**Методический сборник «Технологии урегулирования конфликтов».**

Автор педагог-психолог высшей квалификационной категории   
Батищева Елена Ярославовна   
мадоу д/с 158 г Тюмени

**Введение**

**Актуальность**

В жизни, наполненной, а порой и переполненной различной информацией, мы встречаемся с разными людьми, которые живут по своим принципам, стремятся к определенным целям, имеют отличное от нашего мнение, чувства, мысли, настроение.

Наши желания и потребности не всегда воспринимаются партнерами по общению так, как мы того хотим.

На этой почве возникают разногласия и споры, которые впоследствии перерастают в конфликты.

«**Конфликт** — это противостояние сторон, точек зрения». В конфликтных ситуациях принято выделять оппонентов (противостоящие стороны) и собственно предмет конфликта (из-за чего стороны пришли к разногласию). Противостоящими сторонами могут выступать различные по составу и численности группы людей, целые народы, государства. Предметом конфликта может стать любая материальная вещь, точка зрения, приверженность к религии, национальность и т. д.

**Конфликтная ситуация** — это противоречивые позиции сторон по какому - либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов и желаний.

**Формула конфликта:**

*конфликтная ситуация* (накопившиеся противоречия) + *повод* (инцидент) “последняя капля” =*конфликт*.

Причины конфликтов между педагогом и родителями различны: родитель не удовлетворён положением ребёнка в коллективе, отношением к нему воспитателя, организацией воспитательно-образовательного процесса в целом и т. д.

**Что чаще всего может стать поводом для непонимания и недовольства?**

**Со стороны родителей это:**

• с ребенком мало занимаются в саду;

• не создают должных условий для укрепления его здоровья;

• не могут найти подход к ребенку;

• используют непедагогические методы в отношении ребенка (моральные и физические наказания);

• плохо следят за ребенком (не вытерли сопельки, не сменили трусики, не переодели грязную футболку);

• ребенка заставляют есть или, наоборот, не следят, чтобы он все съедал;

• ограничивают свободу ребенка;

• часто наказывают и жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;

• не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили (что нередко случается в яслях, ударили, поцарапали.

**У воспитателей тоже есть «свой список» претензий к родителям:**

• неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут отчитать на повышенных тонах при ребенке;

• забывают оплатить квитанции, вовремя внести плату за дополнительные занятия;

• забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;

• приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика) ;

• поздно забирают детей;

• плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку; обычно к таким детям очень сложно найти подход);

• предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам.

Давайте подумаем, конфликт имеет только отрицательные стороны или мы можем извлечь из возникшего конфликта что- то положительное?

**Рассмотрим две точки зрения на происхождение конфликтного поведения людей.**

**1.** Уровень агрессивности, конфликтности напрямую связан с уровнем тревожности. Тревожные и неуверенные в себе люди, больше других подвержены влиянию различных событий, неприятностей, происходящих вокруг. Отсутствие внутренней стабильности, спокойствия, гармонии приводит к тому, что любые сложные ситуации выводят человека из равновесия, заставляют раздражаться и нервничать. Часто за демонстрацией недовольства прячутся растерянность, потребность в информации, сомнения, страх обмана, страх агрессии.

**2.** В контактах с разными людьми человек ведет себя по-разному. Американский психолог Эрик Берн разработал модель эго-состояний (я-состояний). В соответствии с нею каждый поступок человека продиктован логикой одного из трех состояний сознания: Родителя, Взрослого или Ребенка. Родитель – это живущая в нас система стереотипов, усвоенных в детстве и воспитанных обществом, это комплекс традиций, предрассудков и норм поведения. Девизы Родителя: «Так полагается!» и «Я должен!» Взрослый – присущая в той или иной мере каждому человеку способность к самостоятельному и непредвзятому принятию решений, объективному восприятию и взвешенному анализу ситуации. Девизы Взрослого: «Разумно» и «Я могу». Ребенок – спонтанное поведение, фантазия, творчество и эмоции. Девиз Ребенка: «Я хочу». Все три связанные между собой характеристики принадлежат каждому человеку. Отклонение в поведении человека возникает тогда, когда при взаимодействии с другими людьми одно из этих состояний доминирует. Как можно распознать, что человек находится в состоянии эмоционального напряжения и готов к конфликту?

