**Программа «Конфликты и методы их преодоления».**

«**Конфликт** – это нормальное состояние общества; в любом обществе всегда, во все времена существовали, существуют и будут существовать конфликтные ситуации», - пишет социолог В.А.Ядов. Конфликты неизбежны, даже если взаимоотношения с другими людьми строятся на мире и гармонии. Для того, чтобы ткань общественной жизни не рвалась из-за конфликтов, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы, каждый здравомыслящий человек должен обладать умением определять момент зарождения конфликта, эффективно улаживать споры и разногласия.

 Для разрешения конфликта важно уметь гибко пользоваться различными подходами, выходить за пределы привычных схем и чутко реагировать на возможность поступать и мыслить по-новому.

 Конфликт можно использовать как источник жизненного опыта, самовоспитания и самообучения. Конфликты могут быть использованы в качестве учебного материала, если в последующем найдётся время на анализ конфликтной ситуации, что позволяет узнать больше о самом себе, о вовлечённых в конфликт людях или обстоятельствах, вызвавших конфликт. Такие знания помогут принять правильное решение в будущем и избежать конфликта.

 Предлагаемая ниже программа является описанием способов разрешения наиболее распространённых проблем и конфликтных ситуаций, возникающих в работе педагога. Можно встретить много знакомого в этой программе. Я широко использую упражнения И.В.Вачкова, М.Р.Битяновой, психодиагностические методики, техники психологического консультирования.

 Я не ставила своей целью описывать подробно технологию организации и проведения методов, а также структуры программы. Невозможно в одном разделе программы охватить весь массив теоретической информации по конфликтологии, объём которой с каждым днём увеличивается. Я привлекла те разделы конфликтологии, которые эффективно прорабатываются в игровых ситуациях и наиболее наглядно дают возможность представить понятие конфликта, а также конфликтного и неконфликтного взаимодействия.

 **Целью данной программы являются** осознание участниками собственных стратегий поведения в конфликтных ситуациях и формирование эффективных навыков поведения в конфликте.

 Данные методы – не терапевтическая процедура. В программе не указано количество часов на каждую тему. Здесь возможна инициатива в зависимости от профессионализма педагога.

**Тема 1. Понятие «конфликт».**

**Теоретическая информация.**

**Конфликт** (от лат. сonflictus – столкновение) – столкновение противоположного направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликты являются частью повседневной жизни. Конфликт в социальной сфере как спор сторон, как противоречие в их интересах и целях естественен и потому неизбежен. Более того, по словам известного специалиста в области переговоров Р.Фишера, чем более разнообразным становится мир, с тем большим числом противоречий в интересах приходится сталкиваться. Психологи также отмечают, что конфликт позволяет предотвратить стагнацию общества, стимулирует поиск решения проблем. Кроме того, конфликт малой интенсивности, разрешённый миром, может предотвратить конфликт более серьёзный. Замечено, что в тех социальных группах, где довольно часты небольшие конфликты, редко дело доходит до крупных противоречий. Вопрос заключается не в том, чтобы предотвратить или заменить конфликт, а в том, чтобы предотвратить конфликтное поведение, связанное с деструктивными, насильственными способами разрешения противоречий, и направить участников на поиск взаимоприемлемого решения.

*Вступительное слово* ведущего о целях работы группы, обсуждение и принятие правил работы группы, установление регламента.

*Знакомство* участников группы.

Количество участников может быть разным (от 12 до 20 человек), но при числе участников больше 16 необходимо работа двух ведущих.

Процедура знакомства выбирается в зависимости от степени знакомства участников друг с другом. В ситуации, когда участники не знают друг друга, в кругу они по очереди называют своё имя, отмечают свои ожидания и опасения, связанные с занятием. Затем проводится упражнение.

**Упражнение «Интервью»**

Участники разбиваются на пары в течение 10 минут (по 5 минут на каждого) берут друг у друга интервью. Задача интервьюеров – представить собеседника как уникальную личность. Вопросы интервью формулируются его участниками произвольно. Затем представляющий становится за спиной у интервьюируемого и говорит от его имени в течение одной минуты, положив руки на его плечи (например, «Меня зовут Катерина, я работаю …»). После того как лимит времени исчерпан, участники группы могут задавать вопросы, ориентированные в большей степени на жизненные, профессиональные взгляды. Вопросы также могут носить фактографический характер. Представляющий отвечает по-прежнему от имени своего партнёра по интервью. Если он не располагает информацией для ответа на вопросы членов группы, он отвечает так, как, на его взгляд, ответил бы его партнёр.

Если члены группы знакомы друг с другом и группа достаточно сплочена, можно предложить участникам по кругу ещё раз напомнить своё имя и назвать своё личностное качество, которое им помогает при разрешении конфликтов.

