепляется за счет некоторой уступки и уверенности в своем авторитете, что усиливает уважение в адрес такого сильного партнера);
- **ссылка на особенности характера** («Мне жаль, но я не умею, не могу разговаривать в таком тоне», «Я плохо понимаю суть дела, когда кричат» — снижается агрессивность партнера, и ему негласно предлагается более высокий уровень общения);
- **доброжелательное толкование поступка другого человека** («Наверное, вы хотели договориться со мной о ..., помочь дочери в ...» — объяснение действий добрыми мотивами сохраняет положительное отношение к партнеру, возвышает его и ставит в ситуацию рефлексии своего поведения);
- **противопоставление достоинств партнера совершающему им поступку** («Я считала вас добрым человеком, а вы...», «Как может образованный

красивый человек позволять себе такое» — эта более жесткая форма защиты должна использоваться при условии уважительной интонации и обязательного прерывания дальнейшего обсуждения данной темы);

- **констатация неосознанности действий партнера** («Вы, видимо, не осознаете, что сказали...», «Жаль, что сейчас Вы не можете понять...» — предотвращается скандальное развитие событий, выражается надежда на изменение ситуации в будущем).

Бывают конфликты, которые возникают по незначительным поводам или, вообще без таковых, когда двое или больше человек встали на тропу взаимных обвинений. Это ситуация «слово за слово». А если хоть один человек поведет себя психологически грамотно и не ответит агрессией на агрессию, то цепочка обвинений прервется, и конфликт не состоится. Конфликтогены - слова, действия, поступки, запускающие конфликт.

Конфликтогены:

- **незаслуженные и унизительные упреки** («Вы не умеете воспитывать ребенка!», «Уже сейчас видно, что из вашего сына не вырастет ничего хорошего» и т. п.);
- **негативные обобщения, навешивание ярлыков** («Все вы, такие...»)
- **настойчивые советы по поводу того, как другому человеку следует себя вести** («Вам нужно лучше следить за своим сыном»);
- **указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии** («А Ваш отец — алкоголик!»);
- **решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения** («Все, не будем это обсуждать!», «Не смейте так говорить!»);
- **ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, цель которых — «выпустить пар»** (примеры здесь чаще нелитературные).

Подумайте, характерно ли для Вас употребление слов-конфликтогенов?

НЕСКОЛЬКО СОВЕТОВ НЕРАВНОДУШНЫМ РОДИТЕЛЯМ:

- От начала до конца напряженной беседы **сохранять выдержку** и доброжелательный настрой.
- Помнить, что стремление понять человека вовсе не означает для вас, что вы с этим согласны. Но **вы хотите понять** вашего собеседника и сделать все необходимое, чтобы удовлетворить его потребность.
- Понимать, что другой родитель имеет полное **право на свой взгляд** и свою оценку ситуации. И это для вас не повод, чтобы плохо к нему относиться.
- Помнить о том, что раздражение, злость, гнев ваших собеседников - это их крик боли, в некотором смысле - их **SOS**. И если они сигнализируют нам о помощи - то что они в общем-то хотят? Конечно, не наших ответных выпадов и обвинений, а наоборот, сочувствия и понимания.
- **Мы вместе против проблемы**, а не против друг друга. Это ключевая установка во взаимодействии с родителями в проблемной ситуации.

Правила бесконфликтного общения (информация для учителя)

КАК УПРАВЛЯТЬ АГРЕССИЕЙ ПАРТНЕРА ПОВЗАИМОДЕЙСТВИЮ?

Если вы попали в ситуацию, когда родитель ученика выражает свое недовольство, агрессивно себя ведет по отношению к вам, стоит применять следующие методы, которые в психологии получили название «Психологическое айкидо».

1. «Пар»

Когда человек кричит или эмоционально выражает свое недовольство, в этот момент он находится в состоянии аффекта. А значит, сознание его отключено. Бесполезно что-либо предпринимать - вы будете аппелировать к практически «спящему человеку». Какая ваша основная задача в данной ситуации? Это остановить его крик.

- Самое главное, отвести человека в сторону, изолировав его, таким образом, от других. Необходимо дать ему высказаться, «выплеснуть» свою агрессию, не перебивая и не переубеждая его.
- При этом учитель сам должен сохранять спокойствие и внимательное выражение лица, не поддаваться эмоциональным агрессивным встречным выпадам. Ваше молчание в данной ситуации выполняет функцию «холодной воды».
- При этом ваша пауза может быть еще более эффективной, если вы включите эмоциональную поддержку, внимательно слушая, кивая головой: «Да, я вас понимаю». Тем самым вы осуществите прием психологического присоединения.