**1.** Моторная реализация речи: Рече двигательные затруднения, повышение – понижение громкости, увеличение – снижение темпа, срыв голоса, вздохи, паузы.

**2.** Грамматический строй: появление телеграфного стиля, неадекватные повторы и бессмысленности, уменьшение числа глаголов, увеличение числа наречий.

**3.** Лексика: более простые короткие слова, чаще встречающиеся в бытовой речи; появление слов-паразитов (как бы, вот, как его и так далее), увеличение числа ошибочного употребления слов. 4. Семантика: появление слов с семантической безысключительностью (вечно, всегда, никогда, все, никто и так далее), чрезмерная резкость или нерешительность, нехарактерные для данного человека.

**5.** Раздраженный тон, закрытая поза, нахмуренный лоб, снисходительный взгляд сверху вниз.

**1 Глава Приёмы разрешения конфликтных ситуаций. Типология методов разрешения конфликта**

**Стадии разрешения конфликта:**

Любая конфликтная ситуация представляет собой сложный динамический процесс, включающий следующие основные стадии:

1.Предметная ситуация — возникновение объективных причин конфликтной ситуации

2.конфликтное взаимодействие — инцидент или развивающийся конфликт

3.разрешение конфликтной ситуации (полное или частичное).

Разрешение конфликтов возможно различными способами. Применение того или иного способа зависит как от личного опыта и интуиции руководителя, так и от глубины и драматичности сложившихся в коллективе отношений.

**Чтобы эффективно управлять конфликтами и прийти к его разрешению используются следующие приёмы:**

1. Проведение диагностики причин конфликта (определить вид конфликта, его причины и особенности)
2. Выяснение наличия мотивации в разрешении конфликта
3. Определение, что мешает разрешению конфликта
4. Примирение (разрешение конфликта). Применить для данного конфликта способ его разрешения.

**Кратко охарактеризуем эти методы.**

**1.** **Внутриличностные методы** воздействуют на отдельную личность и состоят в правильной организации своего собственного поведения, в умении высказать свою собственную точку зрения, не вызывая негативной защитной реакции со стороны оппонента.

**2.** **Структурные методы** воздействуют на участников конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения функций, прав, ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы стимулирования работников и т.п. К этим методам относят: разъяснение требований к результатам работы каждого конкретного работника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы; строгое соблюдение принципа единоначалия, при котором подчиненный знает, чьи распоряжения он должен выполнять.

Установление таких критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и работников. Например, если премировать работников службы техники безопасности за количество выявленных нарушений правил безопасности, это приведет к дисфункциональному конфликту с производственными и эксплуатационными службами. Если же поощрять всех работников за устранение выявленных нарушений, это приведет к снижению конфликтности и повышению безопасности.

**3.** **Межличностные методы** (приспособление, уступчивость, уклонение, противоборство, сотрудничество, компромисс, принуждение) можно рассматривать в двух аспектах - внутреннем и внешнем. Внутренний аспект предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект отражает управленческую деятельность со стороны руководителя по отношению к конкретному конфликту.

В процессе управления межличностными конфликтами важно учитывать их причины, а также характер межличностных отношений конфликтантов до конфликта, их взаимные симпатии и антипатии.

**4.** **Переговоры** представляют собой набор приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых для противоборствующих сторон решений. Переговоры возможны при условии взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте, отсутствия существенных различий в полномочиях участников конфликта; участия в переговорах сторон, обладающих реальными полномочиями.

**5.** **Ответные агрессивные действия** - методы, являющиеся крайне нежелательными для преодоления конфликтных ситуаций. Однако бывают случаи, когда разрешение конфликта возможно только данными методами.