Ведущему необходимо затратить определённое время на создание работоспособности группы, проведя несколько упражнений с этой целью. Например, такой цели могут служить следующие упражнения.

**Упражнение «Забавный мозговой штурм»**

*Цель:* интеллектуальная разминка, «включение» креативных способностей.

Группа разбивается на подгруппы по 4-5 человек, которые в течение 2 минут придумывают различные варианты использования какого-либо простейшего предмета, например одёжной вешалки. Ведущий предупреждает, что идеи могут быть любыми, самыми абсурдными. После завершения работы каждая группа зачитывает свои варианты. Побеждает та группа, в которой было больше всего не повторяющихся в других группах идей.

На следующем этапе группа продолжает работать в режиме «мозгового штурма». Тем же подгруппам даётся задание в течение 5 минут выработать определение понятия «конфликт».

Группы по очереди представляют свои определения. Те определения, в которых конфликт рассматривается как деструктивное действие, записываются на одной части доски; определения, носящие позитивный характер, - на другой. После завершения представлений всеми группами участники анализируют все определения, выделяя общее, и вырабатывают новое определение.

**Упражнение «Составляющие конфликта»**

*Цель:* выделить составляющие конфликты.

Группа выделяется на микрогруппы. В течение 3 минут обсуждаются характерное поведение участников конфликта, особенности проявления эмоций, специфика содержания диалога, возможные поведенческие акты. Далее дискуссия продолжается в группе.

**Упражнение «Работа с ассоциациями к понятию «конфликт»**

*Цель:* осознание собственного эмоционального поля восприятия конфликта.

Участники рассаживаются в круг.

*Инструкция:* «В фокусе нашего внимания конфликт. Когда мы произносим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте, знаем, как он проявляется в поведении людей. Сейчас мы исследуем отражение конфликта на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово «конфликт». Какой образ подсказывает ваше воображение?»

После первого ряда ассоциаций можно попросить продолжить:

* Если конфликт – это мебель, то какая?
* Если посуда, то какая?
* Если одежда, то какая?

**Тема 2. Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.**

 Ведущий знакомит со спецификой поведения при различных стратегиях поведения и целесообразностью использования той или иной стратегии в различных жизненных ситуациях.

 **Теоретическая информация.**

 К.Томас выделяет пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации: конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение и приспособление. Он также подчёркивает, что в разных ситуациях в поведении могут сочетаться различные стили.

**1. Стиль конкуренции** (доминирование, соперничество, борьба, напористость) может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Этот стиль можно использовать, если:

* Исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на решение возникшей проблемы в свою пользу;
* Вы обладаете достаточной властью и авторитетом, и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
* Вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
* Вы должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;
* Вы взаимодействуете с подчинёнными, предпочитающими авторитарный стиль.

Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как, кроме отчуждения, он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения более значимого лица;

**2. Стиль сотрудничества** (кооперация, интеграция) можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения – разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать эмоции. Для решения конфликта этот стиль можно использовать в ситуациях, когда:

* Необходимо найти общее решение, если каждый из подходов важен и не допускает компромиссных решений;
* У вас прочные, длительные, взаимозависимые отношения с другой стороной;
* Стороны способны выслушать друг друга и излагать суть своих интересов, умеют интегрировать точки зрения;

**3. Стиль компромисса**, суть которого в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне. Этот стиль наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо 9например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение). Такой подход к разрешению конфликтов целесообразно использовать в следующих ситуациях:

* Обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
* Удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
* Вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого или другие подходы оказались неэффективны;
* Компромисс позволит вам хоть что-то получить.

**4. Стиль уклонения** (уход, избегание, игнорирование) реализуется обычно, когда проблема для вас не столь важна, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем и не хотите тратить время и силы на её решение. Этот стиль реализуется также в тех ситуациях, когда одна из сторон обладает большей властью, либо понимает, что не права, или считает, что нет серьёзных оснований для продолжения контактов. Стиль уклонения рекомендуется в ситуациях, когда:

* Источник разногласий несущественен для сторон по сравнению с другими, более важными задачами, а потому они считают, что не стоит тратить силы на решение проблемы;
* Стороны хотят выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
* Опасно пытаться решить проблему немедленно, так как открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию (например, конфликты взрослых детей и родителей);
* Подчинённые сами могут успешно урегулировать конфликт.

