

Министерство образования, науки и молодёжной политики
Республики Коми
Государственное общеобразовательное учреждение
Республики Коми
«Школа-интернат № 1» г. Воркуты
(ГОУ РК «ШИ № 1» г. Воркуты)
«1 №-а школа-интернат» Воркута карын Коми Республикаса канму общеобразовательной
учреждение
169906, Республика Коми, г. Воркута, ул. Ленина, д. 33 б
тел./факс: (82151) 3-46-65; e-mail: goshi1@minobr.rkomi.ru

ПРИНЯТО

решением педагогического совета
протокол от «31» августа 20 20 г.



**Программа работы с родителями
по обучению медиативным технологиям**

Составитель:
О.И. Римашевская
заместитель директора

г. Воркута
2020г.

Оглавление

Пояснительная записка	3
<i>Содержание программы</i>	6
<i>Занятие 1</i>	6
<i>Занятие 2</i>	11
<i>Занятие 3</i>	13
Приложения.....	14
Список литературы.....	19

Пояснительная записка.

В современном обществе наблюдается социальное расслоение. Усиливаются миграционные процессы, обостряются межнациональные и межконфессиональные проблемы. Ослабевают роль семьи. В результате растут или остаются стабильно высокими асоциальные проявления. Речь идет о детской наркомании, об алкоголизме, безнадзорности и беспризорности, о подростковой преступности и т. д. Указанное служит причиной для организации в образовательных учреждениях служб медиации.

Служба медиации - эта служба, созданная в образовательной организации и состоящая из работников образовательной организации, обучающихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода медиации и медиативного подхода.

Медиация не ограничивается территорией образовательной организации. Важную роль в интеграции метода играет вовлечение семьи при условии, что родители (законные представители), обучены основам метода. Это позволит им не только хотеть, но и компетентно помогать детям в семье в сложных, потенциально конфликтных ситуациях. В частности, в трудные, критические периоды их жизни и становления. В свою очередь, в образовательной организации конфликт будет разрешаться успешнее, если родители (законные представители) будут ориентировать ребенка на медиативный подход.

Вовлечение родителей в решение конфликтных ситуаций, возникающих в школе, является актуальным, потому что родители, как участники школьной службы примирения способны повысить её эффективность. В ситуациях конфликта педагогов и родителей, очень часто решение конфликтов затруднено, так как родитель в этом случае не доверяет педагогам, готов вступать в конфронтации, не ощущает поддержки. Участие же в решении конфликта стороннего родителя, позволит ощутить стороне конфликтующему родителю поддержку, повысит доверие к участникам процедуры примирения.

Таким образом, метод медиации позволяет образовательной организации и семье воспринимать друг друга как партнеров, стремящихся к одной цели, и объединить их усилия для обеспечения безопасности и благополучия ребенка.

В тоже время, работа службы примирения с привлечением родителей будет эффективной, если родители будут иметь, навыки решения конфликтов, будут готовы принимать участие в работе службы примирения, в единстве с педагогами. Достичь такого согласия возможно, если педагоги и родители пройдут обучения по выработке единой стратегии решения конфликтных ситуаций. Для этой цели разработана краткосрочная программа по обучению родителей методам медиации: «Согласие».

Целевая аудитория данной программы - родители учащихся образовательного учреждения.

Концептуальной основой программы является идея сотрудничества взрослого с ребенком, поэтому основная **цель программы** — способствовать обучению навыкам установления и развития отношений партнерства и сотрудничества в межличностном общении.

Задачи программы:

- расширение возможностей понимания позиции другого человека: родителя, ребенка, педагога;
- улучшение рефлексии своих межличностных взаимоотношений;
- выработка новых навыков взаимодействия;
- активизация коммуникаций в межличностном общении.

Форма работы:

При проведении занятий по данному курсу используются различные формы работы: занятия с элементами тренинга, беседы, применение диагностических методик, ролевые игры, коммуникативные игры, эмоционально-символические методы (групповое обсуждение эмоций), рисуночные методы.

