**КУРГАНСКИЙ ГОРОДСКОЙ**

**ИННОВАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР**

**Школьная служба медиации: первые шаги**

**(из опыта работы)**

****

**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 наделяется 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 помощь 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.

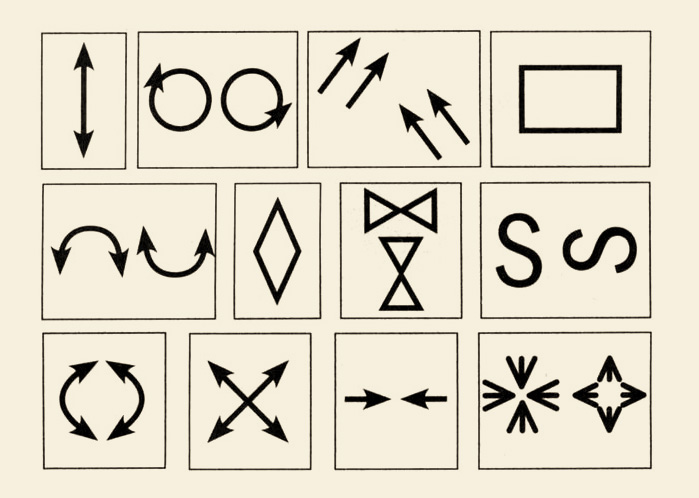


**Ход урока:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Раздел урока | Основное содержание | Наглядные материалы |
|  | «Служба школьной медиации: создание и развитие» (психолог) | | |
| 1 | Вступление. | 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 создавшуюся ситуацию и самостоятельно мирно ее решить. Урегулировать возникший конфликт порой 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.  Медиация – это процесс, в ходе которого участники (конфликтующие стороны) разрешают свой конфликт с помощью беспристрастной третьей стороны. | Презентация 1  Слайд 1  Слайд 2 |
| 2 | Законодательная основа. | 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.  В январе 2017 года в нашей школе была создана «Школьная служба медиации». Был издан приказ директором школы, определен состав членов службы. | Слайд 3 |
| 3 | Вопрос обучающимся | - Как вы думаете, почему в распоряжении правительства указывается, что именно в школах должны быть созданы такие службы?  Варианты ответов: …( помогать решать конфликты и т.д.)  - Возможен наводящий вопрос: какова основная цель посещения учениками школы?  Варианты ответов: ( учиться писать, считать, получать знания и т.д.)  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: | * 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. | Если вы:   * Поругались или подрались * У вас что-то украли, вас побили и вы знаете обидчика * Если вас обижают в классе и т.д.   ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ В СЛУЖБУ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ  Работа службы направлена на помощь ученикам школы в мирном разрешении конфликтов. Программы примирения могут проводиться службой только при добровольном участии всех сторон конфликта.  Это альтернативный путь разрешения конфликта.  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.  Условие, при котором ситуация конфликтная может быть рассмотрена службой:  Стороны признают свое участие в конфликте или криминальной ситуации (но не обязательно признают свою неправоту) и стремятся ее разрешить;  Информация о ситуации на время рассмотрения службой не будет передана в другие структуры (педсовет, совет по профилактике, обсуждение на классном часе и т.п.).  Если вы решили обратиться в службу, то вам надо подойти к педагогу-психологу.  После этого с каждым из участников встретится ведущий программы примирения (медиатор) для обсуждения отношения участников к случившемуся и желания участвовать во встрече.  В случае добровольного согласия сторон, медиатор программы проводит примирительную встречу, на которой обсуждаются следующие вопросы:  - каковы последствия ситуации для обеих сторон;  - каким образом разрешить ситуацию;  - как сделать, чтобы этого не повторилось.  В случае мирного урегулирования конфликта обеими сторонами подписывается договор о мирном урегулировании конфликта. | Слайд 5 |
| 6 | Работа службы школьной медиации по профилактике возникновения конфликтов. | 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.  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. | 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 символьного 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 компании или ее деятельности, аббревиатуры выражаются обычно графическим способом с использованием специальных шрифтов, уникальных символов. Приемущество текстового логотипа в том, что он вызывает четкие ассоциации и ясное представление о фирме. | Слайд 5 |
| 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 малоизвестных 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 | **Функциональность.** Лаконичность. Эмблема должна быть выполнена в сдержанном и лаконичном виде, без использования большого количества мелких деталей, которые очень трудно перенести на бумагу.  **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, плагиат, схожие черты другого бренда, а идентифицировать именно вашу продукцию или услугу.  **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.  **Универсальность** – четкое изображение логотипа как на документах, так и на визитках, продукции и сувенирах. | Слайд 6 |
| 12 | Особенности создания логотипов | **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 рекомендует использовать в дизайне знака не более трех цветов, полностью отказавшись от теней, градаций и смешения.  **Шрифт** в зависимости от направленности компании может быть серьезным, лаконичным, затейливым, с применением завитушек и закруглений. Он должен легко читаться и восприниматься.  **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. | Слайд7,8,9 |
| 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 сосуществования 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-оскорбления: 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, мямля, 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 качеств, 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)

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

*В.А.Ядов*

**Цель**: Осознание подростками собственных стратегий поведения в конфликтных ситуацияхи 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.

1. **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.

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

****

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, цифра5- 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, бестактностью, иногда и оскорблениями. 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 совершаемому 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.
  1. «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 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 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…».