**5. Стиль приспособления** (уступчивость) означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать свои собственные интересы в целях сглаживания и восстановления нормальной атмосферы. Томас и Килменн считают, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела важен для другой стороны и не очень существенен для вас, и тогда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

Стиль приспособления может быть применён в следующих наиболее характерных ситуациях, когда:

* Важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешения конфликта;
* Предмет разногласия для вас не важен, важнее сохранить добрые отношения;
* Осознаёте, что, правда, не на вашей стороне;
* Чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Стили или стратегии поведения, избираемые участниками конфликта, имеют решающее значение для его последующего развития, а зачастую и для исхода конфликта. Стратегии избегания и приспособления, как уже отмечалось, хотя и имеют разное психологическое содержание, направлены на уход от конфликтного взаимодействия. Стратегии соперничества и сотрудничества рассматриваются в основном раздельно, но в рамках реального взаимодействия они могут переходить друг в друга: так, первоначальные попытки договориться, не увенчавшиеся успехом, могут смениться борьбой сторон; напротив, неудачные попытки «силового» решения вынуждают участников ситуации к переговорным вариантам разрешения конфликта. Ни одна из рассмотренных стратегий не может быть эффективной во всех без исключения ситуациях, и ни одна из них не может быть выделена как лучшая. Важно эффективно использовать каждую из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

 **Упражнение «Выбор стратегий»**

*Цель:* дать возможность участникам группы определить у себя преобладающую стратегию поведения в конфликте и проанализировать её особенности.

 После знакомства с основными стилями или стратегиями поведения в конфликте участники делятся на подгруппы в зависимости от диагностируемой стратегии. В том случае, если у кого-либо из участников ведущими оказались несколько стратегий, им можно предложить самостоятельно выбрать группу, в которой им бы хотелось работать. Далее группам предлагается в течение 15 минут проанализировать и предложить пути урегулирования предлагаемой конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация может быть предложена ведущим или кем-то из группы.

 По истечении некоторого времени (10 – 12 минут) слово предоставляется подгруппам. В это же время всем участникам даётся дополнительная инструкция: в ходе презентации решений участникам других подгрупп отмечать особенности принимаемых решений, поведенческие проявления, вербальные и эмоциональные реакции, типичные для презентуемой стратегии. При обсуждении участники делятся переживаниями, обобщают увиденное.

 **Упражнение - игра «Начальник – секретарь»**

 Цель: проанализировать степень эффективности различных стилей поведения в конфликтной ситуации.

 Участники группы делятся на 3 подгруппы: первая подгруппа (5 – 7 человек) готовится к исполнению роли начальников, вторая (5 – 7 человек) – машинисток, третья – наблюдатели (3 – 4 человека).

 Участники, исполняющие роли начальников, выходят за дверь. Их задача – дать очередное задание секретарю и выразить своё недовольство качеством её работы (много ошибок, опечаток, работа сдаётся не в срок). В аудиторию «начальники» входят по одному.

 Участники, исполняющие роли секретарей, также меняются в каждой сцене. При этом каждый «секретарь» наполняет роль специфическим содержанием: усталая и болезненная; капризная и молодая дама, заигрывающая с начальником; одинокая и замкнутая; интеллигентная пожилая дама; боевая и языкастая женщина.

 В обсуждении следует проанализировать, поведение каждого из участников, что было наиболее эффективным и за счёт какого стиля.

 **Упражнение – игра «Выигрыш»**

 *Цель:* продемонстрировать возможности различного разрешения одной и той же ситуации.

 Группа делится на подгруппы по 4 – 5 человек. Зачитывается следующая ситуация:

 *На собранные студенческой группой деньги был куплен один лотерейный билет, по которому, как оказалось, выигрыш составил 1 миллион рублей. Студент из группы, у которого находился билет, попытался промолчать о выигрыше и сейчас не спешит вернуть выигрышный билет. Что делать с выигрышем и этим студентом?*

 На обсуждение даётся ограниченное количество времени, по истечению которого подгруппы предлагают свои варианты решения.

 **Тема 3. Барьеры межличностного общения.**

 **Теоретическая информация.**

 Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными навыками партнёрского общения. Выбор стиля общения во многом предопределяет возможность партнёров понимать друг друга.

 Способы ведения разговора, стимулирующие конфликт, негативные переживания, такие, как злость, протест, раздражение, принято называть «барьерами общения». К ним относятся:

* *Негативные оценки и ярлыки* (оскорбления): «Ты всё врёшь!», «ты не можешь понять элементарного», «не твоего ума дело» и пр. Негативные оценочные высказывания провоцируют противодействие, желание партнёра противостоять.
* *Советы:* «Мой тебе совет, сделай, как я сказал», «Не советую тебе меня злить» и др. Совет следует давать только в тех случаях, когда об этом просят, в других случаях совет вызывает у партнёра чувство протеста.
* *Вопросы* (на которые не нужно отвечать или невозможно ответить): «Что ты здесь делаешь?», «Кто ты такой?», «Ты в своём уме?». Любой вопрос предполагает ответ, но эти вопросы не требуют, предполагается, что сам партнёр поймёт, как вы злы, обижены, волнуетесь. В ситуации конфликта партнёр вряд ли захочет понять ваше состояние и, вероятнее всего, попытается прекратить разговор вопросами, например: «А твое, какое дело?».
* *Приказы:* «Прекратить меня злить!», «Замолчи!», «Прекрати плакать!». Конфликт может быть разрешён, если партнёры в общении демонстрируют равенство или уважение. Человек, отдающий приказы, тем самым демонстрирует превосходство, право распоряжаться, что вызывает чувство протеста и желание оспорить приказ.
* *Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев*: «Меня никто не любит», «Ты никогда не моешь посуду», «Ничего хорошего в жизни я не видела» и т.п. сильные эмоции заставляют человека делать поспешные выводы. Подобные обобщения чаще всего неверны, партнёр обязательно вспомнит, как он мыл хоть когда-нибудь посуду по собственной инициативе, что в вашей совместной жизни были и любовь, и добро.
* *Ирония, язвительность*: « Ну, ты у меня и герой!», «Ты просто писаная красавица». В ситуации конфликта ирония и язвительность могут обидеть партнёра, будут восприниматься как оскорбление.

Нарушают отношения и осложняют ситуацию и перебивание, настаивание на собственной правоте, упрёки, выдвижение ультиматума. На эти и другие «барьеры общения» люди реагируют весьма эмоционально, и чаще всего эти эмоции носят негативный характер.

Основное правило эффективного общения – это открытое выражение желаний и чувств, уважение к желаниям и чувствам партнёра.

**Упражнение «Ах – ха»**

Цель: снятие эмоционального напряжения.

Участники группы делятся на пары; в каждой паре партнёры становятся друг напротив друга. Один делает энергичный шаг вперёд и одновременно выставляет перед грудью согнутую руку, произнося при этом громко «Ха!». В звук надо вложить всю свою силу и мощь, сохраняя при этом спокойствие. Партнёр, стоящий напротив, демонстрирует движение пассивного начала, делает шаг назад, разводя руки в сторону, произнося при этом громкое «Ах!». Так несколько раз, меняясь ролями.

В обсуждении следует проанализировать физические и эмоциональные реакции, испытываемые в разных ролях.

**Упражнение «Я – высказывание»**

Цель: овладение навыками конструктивного взаимодействия с помощью «Я – высказываний».

Ведущий объясняет группе, что одним из способов открытого выражения желаний и чувств может служить приём «Я – высказывания». Этот приём помогает дать партнёру по общению обратную связь, не перекладывая на него ответственность.

 Общая схема проговаривания в рамках этого приёма такова:

Событие – Реакция – Причина напряжения (без интерпретации):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Событие | Реакция | Причина напряжения |
| Когда вы кричите (говорите, делаете) … | Я чувствую себя (беспомощной, злой, обиженной, у меня возникает проблема) … | Я не могу сосредоточиться, я хочу и не могу высказать вам свою точку зрения, потому что у меня были совершенно другие планы |

Далее участникам группы предлагается сформулировать «Я – высказывание» как реакцию на предлагаемые ведущим ситуации.

Например:

1. Коллега «перехватила» работу, о которой у вас была предварительная договорённость с руководством, на которую вы рассчитывали как на дополнительный заработок;
2. Вы узнали, что ваш 14-летний сын пропустил, целую неделю занятий с репетитором, которому вы платите достаточно большие деньги;
3. Ваша дочь пришла домой значительно позже, чем обещала; до её прихода вы успели обзвонить друзей, позвонили в больницы;
4. Сосед по парте во время теста заглядывает к вам в листок и тем самым навлекает на вас неприятности;
5. Подруга взяла у вас конспект и не вернула в условленное время;
6. Лучшая подруга показала ваш дневник вашему другу.

 В обсуждении важно проанализировать различия между «Ты – высказыванием» и «Я - высказыванием», между проявлением чувств, мыслей и оценок.

 **Упражнение «Конфликты»**

 Цель: помочь участникам группы научиться выражать свои чувства посредством «Я – высказывания»

 Группа делится на пары, один участник из пары обвиняет в чём-то другого, создавая ситуацию конфликта. Второй участник реагирует тремя разными способами:

* Оправдывается и извиняется (с позиции жертвы);
* Использует «Ты – высказывания» для ответных обвинений;
* Использует «Я – высказывания» по схеме.

 Затем участники меняются ролями и придумывают новую ситуацию и варианты решений.

 В обсуждении участники анализируют критерии соответствия поведения заявленной позиции, правильность использования приёма «Я – высказывания».

 **Теоретическая информация.**

 Стереотипы – социально разделяемые представления о характеристиках (личностных чертах, ценностях, ожидаемом поведении), воспринимаемых как справедливые в отношении социальных групп и их членов.

 В наиболее общем плане стереотипы рассматриваются как абстрактные умственные репрезентации социальных групп – групповые схемы или групповые прототипы.