Основной формой работы по данной программе является тренинг. Это специально организованные занятия, в которых участники при содействии ведущего – психолога включаются в своеобразный опыт интенсивного общения в ходе, которого происходит ориентация на оказание помощи каждому в решение задач профессионального самоопределения и реализации личностного роста, познания себя. При проведении занятий по данной программе тренинговая группа включает практически весь класс, что создает трудности, поэтому уменьшается время на отдельных этапах тренинга. Основными этапами работы являются: *организационный*, во время, которого осуществляется настрой группы на тему работы, проводится разминочное упражнение; *основной* состоит из предложения темы занятия, проведения основной части работы, проведение и обработка диагностического инструментария; *резюмирование ведущего* осуществляется через подведение итогов занятия; *ритуал прощания*. В тоже время, учитывая большую численность группы, следует отметить, что существуют некоторые отличия в проведении тренингов по данной программе, а в частности ритуал приветствия, разминочные упражнения сокращаются, что необходимо для увеличения времени на основную часть. Время проведения одночасового занятия составляет 40-45 минут, но в программе представлены занятия спаренные, что связано с необходимостью более полного погружения в рассматриваемые вопросы. В этом случае занятие продолжается около 1 час 20 минут. Данное планирование работы обеспечивает более быстрый темп прохождения курса, который в этом случае может быть завершен к середине третьей четверти. У учащихся будет время для осознанного выбора дальнейшего пути, выпускных экзаменов.

Основными методами тренинговой работы остаются:

1. Групповая дискуссия в ходе, которой происходит обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющего прояснит, возможно, изменить мнения участников о рассматриваемых вопросах;

2. Игровые методы работы – сюжетные, ролевые игры, во время которых учащиеся получают опыт консультирования по профессиональному самоопределению, работы в какой-либо профессии;

3. Методы, направленные на развитие социальной перцепции, в результате которых учащиеся должны осознать собственные возможности, свои способности.

4. Психологическое тестирование, которое в данной форме работы способствует формированию представлений о себе, развитию способности к самоанализу и самонаблюдению, потребности в профессиональном самоопределении.

Среди форм работы следует отметить: индивидуальную работу, групповую, работу в парах.

Содержание программы.

Данный курс является частью цикла работы по организации деятельности службы школьной медиации в образовательном учреждении. Предшествующим этапом работы является: выявление родителей, готовых участвовать в реализации деятельности службы школьной медиации. С этой целью организуется опрос родителей через анкетирование на родительских собраниях, группу школы в контакте, сайт школы. В ходе анкетирования определяется мотивационная и личностная готовность к реализации медиативных технологий в решении конфликта (Приложение №1).

Программа курса занятий «Согласие» рассчитана на 3 занятия продолжительностью по 2 часа. Периодичность по 1 занятию в неделю.

Тренинг рассчитан на 3 встречи.

В программе использованы идеи Т. Гордона, К. Роджерса, А. Адлера, Р. Дрейкуса, а также опыт работы психологов Санкт-Петербурга, сотрудников Института Тренинга: Н. Ю. Хрящевой, Е. В. Сидоренко, Е. И. Лебедевой, Г. Л. Исуриной.

В основе программы лежат методические разработки Ю.Б. Гиппенрейтер, И.М. Марковской, К. Фопеля, О.В. Хухлаевой.

После прохождения тренинга каждый участник будет уметь:

1. Устанавливать теплые, доброжелательные отношения в семье и заботиться об их сохранении.
2. Оказывать психологическую поддержку партнеру по общению.
3. Учитывать при достижении собственных целей цели партнера по общению, даже если партнер – ребенок.
4. Находить эффективные решения конфликтных ситуаций по типу “выиграть – выиграть”.
5. Выбирать продуктивную стратегию общения осознанно и компетентно.

Проведение занятий предполагает помещение с наличием свободного пространства и стенами, к которым легко крепятся рисунки. В комнате должны быть несколько столов, стулья по количеству участников. Для проведения некоторых упражнений понадобятся бумага, цветные карандаши (фломастеры), магниты и подручные материалы.

План занятий по программе подготовки родителей в СМ образовательной организации

Цели: дать представление о:

- службе Медиации;
- конфликтах и способах их предотвращения.

Задачи:

- сформировать знания о СМ и конфликтах;
- сформировать стратегию и тактику поведения для предотвращения конфликта; - развивать умения устанавливать и поддерживать отношения сотрудничества;
- научить понимать чувства и позицию других людей.

Участники: родители обучающихся.

Продолжительность: 3 занятия по 2 часа.

Методы и дидактические приёмы:

- методы принятия компромиссного решения;
- методики коллективной творческой деятельности;
- «мозговой штурм»;
- «ролевые игры».