**6.** **Уход от конфликта** (уступки, метод бездействия, приспособление, метод сглаживания). Преимущество такого метода состоит в том, что решение принимается, как правило, оперативно. Этот метод применяется в случае ненужности данного конфликта, банальности проблемы, лежащей в основе конфликта, наличия более важных проблем, требующих своего решения, необходимости сглаживания разгоревшихся страстей, потребности выиграть время для сбора необходимой информации или когда время надвигающегося конфликта складывается неудачно.

**7.** Подавление конфликта (метод скрытых действий, метод быстрого решения, метод "разделяй и властвуй") - применяется, когда стечение обстоятельств делает невозможным открытый конфликт из-за боязни потери имиджа или из-за невозможности вовлечения противоположной стороны в активное противодействие.

**Невербальные приёмы установления контакта**

Умение слушать и слышать – один из самых важных навыков педагога и показатель его педагогического мастерства. Если говорящий понимает, что партнёр его внимательно слушает, интересуется его рассказом, он, как правило, укрепляется в своём желании рассказывать и делает это более охотно. Многих конфликтов можно избежать если вовремя грамотно услышать человека.

Техники нерефлексивного (без оценочного) слушания:

**Поза, жесты, взгляд**

**Пауза** – не всегда спешить их заполнять своими вопросами или репликами, давать возможность ответить или продолжить собеседнику.

Взгляд – если мы избегаем взгляда, собеседник может воспринять это как незаинтересованность в беседе. В то же время постоянный, «следящий» взгляд может быть истолкован как враждебность, особенно в напряжённых ситуациях. Идеальным является взаимное стремление к визуальному контакту.

**Мимика** – улыбкой мы передаём доброжелательный настрой на общение.

**Расстояние и положение относительно собеседника**. Психологические исследования доказывают, что расстояние само по себе может быть невербальным коммуникационным средством. В психологическом пространстве можно выделить 4 зоны:

1. **Интимная – менее 45 см**. Мы чувствуем себя комфортно в этой зоне общаясь с человеком, которому доверяем, с которым хорошо знакомы. Если мы вторгаемся в интимную зону собеседника в то время, когда у нас не сложились близкие отношения, он будет чувствовать себя неловко.
2. **Личная** – 45-120 см. Именно в этом интервале идут деловые разговоры. Такая дистанция подходит для дружеской встречи или консультации.
3. **Социальная** – 1,2 – 3.5 м. На этом расстоянии мы чувствуем себя комфортно в ситуации формального общения с незнакомыми людьми или группой людей.
4. **Публичная** – расстояние больше 3.5 м. Чтение докладов, лекций.

***Основные техники активного слушания:***

**Активное слушание** –кивание, пристройка по позе, жестам, взгляду использование междометий «Угу», «Да», «А» и т.д.

**Эмпатическое слушание** – проявление сочувствия, эмпатии «Я понимаю, это нелегко», «Я понимаю, это неприятно» и т.д.

**Отражение (эхо-техника)** – то, что следует отразить/повторить должно быть выбрано на основе значимости для говорящего. Иногда отражение используется во время затянувшейся паузы в качестве приглашения продолжить рассказ. Например, «Моя дочь вчера весь была очень беспокойная, нервная, такое ощущение, что её что-то сильно встревожило в детском саду…» «Настя вчера дома вела себя беспокойно, у вас сложилось ощущение что что-то могло встревожить её в саду».

**Перефразирование** – формулирование той же мысли, другими словами. Цель перефразирования в проверке слушателем точности собственного понимая услышанного.

«Как я вас понял, вы считаете, что...»

«По вашему мнению»

«Другими словами вы считаете»

«Правильно ли я понимаю?» Используя технику перефразирования, мы помогаем собеседнику чётче и понятнее выразить проблему, самому прояснить её смысл для себя, отойти от чувств переключиться на факты.