 Групповые репрезентации включают стереотипизированные представления, ассоциируемые в долгосрочной памяти с групповыми обозначениями (например, кавказец).

 К особенностям стереотипов можно отнести:

1. Готовность людей к характеристике различных групп упрощёнными, резкими оценочными суждениями;
2. Трудную изменяемость сформировавшихся стереотипов;
3. Зависимость изменения стереотипов от глубоких социальных, политических и экономических изменений;
4. Укоренение стереотипов в раннем детском возрасте;
5. Большую воспроизводимость и враждебность стереотипов, которая сопровождается возрастанием их устойчивости по мере роста напряжённости во взаимоотношениях со стереотипизируемой группой;
6. Изменение при непосредственном контакте, которое сопровождается достаточным количеством подтверждений неточности стереотипа.

 Стереотипы играют защитную функцию, являясь надёжным стражем нашей психики, адаптивным и энергосберегающим её механизмом. Стереотипы позволяют оценивать явления как положительные или отрицательные, значимые или незначительные с точки зрения своей группы. В стереотипах проявляется «типическое Я». В зависимости от того, в какой ситуации проявляется стереотип, он может сберечь силы, а может и подвести, создав проблемы в отношениях или достижении значимых целей.

 Примерами стереотипов может служить образ «бухгалтера», «учителя», «кавказца», «нового русского». Как они соотносятся с реальным носителем данной характеристики? Использование стереотипов в межличностных отношениях, в отношениях родителей и детей, мужчин и женщин («все мужчины такие …», «современные дети – они же …», «все начальники …») может усугубить конфликт, противодействовать его разрешению.

 **Упражнение «Наши стереотипы»**

 *Цель:* осознание участниками группы роли и влияния стереотипов на формирование представлений о людях в конфликтном взаимодействии.

 *Инструкция:* написать характеристику на людей по их фотографиям, используя свои психологические знания о физиогномике человека.

 Группа разбивается на две подгруппы, которые разрешаются в разных концах аудитории. Подгруппам предъявляются одинаковые фотографии, например мужчины, при этом в каждой подгруппе о мужчине с фотографии рассказываются разные истории. Например, в одной подгруппе это может быть история о руководителе антифашистского подполья, а в другой – о начальнике концентрационного лагеря.

 После того как характеристики будут написаны, подгруппы зачитывают их собравшись в круг.

 В обсуждении важно акцентировать внимание на влияние стереотипов на представления о различных группах людей.

**Тема 4. Анализ и разрешение конфликтных ситуаций.**

**Теоретическая информация.**

 К самым распространённым психологическим конфликтам относятся межличностные конфликты. Любой конфликт, в конечном счете, так или иначе, сводится к межличностному. При этом у участников возникают и поддерживаются напряженные отношения. В конфликтах проявляются потребности, цели и ценностные ориентации людей, их мотивы, установки и интересы, воля и интеллект.

 Для выявления причин межличностных конфликтов нужен всесторонний и глубокий анализ как действий, позиций и психологических особенностей его участников, так и обстоятельств, возникающих в ситуации взаимодействия. Одной из характеристик образа партнёра в конфликте является пристрастность. Участники конфликта по-своему, а следовательно, по-разному воспринимают и трактуют конфликтную ситуацию столкновения, по-разному видят и способы выхода из конфликта. В межличностных конфликтах велика эмоциональная составляющая, которая часто затмевает содержание. Для большинства конфликтов характерно предубеждение в пользу самих себя. Человек фильтрует информацию и интерпретирует её так, чтобы она соответствовала его предубеждениям.

 **Упражнение «Золушка»**

 *Цель:* снятие эмоционального напряжения, эмоциональная разрядка, а также тренировка умения взглянуть на ситуацию с различных точек зрения.

 *Инструкция:* у участников есть возможность выступать свидетелями событий, происходящих в сказке «Золушка». Членам группы будут розданы карточки, в которых указано, в какой роли они являлись участниками событий, происходящих в сказке. После того как карточки будут розданы, участники в течение 3 минут готовят рассказ, в котором от имени действующего лица (мачехи, сестёр, Золушки, отца, принца, дамы, короля и др.) даётся описание и оценка ситуации.

 В обсуждении следует обратить внимание на то, что у участников или свидетелей конфликта есть собственная картинка и представления о целесообразности тех или иных действий.

 **Упражнение «Разбор конфликтных ситуаций».**

 *Цель:* анализ конфликтных ситуаций и выработка навыков по их эффективному разрешению.

 I этап. В течение 10 минут каждый участник группы на листе бумаги описывает какую-либо конфликтную ситуацию. Это может быть ситуация, которую он пережил сам или в которой участвовали его знакомые.

 II этап. Группа делится на подгруппы по 3 – 4 человека. В подгруппах каждый участник по очереди зачитывает ситуацию. в ходе обсуждения участники микрогруппы предлагают варианты выхода из анализируемой ситуации, выбирают наиболее сложную, на их взгляд, конфликтную ситуацию.