Краткое содержание занятий

Тема занятия	Цель	Процедуры
Занятие № 1	Выработка правил работы. Понятие СМ, конфликта. Знакомство со стилями поведения в конфликтах, причинами возникновения их, рассмотрение этапов конфликта.	Проведение первых диагностик (Тест Томаса), беседа, упражнение «мы похожи..», мозговой штурм, теоретическая часть.
Занятие № 2	Конструктивное разрешение конфликта «обучающийся-обучающийся» и составление схемы анализа конфликта.	Ролевая игра «сглаживание конфликтов»; групповая работа; теоретическая часть; упражнение «создание статуи».
Занятие № 3	Навыки сотрудничества, выработка правил поведения и общения в предконфликтной ситуации, работа по формированию конструктивных стратегий поведения в спорах.	Упражнения: Монстр, слепое слушание; тест «Умение слушать»; дискуссия- список качеств для общения; упр. «Щепки на реке», открытка.

Содержание программы

Занятие 1

Цель: познакомить родителей между собой, установление дружелюбной атмосферы в группе. Понятие СМ и конфликта. Знакомство со стилями поведения в конфликтах, причинами возникновения их, рассмотрение этапов конфликта.

Ход

Тем участникам, кто пришел на занятие раньше других, можно предложить нарисовать рисунки на темы “Автопортрет”, “Дружеский шарж на самого себя”, “Чем я люблю заниматься в выходные дни” и т.д. Это снижает эмоциональное напряжение, создает взаимный интерес у взрослых, настраивает на дальнейшее общение. Перед началом занятия рисунки развешиваются на стенах комнаты.

1. Упражнения. Правила.

1. Здесь и теперь - предметом разговора могут быть только эмоции, мысли, чувства, происходящие в данный момент.

2. Один в эфире – уважать мнение другого. Говорит только один, я в этот момент слушаю.

3. Принцип Я - все высказывания строятся с использованием личных местоимений – «мне кажется», я думаю.

1. «Конфиденциальность» - все что говорится в группе, должно оставаться внутри группы.

2. Предложения участников.

2. Упражнение. "Мы похожи?"

Цель упражнения: знакомство участников друг с другом, повышение доверия друг к другу.

Вначале участники беспорядочно ходят по комнате и говорят каждому встречающемуся по 2 фразы, начинающиеся со слов:

- Ты похож на меня тем, что...

- Я отличаюсь от тебя тем, что...

3. Понятие СМ.

Служба медиации является альтернативой другим способом реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы службы медиации и достигнутое соглашение конфликтующих сторон

должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

Служба медиации является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается в первую очередь обратиться в службу медиации, а при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров и медиации, образовательное учреждение может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.

Допускается создание службы медиации только из педагогов и/или специалистов образовательного учреждения. В работе службы могут участвовать специалисты (социально-психологическая служба).

Служба медиации осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», ФГОС основного (полного) образования и «Стандартами восстановительной медиации» от 2009 года, иными законодательными актами РФ.

Цели и задачи службы медиации

Целями службы медиации являются:

- распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (медиация, переговоры и другие способы);
- помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии медиации;
- организация в образовательном учреждении не карательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии медиации.

Задачами службы медиации являются:

- проведение программ разрешения конфликтов (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», «семейных конференций») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;
- обучение обучающихся и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;
- организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии медиации.

Принципы деятельности службы медиации

Деятельность службы медиации основана на следующих принципах:

- принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие обучающихся в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных

представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе разрешения конфликта;

- принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы медиации не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением медиативного соглашения (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими);

- принцип нейтральности, запрещающий службе медиации принимать сторону какого-либо участника конфликта. Нейтральность предполагает, что служба медиации не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.

Порядок формирования службы медиации

Руководителем (куратором) службы может быть социальный педагог, психолог или иной работник образовательного учреждения, прошедший обучение проведению

медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству службой приказом директора образовательного учреждения.

Порядок работы службы медиации

Служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного характера от педагогов, обучающихся, администрации образовательного учреждения, членов службы, родителей.

Служба медиации принимает решение о возможности или невозможности медиативной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательного учреждения.

Программы разрешения конфликтов (восстановительная медиация, «Круг сообщества», «Семейная конференция») проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательном учреждении формы работы.

Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) службы медиации.