**Резюмирование** – техника переформулирования, с помощью которой подводят итог разговора в целом, или значительной части рассказа. Техника даёт возможность слушающему проверить насколько точно он понял услышанное и одновременно убедиться говорящему, что он донёс то, что хотел сказать до собеседника. Далее вы в 2-3 фразах пересказываете вашему партнёру то, что он рассказывал вам в течении нескольких минут, подбирая для этого корректные, лаконичные фразы.

«Если подвести итог сказанному...»

«Я внимательно вас выслушал. Правильно ли я понял, что..» Резюмирование уместно в случаях урегулирования конфликтов, разногласий.

**Прояснение** – обращение к говорящему за уточнением.

«Что вы имеете в виду»

«Более качественно/серьёзно/ответственно для вас это как?»

«Что случилось потом?»

«Не могли бы вы рассказать об этом подробнее?»

*Помните! Каждый человек о себе хорошего мнения, и он не будет вам благодарен, если вы начнёте уверять его в обратном.*

1. **Способы протекания конфликта**:
2. **Избегание** – стремление выйти из конфликтной ситуации не разрешая её.
3. **Приспособление** – подстройка под собеседника, отказ от своих интересов.
4. **Соперничество** – открытая борьба за свои интересы, с полным игнорированием интересов партнёра.
5. **Сотрудничество –** предполагает поиск решения, которое не только удовлетворило интересы обоих сторон, но помогло бы извлечь пользу из конфликта.
6. Несмотря на то, что обе стороны оказываются в выигрыше лишь в ситуации сотрудничества, каждый тип поведения может оказаться уместным и эффективным в определённой ситуации.

**Пути выхода из конфликта:**

**Компромисс**- решение проблемы через взаимные уступки. Называем + и –

**Посредничество** – использование 3 стороны для консультации по конфликтной ситуации.

**Арбитраж** – обращение к стороне, наделённой специальными полномочиями за помощью;

**Применение силы, власти, закона** – одностороннее использование силы.

**Причины появления гнева:**

**Причина №1.** Гнев - реакция на причиненную боль.

**Причина №2**. Гнев — это продолжение первичных чувств.Такие чувства как СТРАХ, ТРЕВОГА, печаль, вина могут быть первопричиной для возникновения гнева.

**Причина №3.** Гнев — это следствие оценки, которую вы дали ситуации.Если вы определили ситуацию, как несправедливую или противоречащую вашим ценностям, возникает гнев.

**Технология управления конфликтом.**

**Шаг №1. Проговорите про себя, что вы разозлились.** Осознав эмоцию, мы берем ее под контроль. Не осознанная эмоция начинает управлять нами.

**Шаг №2. Стоп на 10 секунд!** Сделайте несколько глубоких вдохов. Этот простой способ, поможет снять напряжение восстановить дыхание. Гнев имеет склонность возрастать. И если его не остановить на начальной стадии «раздражения», сделать это потом будет очень тяжело. В результате «остановки» вы получаете драгоценное время, чтобы принять верное решение в сложившейся ситуации.

**Шаг №3. Поставьте себя на место человека, который вызвал в вас гнев.** Постарайтесь искренне понять его позицию и поведение. В основе любого поступка, лежит позитивный мотив. Стремление понять и принять помо Сострадание, дает нам эмоциональное преимущество и уверенность.

**Шаг №4.** Теперь подумайте над наилучшим решением в данной ситуации. **Задайте себе вопросы:**

**1.** Какое решение и действие сейчас будет наилучшим?

**2**.Какой результат с помощью такой реакции я хочу получить?

**3**. Чему эта ситуация может меня научить?

**4**. Для чего мне дана эта ситуация?

**5**.Нужна ли мне помощь посредника?

**6.** Выслушал ли я внимательно позицию собеседника или переключился на свои эмоции?

**Шаг №5. Предложите решение или совершите действие. Будьте максимально осознаны в данный момент. Не поддавайтесь на возможные провокации и эмоциональные выпады в вашу сторону.** Вы взяли гнев под контроль и теперь вам нужно удержать его в управляемых рамках. Говорите спокойно и уверенно, это усилит ваш контроль над гневом и ослабить гнев собеседника.