 III этап. Каждая микрогруппа по очереди предлагает свою ситуацию для общего обсуждения. В наиболее проблемных случаях желательно ситуации разыграть. В разыгрывании целесообразно участие человека, предложившего ситуацию. Его партнёром может быть любой участник группы. Эта роль может проигрываться несколькими людьми. Если ситуация по-прежнему не находит разрешения, подключается ведущий группы уже в качестве посредника.

 *Примечание:* по времени это упражнение занимает не менее четырёх учебных часов. Ведущему необходимо обладать навыками разбора конфликтных ситуаций.

 **Теоретическая информация.**

 Общие рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций.

* **Признать существование конфликта**, то есть признать наличие у участников противоположных целей и методов;
* **Признать необходимость проведения переговоров,** договорившись заранее (по телефону) и продумав, есть ли возможность решения конфликта без посредников;
* **Заранее определить круг вопросов, составляющих предмет конфликта;** на этом этапе определить, что в вашем восприятии предмета конфликта – домыслы, а что – конкретные факты;
* **Постараться посмотреть на предмет конфликта неэмоционально;** занять позицию оппонента, представить, как конфликт видит он; определить для себя, на какой компромисс вы готовы и что может быть целью переговоров;
* **Открытое общение** – это основное условие конструктивного разрешения конфликтной ситуации. Таким образом, первое условие – выслушать и продемонстрировать слушание, получить как можно больше информации. В обсуждении конфликта желательно выяснить, как каждый понимает проблему, признать, что ваши действия и поступки могли привести к конфликту. Далее необходимо прояснить: соответствует ли поведение каждого участника сложившейся ситуации; как можно наиболее лаконично и полно изложить общую проблему, отметить вопросы, в которых участники конфликта либо расходятся, либо солидарны и понимают друг друга.

 Конфликтологии отмечают, что люди занимают в конфликте определённые позиции, а затем фокусируют усилия на их защите, вместо того чтобы определить собственные скрытые нужды и интересы, которые вынудили их эти позиции занять.

 Ключ к разрешению конфликтов – распознание собственных скрытых желаний и интересов. **Решение конфликта не в примирении позиций, а в прояснении интересов, которые позволяют перебирать варианты разрешения ситуации;**

* **Выработка взаимовыгодных решений путём переговоров.**

Существуют **правила ведения конфликтного разговора:**

1. Сначала объективно опишите ситуацию и содержащуюся в ней проблему так, как вы её видите;
2. Дайте возможность партнёру описать своё видение ситуации;
3. Сообщайте о своём эмоциональном состоянии, позитивных и негативных чувствах; отделяйте эмоциональное состояние от решаемых задач;
4. В ситуации возникновения спонтанной вспышки партнёра не отвечайте, тем же, ждите, пока он (партнёр) остынет; извинения за испытываемые чувства не требуются;
5. Подчёркивайте общность, сходство интересов – своих и партнёров, проявляйте интерес к проблемам партнёра, признавайте свою неправоту;
6. Обращайтесь к фактам, а не к их интерпретации;
7. Претензии высказываются к конкретному поведению, событию, недопониманию, действиям партнёра, а не к его личности;
8. Прошлое и будущее оставьте в покое, находите конкретное решение в конкретной ситуации;
9. Избегайте барьеров общения;
10. Открыто высказывайте свои желания;
11. Предлагайте конкретные варианты выхода из ситуации; спросите у партнёра, видит ли он какое-либо другое решение возникшей проблемы; процесс выработки соглашения должен быть гибким, то есть видоизменяться по ходу обсуждения спорных вопросов.

 **Поведение, стимулирующее развитие конфликта:**

* Прерывание речи партнёра;
* Негативная оценка личности партнёра;
* Уклонение от конфликта, нарочитое молчание;
* Подчёркивание разницы между собой и партнёром;
* Использование интимного знания о партнёре;
* Резкое ускорение темпа речи и изменение тембра голоса;
* Преуменьшение вклада партнёра в общее дело и преувеличение своего;
* Косвенное нападение, критика кого-либо или чего-либо, представляющего ценность для другого конфликтанта;
* Избегание пространственной близости и контакта глаз;
* Использование угроз;
* Симулирование согласия при сохранении обиды.

 Таким образом, взаимное доверие и достижение справедливых соглашений более вероятно, если люди настроены позитивно, ориентированы на взаимное благополучие, и менее вероятно, если они негативно (конкурентно) воспринимают эту возможность.

 **Упражнение «Неконфликтная личность»**

 *Цель:* дать возможность проанализировать свои личностные качества и соотнести их с качествами «неконфликтной личности», то есть личности, способной к эффективному взаимодействию в различных ситуациях.