Медиатор вправе отказаться от проведения медиации на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае образовательное учреждение может использовать иные педагогические технологии.

В сложных ситуациях (как правило, если в ситуации есть материальный ущерб, среди участников есть взрослые или родители) куратор службы медиации принимает участие в проводимой программе.

Служба медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

В случае если в ходе медиативной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном медиативном соглашении или устном соглашении.

При необходимости служба медиации передает копию медиативного соглашения администрации образовательного учреждения.

Служба медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в медиативном соглашении, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба медиации может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

При необходимости служба медиации информирует участников о возможностях других специалистов.

Деятельность службы медиации фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

Руководитель (куратор) службы медиации обеспечивает мониторинг проведенных программ.

Медиация не является психологической процедурой, и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей. Однако куратор старается по возможности информировать и привлекать родителей в медиацию.

Организация деятельности службы медиации

Службе медиации администрация образовательного учреждения предоставляет помещение для сборов и проведения медиативных программ.

Поддержка и сопровождение службы медиации может осуществляться социально-психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов, по договору.

Должностные лица образовательного учреждения оказывают службе медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и обучающихся.

Служба медиации в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательного учреждения.

Администрация образовательного учреждения содействует службе медиации в организации взаимодействия с педагогами образовательного учреждения, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и обучающихся в службу медиации, а также содействует освоению ими навыков разрешения конфликтов.

4. Мозговой штурм» - конфликт это....

Родителям предлагается составить определение слова «конфликт».

Конфликт – системный процесс, проявляющий и вскрывающий уже заложенные противоречия, который может прервать сложившиеся межличностные отношения и связи, а также нарушать и исказить оценки и ценности личности. Имеет в результате изменения поведения и развития участников конфликта.

5. Теория. Социально – психологические и межличностные причины конфликтов.

Стадии конфликта:

1. Возникновение конфликтной ситуации - появляется противоречие.

2. Осознание ситуации.

3. Стадия конфликтного поведения (драка, открытая ругань, неприятие другого – молчание)

4. Исход – конструктивный, деструктивный, замораживание.

Социально – психологические причины конфликтов:

1) Значительные потери и искажение информации в процессе межличностных и межгрупповой коммуникации. Услышанное человек обычно не воспринимает на веру, а оценивает и порой делает выводы, отличающиеся (иногда противоположные) от того, что сказал собеседник.

2) Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей. Общаясь каждый должен осознавать в каких ситуациях он в роли старшего, в каких на равных. (Если администрация, общаясь на равных, потом вдруг перешла на роль старшего, воспитатель общался на равных с няней, потом перешла на роль старшего);

3) Непонимание педагогами, что при обсуждении проблемы, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть вызвано непринципиальным расхождением во взглядах на одно и то же. Иногда оппоненты болезненно относятся к критике их взглядов, что нередко является причиной межличностных конфликтов;

5) Психологическая несовместимость;

6) Межгрупповой фаворитизм, то есть предпочтение определенных членов коллектива.

Личностные причины конфликта:

1. Оценка поведения другого, как недопустимого. Границы допустимого поведения бывают различными по отношению к разным партнерами. То, что позволено одному, могут не позволить другому;

2. Низкий уровень социально-психологической компетентности;

3. Нет достаточной психологической устойчивости к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия;

4. Недостаточная способность к эмпатии;

5. Завышенный или заниженный уровень притязаний

Главные причины:

1. Проблемы общения – например, отсутствия такта, вспыльчивость, нетерпимость к недостаткам других, завышенная самооценка, психологическая несовместимость.

2. Устаревшая административная система заведения, построенная по принципу начальник – подчиненный, в которой нет места для человеческого общения.

5. Упражнение. Послушайте внимательно стихотворение Николая Красильникова «Ссора» и проанализируйте ситуацию, которая описана в стихотворении.

Семенов прислал мне записку: "Корова", А я написала: "Семенов — козел!" Он — новое слово, я — новое слово. Но тут к нам учитель как раз подошел. Пал Палыч ругал нас не очень сурово, Но только сказал, выводя за порог: — Как только в людей превратитесь вы снова, Тогда приходите опять на урок!

Анализ конфликтной ситуации:

1. Описание конфликта. Какая проблема послужила "толчком" к возникновению конфликта?

2. Участники конфликта: действия одной стороны конфликта, действия другой стороны конфликта.