**«Золотое правило» - Позитив – негатив – выход из ситуации**

**Алгоритм выхода из конфликта:**

* + - 1. **Определить для себя природу конфликта** (стихийная, длительная неприязнь, манипуляция/эмоциональный шантаж) **Определить к какому типу личности относиться человек, с которым случился конфликт (типология «трудных родителей»).**
      2. **Показать собеседнику, что вы его услышали** с помощью техник активного/эмпатического слушания, перефразирования, резюмирования, Я-сообщений. («Правильно ли я вас поняла, вы имели ввиду», «Я понимаю вас огорчила/обеспокоила эта ситуация» и т.д.), **что вам небезразличны эмоции, переживания собеседника.**

***Дополнительные рекомендации:***

- Не следует перебивать, прерывать человека. Такой прием активного слушания позволит довести основную мысль до конца.

- После вопроса обязательно дождаться ответа собеседника, не отвечать за него.

- Поддерживать визуальный контакт, повернуться к говорящему лицом.

- Установить обратную связь, задавать вопросы, кивать.

- Не следует сразу опровергать услышанную информацию. Сначала вникнуть в суть беседы, разобраться в мотивах собеседника.

- Не поддаваться на агрессию говорящего. Терпением и спокойствием постараться нивелировать ее.

- Во время конфликта стараться заменять частицы «не» «нельзя», «но».

Например, вместо «нельзя продолжать разговор в таком тоне», сказать ***«для продуктивного диалога необходима атмосфера взаимного уважения и открытости».***

В случае с явной агрессией можно использовать «**метод заезженной пластинки»**. Спокойно и уверенно повторять с одной и той же интонацией одну фразу «Я понимаю, вы огорчены/расстроены случившемся, я предлагаю вам обсудить это в спокойной**, взаимно уважительной** манере, **во взаимно удобное время**, я не могу продолжать разговор сейчас».

**3**.**Разделяйте ответственность.**

***Метод «карточек-переписок»***

«Как вы видите решение этой ситуации?» «Что вы предлагаете? «Мне хотелось бы услышать ваше мнение по этому вопросу для совместного поиска путей решения этой ситуации?

«Я как воспитатель отвечаю за …в этом вопросе мне необходима поддержка/помощь вас как родителей для того, чтобы мы совместными усилиями смогли помочь/разрешить ситуацию» и т.д.

**4.Сужайте зону конфликта.**

**«То, что вы сейчас рассказали очень важно**

«Я услышала вас, что из всего перечисленного вас беспокоит больше всего. О чём бы вы хотели поговорить в первую очередь?»

**5. планирование совместных путей решения конфликта** (используем принцип разделения ответственности).

«Что для вас является наилучшим решением этой ситуации?» «Какой план действий вы готовы предложить?» «В чём из перечисленных вариантов решения ситуации вы готовы оказать содействие?».

**6. Резюмирование, подведение итогов разговора, встречи.** Обратная связь всех участников конфликтной ситуации. Проговорите изначальный запрос/жалобу, предложенные варианты решения, зону ответственности, дату контрольных встреч при необходимости. **Поблагодарите собеседника** за активность, сотрудничество, участие. **Закончите встречу, диалог на позитивной ноте**.

**Техники, снижающие напряжение:**

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Вербализация эмоционального состояния: своего, партнера.
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
6. В случае вашей неправоты – немедленное признание ее.
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
8. Обращение к фактам.
9. Спокойный уверенный темп речи.
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз.

**Действия, повышающие напряжение:**

1. Перебивание партнера.
2. Игнорирование эмоционального состояния: своего, партнера.
3. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
7. Поиск виноватых и обвинение партнера.
8. Переход на «личности».
9. Резкое убыстрение темпа речи.
10. Избегание пространственной близости и наклона тела.

**Алгоритм самоанализа педагогической позиции в общении с родителями.**

1. Принять чужое мнение как свое собственное, попытаться усвоить его логику и исходные основания, на которых оно строится.
2. Вычленить положительные моменты чужого мнения, осознать несоответствие их собственным взглядам.
3. Скорректировать свое мнение, утверждая его сильные стороны.