 *Инструкция:* перед вами стоит задача выработать сообща перечень качеств личности, способной к эффективному межличностному взаимодействию, в том числе в конфликтных ситуациях. Для этого в микрогруппах по 5 – 6 человек необходимо обсудить и предложить перечень не более 10 качеств личности, являющихся важными для эффективного межличностного общения. После выполнения задания представители микрогрупп зачитывают свои перечни, при этом каждое предлагаемое качество обосновывается и обсуждается группой. Ведущий пишет качество на листе ватмана (или на доске). В результате общей работы группой должен быть составлен список качеств в количестве не более десяти.

 На следующем этапе работы ведущий предлагает в индивидуальном порядке оценить степень сформированности каждого качества и составить в случае необходимости программу действий по выработке умений эффективного взаимодействия в конфликте.

**Теоретическая информация.**

*(вариант перечня качеств личности,*

*важных для межличностного общения)*

* Эмпатия – постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека; в то же время – способность сказать другому о своём понимании и дать возможность подтвердить или опровергнуть эти представления.
* Доброжелательность – способность не только чувствовать. Но и демонстрировать партнёрам своё расположение, симпатию.
* Аутентичность – естественность в отношениях, способность быть самим собой, не прятаться за масками в межличностном взаимодействии.
* Конкретность – отказ от общих рассуждений, умение говорить в русле заданной теме, говорить о своих переживаниях, действиях, готовность однозначно отвечать на вопросы.
* Инициативность – склонность к деятельной позиции в отношениях с людьми, способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы со стороны.
* Открытость – способность открывать другим свой внутренний мир, твёрдая убеждённость в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений; открытость – это не обнародование интимных секретов, она скорее означает искренность в обсуждаемом вопросе.
* Умение слушать – способность личности переключаться на другого человека, демонстрация ему своей заинтересованности по обсуждаемым вопросам с учётом его позиции (умение слушать предлагает владение методами активного слушания);
* Тактичность – соблюдение этических норм во взаимодействии.
* Конфронтация – противостояние мнению другого человека с полным осознанием своей ответственности и заинтересованности, а в случае несходства мнений – готовность пойти на конфликт, но не с целью испугать или покарать, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений.
* Гибкость – способность применять разнообразные стратегии при решении проблем.

**Шаги взаимовыгодных переговоров.**

1. Соглашение об основных правилах (сверхвежливость приемлема):
* Выслушать, не перебивая;
* Не сердиться и не выражать враждебности;
* Относиться друг к другу с уважением;
* Договориться о времени, которое вы посвящаете переговорам.
1. Контролирование эмоций.
2. Выяснение позиций:
* Смотреть на ситуацию с точки зрения другого человека;
* Не выносить скороспелых суждений;
* Обсуждать любые расхождения;
* Вовлекать другого человека в процесс;
* Предлагать варианты, быть реалистом.
1. Определение скрытых нужд и интересов:
* Спрашивать, почему человек выбрал эту позицию;
* Интересоваться, почему не по душе та или иная позиция;
* Определить всю гамму интересов;
* Говорить о собственных интересах и нуждах.
1. Выдвижение альтернативных вариантов:
* Предлагайте большое количество вариантов, не обращая внимания на их качество;
* Сохраняйте восприимчивость к альтернативным оппонентам;
* Не торопитесь при выборе оптимального варианта.
1. Согласие на наилучшие взаимовыгодные варианты:
* Не оставляйте без похвалы ни один шаг навстречу;
* Выделите те выгоды, которые собеседник получает от вашей уступки;
* Помогите человеку почувствовать себя комфортно, независимо от того, согласился ли он на уступки.
* Можно ещё предложить:
* В случае неясного общения отделите то, что вы точно знаете, а что предполагаете, что основывается на фактах, а что – на чувствах;
* Задайте себе вопрос: имеет ли смысл такое поведение человека с разных точек зрения;
* Если есть возможность, поделитесь с человеком своими спорными предположениями;
* Решение конфликта состоит в прямом обсуждении и определении, что верно в предположениях, а что нет.
1. Заключение.

В своей работе социальный педагог конечно же основывается на основные нормативно-правовые документы, которые представлены в приложении №9.

 Подводя итог, можно сделать следующие выводы.

 Почему мы чаще всего сталкиваемся с феноменом понятия «трудный» именно по отношению к подростку?

 *Во-первых,* дело тут в самом подростке, его психологических особенностях. Этот возраст сам по себе трудный, но и интересный. С одной стороны, подросток старается казаться взрослым, а с другой – сохраняет детские черты, обнаруживает неумение к самостоятельным действиям и решениям. Предъявляет повышенные требования к учителям и родителям, проявляет к ним критичность, а сам не умеет владеть собой. Уж не говорю о том, что подростку характерно несоответствие между процессами возбуждения и торможения. В общем, ему присущ целый клубок противоречий. Это кризис возраста.