3. В чем суть конфликта?

4. Можно ли было остановить перерастание проблемы в конфликт? В какой момент?

5. Что помешало остановить перерастание проблемы в конфликт?

6. Какой способ разрешения конфликта вы считаете наиболее эффективным в данной ситуации и почему?

7. Упражнение. Ведущий рассказывает про разные типы поведения в конфликтной ситуации (по Томасу): приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество и конкуренцию.

1. Тип конкуренции.

Человек, использующий данный стиль, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путём. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Этот стиль эффективен, когда вы обладаете определенной властью, уверены, что ваше решение или подход в данной ситуации правилен и имеете возможность настоять на своём.

Неблагоприятный и малопродуктивный исход, когда никто из участников не принимает во внимание позицию, мнение другого.

2. Тип игнорирования.

Этот стиль реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы или просто уходит от разрешения конфликта. Вы можете использовать данный стиль, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить силы на решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении.

3. Тип приспособления.

Человек, использующий этот стиль, действует совместно с партнером по общению, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете воспользоваться им, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас. Этот стиль полезен также в тех ситуациях, где вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большой властью. Вы можете прибегнуть к такой стратегии, если в данный момент необходимо несколько смягчить ситуацию, а потом вы предлагаете вернуться к этому вопросу и отстоять свою позицию. Также этот стиль полезен, если вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы.

Исход приспособления, когда одна из сторон либо оправдывает себя, либо соглашается с претензией, но «только на одну минуту». Оправдание себя полностью не решает конфликта и даже может усугубить его, так как внутреннее противоречие остается.

4. Тип сотрудничества.

Следуя стилю сотрудничества, человек активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свою позицию, но старается при этом учитывать интересы другой

стороны. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с другими подходами к конфликту, поскольку сначала открыто заявляются нужды, заботы и интересы обеих сторон («выкладываются на стол»), а затем происходит их обсуждение.

5. Тип компромисса.

Пользуясь им, люди сходятся на частичном удовлетворении желаний и интересов каждой конфликтующей стороны. Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях, когда вы и другой человек хотите одного и того же, но знаете, что одновременно это для вас невыполнимо. Вы хотите прийти к решению быстро, вас может устроить временное решение, вы готовы поменять первоначальную цель.

Компромисс позволит вам сохранить хорошие взаимоотношения. Домашнее задание. Заполнить таблицу.

Что меня огорчает в моём ребёнке?	Что меня радует в моём ребёнке?
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7

Занятие 2

Цель: научить конструктивному разрешению конфликта «обучающийся-обучающийся» и составлению схемы анализа конфликта.

Ход

1. Приветствие ведущего, актуализация важных для участников моментов прошлого занятия, определение задач сегодняшней встречи (10 мин).

2. Ролевая игра "Сглаживание конфликтов"

Цель упражнения: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов системы «обучающийся-обучающийся».

Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны, а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?

- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?

- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

3. Упражнение

Цель – обучение конструктивному разрешению конфликта по определенной схеме его анализа.

Ход упражнения. Члены группы вспоминают значимые конфликты у детей и выбирают один из них (или ведущий дает собственную заготовку). Затем все участники делятся на группы. Каждая подгруппа описывает конфликт из позиции той стороны, которую они представляют по следующей схеме:

1. формулировка проблемы;
2. выявление интересов;
3. возможные решения;
4. разрешение (исход) конфликта.

Далее подгруппы в общем круге представляют свои наработки. Обсуждение: рассматриваются вопросы, связанные с расширением контекста понимания проблемы, изменением образа оппонента и конфликта в целом, расширением возможностей конструктивного исход конфликта по общей стратегии «выиграть – выиграть», в отличие от стратегии «победить – проиграть». Результаты обсуждения и сформулированные выводы соотносятся с характеристиками толерантной установки и позиции, приводятся примеры возможных проявлений толерантности при разрешении конфликта по данной схеме.

4. Теория. Конфликты, необходимость профилактики конфликтов.

Конфликты играют важнейшую роль в жизни отдельного человека, развитии семьи, жизнедеятельности коллектива, государства, общества, человечества в целом. Конфликты в XX веке стали основной причиной гибели людей. Две мировых войны, более 200 крупномасштабных войн, локальные военные конфликты, террор, убийства, самоубийства – все эти виды конфликтов на планете, по самой приближенной оценке погубили в завершившемся столетии около 300 миллионов человеческих жизней. По итогам XX века Россия, скорее всего, является мировым лидером не только по людским потерям в конфликтах, но и по другим их разрушительными последствиями: материальным и моральным.