После чего целесообразно будет задать родителю вопросы:

«Что мы можем для Вас сделать?»

«Как мы можем компенсировать Ваши неудобства (затраты, потерю времени, испорченное настроение и т.п.)?»

«Что бы Вы хотели, чтобы мы сделали?»

Исходя из полученной от собеседника информации о том, что он хочет, можно ответить:

-«Хорошо, сейчас все исправим, подождите, пожалуйста 5 минут».

-«Хорошо, сейчас я проконсультируюсь у своего руководителя, и мы разрешим Ваш вопрос» и т.д.

2. «Пластинка»

Соглашаться со всем, что говорит родитель: «Да, я Вас понимаю, и ...». Такой прием хорош для взаимодействия с «социальным» типом, когда такой родитель начинает настойчиво гнуть свою линию и продолжать отвлекающий от дела разговор даже тогда, когда учитель ответил на все интересующие его вопросы. Нельзя раздражаться, важно сохранять спокойный тон и доброжелательное выражение лица.

3. «Отвлечение»

Родитель возмущается: «Вчера я у вас была, мне никто ничего не может объяснить!»

- Следует задать как можно больше разных вопросов. Отвечая на них, человек быстрее успокоится: «Где вы были? К кому обращались? Что вы хотите сейчас?».

Только спрашивать необходимо доброжелательно и так, что бы родитель не чувствовал угрозы.

- «Развернуть поток»: "Я вижу вы компетентны по вопросу, откуда у вас эти знания? Вы не в первый раз сталкиваетесь с затруднениями? У вас красивая помада, где вы ее купили?" Отвечая на ваш вопрос, посетитель отвлечется, а потом частично, а может и полностью погасит свою разбушевавшуюся энергию.

3. «Стоуксы»

Что такое гнев и раздражение человека? Это - отрицательные эмоции. Чем мы можем погасить отрицательное? Естественно, что положительным. «Строуксы» - это так называемые психологические поглаживания. К ним относятся: улыбка, комплимент, контакт глаз, слова, которые подчеркивают значимость человека.

Родитель: «Безобразие, я в ужасе от ваших порядков!»

Педагог: «Спасибо Вам за сигнал, это для нас очень важно. Мы за партнерские отношения с родителями в вопросах обучения и воспитания детей, поэтому любая информация от родителей для нас крайне необходима. Но давайте разберемся...»

Общая суть перечисленных приемов заключается в следующем:

- Не нужно сопротивляться агрессии посетителя, лучше всего **гасить ее**.
- От начала до конца напряженной беседы **сохранять выдержанку** и доброжелательный настрой.
- Помнить, что стремление понять человека вовсе не означает для вас, что вы с этим согласны. Но **вы хотите понять** вашего собеседника и сделать все необходимое, чтобы удовлетворить его потребность.
- Понимать, что родитель имеет полное **право на свой взгляд** и свою оценку ситуации. И это для вас не повод, чтобы плохо к нему относиться.
- Помнить о том, что раздражение, злость, гнев ваших родителей - это их крик боли, в некотором смысле - их **SOS**. И если они сигнализируют нам о помощи - то что они в общем-то хотят? Конечно, не наших ответных выпадов и обвинений, а наоборот, сочувствия и понимания.
- **Учитывать личные интересы родителей.** Очень часто в беседе с родителями учитель требует, чтобы они активизировали свое участие в воспитании ребенка. Он советует, чтобы мать ушла с работы, или перешла на пол ставки, целиком посвятила себя воспитанию и т. п., вряд ли так будет. Гораздо лучше, если учитель признает право родителей на интересную и содержательную жизнь, но предложит привлечь к своим занятиям ребенка.

- **Мы вместе против проблемы**, а не против друг друга. Это ключевая установка во взаимодействии с родителями в проблемной ситуации.

Можно утверждать, что ваше общение с родителями пройдет более успешно, при использовании таких приемов:

Повышайте самооценку родителей: «Я верю, Вы делаете все возможное для своих детей».

Благодарите за неравнодушие, информацию, участие, понимание...

Чаще отражайте чувства. Благодаря этому вы становитесь понятнее для родителей: «Я волнуюсь...», «Меня тревожит...».

Исключите по возможности слово «нет» из своих ответов. Замените: «Мне представляется это иначе», «Подумайте над таким вариантом», «Мне кажется, что лучше...»

Вместо «Вы», чаще говорите «мы»: «Мы должны подумать...», «Нам надо решить...».