 *Во-вторых,* как показывают исследования, «трудный» подросток и «трудные» семьи – эти понятия неразделимы. Неблагополучный ребёнок неразрывно связан с неблагополучной семьёй. Многие социальные, преступность, алкоголизм, наркомания и другие пороки, присущие подросткам, вырастают из семьи.

 И это тоже доказано: *дети – зеркало образа жизни отцов и матерей.* «Трудных» подростков порождают зримые и незримые педагогические причины. Среди них можно выделить такие, как отсутствие целенаправленной воспитательной работы с детьми с ранних лет, незнание их интересов и потребностей, чрезмерное попустительство или жестокость наказания за совершённые поступки, безнадзорность, отсутствие внимания, потеря эмоциональных контактов, распад семьи.

 *Существо поведения подростка* – это эмоционально-нравственная атмосфера, которая складывается в семье. Поэтому его перевоспитание необходимо начинать с семьи, с коррекции внутрисемейных отношений. Социальный педагог должен найти свои подходы и свои слова к каждой семье с целью усиления её позитивного потенциала. Но для этого надо знать причины, порождающие неблагополучные семьи. У каждой они свои, но есть и сходные черты.

 **Все неблагополучные семьи подразделяются на пять типов:**

 1. Семья, в которой «трудные» родители. Это часто одинокая мать, которой ребёнок мешает устроить личную жизнь. Атмосфера в такой семье характеризуется холодностью, безразличием, лишённостью духовного контакта.

Для достижения контакта с такой семьёй социальный педагог может применять следующую стратегию:

* Расположить мать к себе, заручиться доверием, если она отнесётся настороженно, не спешить обижаться;
* Попробовать посмотреть на себя глазами матери. Это поможет лучше понять и контролировать своё к ней отношение;
* Заинтересовать судьбой подростка, пробудить ответственность за его и её, матери, будущее;
* Деликатно, тактично прикоснуться к сокровенным чувствам, естественному желанию матери устроить свою личную жизнь, пробудить в ней потребность в душевных контактах с ребёнком, в обмене мыслями, совместном решении повседневных жизненных проблем.

Попробовать открыться ребёнку, рассказать ему о планах своёй личной жизни.

 2. Семья, где господствует безнадзорность. В семьях этого типа родители, как правило, употребляют алкоголь. Для отцов и матерей характерна культурная ограниченность, бедность чувств, отсутствие духовных связей с детьми.

* Задача социального педагога – терпеливо, без назидания и упрёков доказать родителям пагубность их «образа жизни» на растущую личность, обратить внимание на испытываемые подростком переживания, боль, стыд и обиду за отца и мать, ведущих аморальную жизнь. Выяснить, кто из родителей пользуется большим авторитетом в семье, кто может стать опорой в изменении опыта, условий жизни.

 Подростка необходимо включить в более широкое общение с окружающими людьми, морально поддержать, установить контроль.

 3.Семьи, характеризующиеся педагогической неграмотностью родителей. В такой семье родители не понимают детей, обнаруживают полное незнание методов воздействия, недооценивают значение семейного воспитания, подрывают авторитет школы и учителей.

* Задача социального педагога – сформировать у родителей потребность в педагогических знаниях через проведение с ними консультации, включение в систематическую и методическую работу школы с родителями учащихся. Очень важно пробудить у отцов и матерей интерес к самообразованию. И ещё: внушить мысль о том, что все дети нуждаются в образованных родителях.

 4.Семьи, в которых отдаётся приоритет материальному благополучию над духовной жизнью. В таких семьях дети, как правило, растут эгоистами, излишне практичными потребителями. И родители эти качества поощряют.

* Задача социального педагога – изменить ориентацию родителей только на материальные ценности, заинтересовать внутренним духовным миром подростка. Хорошо помогает « дипломатический подход»: при встречах с родителями дома, в школе использовать косвенное воздействие, опираясь на их здоровые интересы, приводя при этом примеры из жизни других семей, на служение людям, доброту, благородство поступков.

 5.Семьи, в которых родители предъявляют детям завышенные требования, граничащие с жестокостью. В таких семьях детей наказывают, часто физически, за малейшую провинность. И, как результат, дети растут жестокими и озлобленными.

* Задача социального педагога – доказать родителям, что с ребёнком необходимо обращаться как с равным, отказаться от действий с позиции силы, относится к нему как к человеку, который имеет право на самостоятельность и уважение, что терпение и снисходительность к ребёнку – главные средства в воспитании.

 Эффективный педагогический результат для всех типов семей даёт приём включения отцов и матерей в воспитательную работу класса. Деятельное участие родителей в педагогическом процессе способствует приобретению ими навыков сотрудничества с детьми и, в частности, со своим ребёнком.