Начало нового века поставило Россию перед альтернативной: либо власть, руководители организаций, каждый россиянин научатся предупреждать и конструктивно разрешать социальные и внутренние личностные конфликты, либо конфликты будут по-прежнему оказывать разрушительное влияние на жизнь страны, общества и каждого человека в отдельности. Наше неумение предвидеть назревающие социальные конфликты, нежелание заниматься их профилактикой только за последнюю четверть ушедшего века оплачено жизнями сотен тысяч людей, разрушенными судьбами десятков миллионов, едва уцелевших под развалинами пусть несовершенной, но всё же великой державы.

Профилактика конфликтов необходима:

1. Будет способствовать повышению качества учебного процесса. Интеллектуальные и нравственные силы станут тратиться не на борьбу с оппонентами, а на свою основную деятельность.

2. Конфликты оказывают заметное отрицательное влияние на психическое состояние и настроение конфликтующих. Стресс, возникающий в ходе конфликтов, может быть причиной десятков серьёзных заболеваний.

Чтобы управлять конфликтом, нужно:

1. Те, кто вмешиваются в конфликт должны обладать общими знаниями о характере возникновения, развития и завершения конфликтов.

2. Знать подробную информацию о конкретном конфликте. Управлять можно тем, что хорошо знаешь. Вмешательство в конфликт осуществляется компетентными людьми.

3. Попытаться заставить оппонентов отказаться от своих намерений, не допуская противостояния.

4. Лучше все же создать условия для защиты своих интересов, путем сотрудничества, компромисса, без конфронтации не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить неконфликтным способом. Профилактика конфликтов - это предупреждение.

Цель профилактики – это создание таких объективных условий, препятствующих возникновению и развитию предконфликтных ситуаций.

5. Упражнение “Создание статуи” (10 мин.)

Цель: развитие навыков межличностного общения.

Инструкция: Разбейтесь по тройкам. Двое из вас будут Скульпторами(папа и мама), а третий – «большим куском мрамора»(ребёнок). Он ложится на пол и закрывает глаза. Задача Скульпторов – сделать из него прекрасную Статую. Вы сами должны решить, как будет выглядеть эта Статуя, как она будет держать голову, в какой позе она

будет стоять. Участник, из которого делают Статую, должен стараться сохранить положение, которое ему придают. Когда Скульпторы закончат свою работу, надо будет поставить Статую на ноги. При этом Статуя должна очень сильно напрячь свое тело, чтобы оно было твердым и крепким, как мрамор. Скульпторы аккуратно поднимают Статую верх и ставят ее на ноги.

Анализ упражнения:

- ✓ Что ты чувствовал, когда был Статуей?
- ✓ Аккуратно ли обращались с тобой Скульпторы?
- ✓ Доверял ли ты Скульпторам?
- ✓ Понравилась ли тебе форма, которую тебе придали?
- ✓ Что ты чувствовал, когда был Скульптором?
- ✓ Доставила ли тебе удовольствие работа с «мрамором»?
- ✓ Легко ли тебе было работать с твоим напарником?
- ✓ Ты доволен Статуей, которая у вас получилась?

6. Упражнение “Пары” (15 мин.)

Инструкция: каждый человек, стоящий во внутреннем кругу, обращается к своему партнеру со словами: “Я вижу в тебе...” и в течение 30 сек. говорит, а партнер только слушает. Затем те, кто стоят во внешнем кругу, обратятся к своим партнерам с такой же фразой. Когда они закончат говорить, то сделают шаг вправо, и произойдет смена пар.

После нескольких смен пар проводится аналогичное упражнение, начинающееся со слов “Мне нравится в тебе...”.

Занятие 3

Цель: развитие навыков сотрудничества, правил поведения и общения в предконфликтной ситуации, работа по формированию конструктивных стратегий поведения в спорах.

Ход

1. Приветствие ведущего, актуализация важных для участников моментов прошлого занятия, определение задач сегодняшней встречи (10 мин.)

2. Упражнение “Монстр” (10 мин.)

Цель: развитие умения устанавливать контакт с помощью взгляда.

Ведущий: «Все мы признаем за собой разные недостатки. Но так ли уж они, если вдуматься, страшны? Представим себе, что в центре нашего круга стоит чучело – несимпатичное такое, вроде как ставят на огородах отпугивать птиц. Он обладает всеми теми качествами, которые мы считаем своими недостатками. Так, если кто-то признает за собой некоторую слабость, он говорит: «Чучело такое-то» - и называет этот недостаток. Затем каждый из нас скажет, чем, вообще-то, неплохи те качества, которые были названы, но не про те качества, которые назвал сам, а про те, которые назвали у нашего чучела другие». Ведущий записывает, что называют участники группы, сам называет одну или несколько «черт чучела». После того, как все участники высказались, ведущий называет, что записал, а остальные говорят, какие плюсы имеет то или иное качество.

3. Упражнение “Слепое слушание”.

Цель: продемонстрировать участникам группы неэффективность передачи информации без обратной связи.

Инструкция: Одна или две пары выполняют упражнение, остальные наблюдают. Члены пары садятся за стол так, чтобы не видеть рук друг друга (за преградой или спиной к друг другу). Каждому члену пары дается по 7 спичек, одному из них ведущий составляет из 7 спичек фигуру. Задача этого члена пары объяснить другому, как лежат спички, чтобы тот смог выложить из своих спичек точно такую же фигуру. Запрещается смотреть на то, что делает партнер и задавать друг другу какие-либо вопросы. Затем преграда снимается, сравниваются результат и образец. Участники обсуждают трудности, которые они испытывали в ходе задания.

4. Упражнение. Тест «Умение слушать»

5. Упражнение - список качеств, важных для общения

Среди множества качеств, характеризующих человека во всех его проявлениях, есть такие, которые относят к качествам, крайне необходимым и важным для эффективного общения людей.

Инструкция: "На первом этапе (5 минут) вы должны самостоятельно и индивидуально составить список качеств, важных для общения. Чем больше их вы включите в этот список, тем интереснее будет работать на втором этапе. При составлении списка постарайтесь представить себе общительного человека. Каким он должен быть? Чем он отличается от других людей? Одним словом, нарисовать ваш образ общительного человека. Вспомните литературных героев, своих знакомых и т.д. Может быть, это поможет составить перечень качеств, важных для приятного и продуктивного общения.

На втором этапе мы проведем дискуссию, основная цель которой – выработать общий список качеств, важных для общения. При этом любой может высказать свое мнение, разумеется, аргументируя его, приводя примеры, иллюстрирующие, как и когда эти качества помогали преодолеть то или иное препятствие, улучшить отношения с окружающими. Названные качества включаются в общий список большинством голосов, который оформляется на доске (табло) или большом листе бумаги.

На третьем этапе каждый участник записывает в свой листок только что составленный общий список качеств, важных для общения. Он может иметь следующий вид:

Список качеств, важных для общения:
Умение слушать; Тактичность; Умение убеждать;
Интуиция;
Наблюдательность; Душевность; Энергичность;
Открытость.

Затем каждый из участников по 10-бальной шкале оценивает наличие у себя, перечисленных качеств".

6. Упражнение "Щепки на реке" (7 мин.)

Цель: развитие сплоченности группы.

Инструкция: участники встают в две шеренги на расстоянии вытянутой руки друг от друга – они берега. Один участник – щепка. Он медленно «проплывает» между «берегами». «Берега» мягкими прикосновениями помогают «щепке». Говорят ей ласковые слова, называют по имени. «Щепка» сама выбирает, с какой скоростью ей двигаться. Упражнение можно проводить с открытыми или закрытыми глазами.

7. Упражнение "Открытка" (10 мин.)

Оборудование: плотная бумага формата А4, карандаши, фломастеры.
Инструкция: каждый участник складывает лист бумаги пополам, кладет на внешнюю сторону "открытки" свою ладонь, обводит ее карандашом и пишет внутри "руки" свое имя. Открытки одновременно передаются соседу слева, который должен написать что-нибудь внутри. Открытки передаются до тех пор, пока каждый не напишет по предложению остальным.

Приложения

Приложение А

Тест Томаса - типы поведения в конфликте

Одной из самых распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации является опросник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas) "Определение способов регулирования конфликтов". К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном (Ralph Kilmann) предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов.

Текст опросника

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1.

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение. В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Бланк опросника

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Для обработки результатов удобно использовать маску.

Приложение Б

Тест «Умение слушать»

На каждый из вопросов следует дать ответы, которые оцениваются: «почти всегда» — 2 балла; «в большинстве случаев» — 4 балла; «иногда» — 6 баллов; «редко» — 8 баллов; «почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда ее тема (а то и собеседник) неинтересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?

3. Может ли неудачное выражение собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малознакомым вам человеком?

5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?

6. Делаете ли вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняется ли ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?

9. Поправляете ли собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительный менторский тон, с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Излишне напоминать, что точный ответ вы получите при желании ответить с максимальной искренностью на все вопросы.

Если в итоге вы набрали сумму более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего уровня». Иными словами — чем больше у вас баллов, тем в большей степени у вас развито умение слушать.

Приложение В

1. *Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете:*

- а) не вмешиваюсь в ссору;
- б) могу вмешаться, встать на сторону того, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и отстаиваю свою точку зрения.

2. *На собрании в классе вы критикуете кого-либо за допущенные ошибки:*

- а) никогда не критикую;
- б) да, но в зависимости от личного отношения к нему;
- в) всегда критикую.

3. *Классный руководитель предлагает план работы, который кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который вы считаете лучшим:*

- а) да, если поддержат другие ребята;
- б) буду отстаивать свой план;
- в) боюсь критиковать учителя.

4. *Любите ли вы спорить с вашими знакомыми:*

- а) только с теми, кто не обижается, и если это не влияет на общение;
- б) да, но только по принципиальным вопросам;
- в) спорю со всеми, невзирая на лица.

5. *Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:*

- а) считаю, что я не хуже, тоже пытаюсь обойти очередь;
- б) возмущаюсь про себя;
- в) открыто высказываю свое мнение.

6. *Вы слушаете какой-либо доклад. Работа интересная, но есть ошибки. Ваше мнение решающее:*

- а) выскажусь о положительных и отрицательных моментах работы;
- б) отмечу положительные стороны работы и предложу ее доработать;
- в) стану критиковать, во что бы то ни стало.

7. *В магазине вы видите, что вас обсчитали:*

- а) я уйду, «проглотив» обиду;
- б) я прошу еще раз пересчитать покупку;
- в) я это так не оставлю.

8. *Вы спорите с кем-либо и убеждаетесь, что человек прав:*

- а) не признаю свою неправоту;
- б) признаю свою ошибку и прошу прощения;
- в) продолжаю доказывать свою правоту, даже если это не так.

9. *Считаете ли вы, что стоит оказывать максимальное содействие спорящим людям для их примирения.*

- А) да,
- Б) чаще нужно вмешиваться в спор других, если это ваши близкие люди;
- В) в спор других вмешиваться нельзя.

10. *Вы готовы участвовать в решение конфликтных ситуаций, которые возникают в школе, где учиться ваш ребенок.*

- А) да;
- Б) да, только в своем классе;

В) нет.

Подсчитайте свои баллы: а) - 4 балла; б) - 2 балла; в) - 0 баллов.

24—40 баллов. Вы не любите конфликты. Если вступаете в спор, то всегда думаете о том, как это может отразиться на взаимоотношениях с окружающими людьми. Вы можете с успехом помогать людям решать конфликтные ситуации.

9—23 балла. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на отношениях с другими людьми.

8 баллов и меньше. Вы специально ищите повод для спора, критикуете других с выгодой для себя. Вы любите всем навязывать свое мнение, даже если не правы, всегда ищите вокруг себя виноватых людей. Скандал для вас — любимое развлечение.

Список литературы

1. Анцулов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. - М., «Владос», 2003 - 208 с.
2. Гиппенрейтер Ю.Б. Общаться с ребенком. Как? – М.: МАСС-МЕДИА, 1995. – 240 с.
3. Марковская И.М. Тренинг взаимодействия родителей с детьми. – СПб.: ООО Издательство “Речь”, 2000. – 150 с.
4. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения: Практическое пособие: Пер. с нем.: В 4-х томах. – М.: Генезис, 1998.
5. Хухлаева О.В. Лесенка радости. Коррекция негативных личностных отклонений в дошкольном и младшем школьном возрасте. Методическое пособие для психологов детского сада и начальной школы. – М.: Изд-во “Совершенство”, 1998. – 80 с.