**4**. Найти общее в своем и чужом мнениях, признать невозможность своего соглашения с некоторыми позициями другого человека.

1. Попытаться все высказать оппоненту, сделав акцент на том, в чем Вы с ним согласны и в чем не согласны.
2. Попросить оппонента более весомыми доводами переубедить Вас.
3. Попробовать, используя доказательства и факты, переубедить оппонента.
4. Если ни то, ни другое не удается, признать право на существование некоторых положений чужого мнения, с которым Вы не смогли согласиться, отказаться от внутреннего, а значит, и внешнего сопротивления.

**Алгоритм изменения отношения от нетерпимости к принятию.**

1. Сдерживать свои отрицательные эмоции, снимать раздражение за счет осознания положительных качеств и черт родителя.
2. Реагировать не на сами действия и поступки, которые раздражают, а на мотивы, побуждающие родителя так действовать: осознание мотивов, помогает снять раздражение.
3. На этой основе нужно принимать родителя таковым, каковым он является.
4. Попытаться изменять отношение к нему или попробовать воздействовать на мотивацию родителя в целях ее изменения.
5. Принимать возможность наличия у другого человека взглядов, не совпадающих с вашими, и не пытаться изменить его.

**2 Глава Медиация как способ урегулирования конфликтов.**

**Медиация** – это одна из технологий урегулирования споров (или конфликтной ситуации) при участии третьей стороны (медиатора) не заинтересованной в данном конфликте, но помогающей выработать определенное соглашение по спору, полностью контролируя процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Для нашей страны медиация – это новый, альтернативный метод, урегулирования споров и конфликтов, ставший, сначала предметом обсуждения среди юристов, а затем, приобретающий все больше сторонников, готовых и способных все применять его в различных социальных сферах.

 Медиация возможна, когда стороны хотят урегулировать конфликт и когда необходимо восстановить отношения людей, желающих взаимодействовать в будущем.

**Технологии медиации**

При описании процесса медиации принято различать следующие группы техник:

**1**) техники рефлексивного вмешательства – направлены на установление и поддержание контакта с участниками конфликта;

**2**) техники контекстуального вмешательства – направлены на формирование благоприятного климата переговоров;

**3**) техники независимого вмешательства – обеспечивают процесс принятия решений и анализа вариантов.

**Во время первой же встречи необходимо ввести правила общения во время процесса медиации, которые затем следует неукоснительно соблюдать:**

* – отсутствие оскорблений, ругательств, угроз в адрес другой стороны;
* – четкое изложение фактов с предоставлением подтверждающих документов;
* – конфиденциальность – неразглашение информации, полученной в процессе медиации, в том числе в качестве свидетельских показаний в суде;
* – полная добровольность участия в медиации: каждый из участников может выйти из процесса медиации в любой момент, если посчитает дальнейшее ее проведение бессмысленным;
* – рекомендуется делить расходы на медиацию между сторонами конфликта поровну.

На стадии начала медиации медиатор знакомится с участниками. В процессе медиации медиатор следит за тем, чтобы правила соблюдались участниками, создает доверительную атмосферу диалога, предлагает сторонам по очереди высказать свое мнение о ситуации.

На стадии прояснения конфликта выясняются внутренние позиции участников конфликта, ценности и позиции сторон.

На стадии разрешения конфликта обсуждаются варианты решения, на этом этапе можно использовать метод "мозгового штурма" и предложить участникам высказывать любые варианты, даже самые неожиданные. Далее происходит оценка приемлемости каждого варианта для каждой из сторон, а также преимущества и недостатки каждого варианта. Медиатор помогает участникам выработать критерии оценки альтернатив решения конфликта.

В заключении процесса медиации выбирается наиболее приемлемый вариант и составляется соглашение. Текст соглашения должен быть четким, без двусмысленностей, в позитивных формулировках (вместо "не буду делать..." надо писать "буду делать") – это облегчает выполнение соглашения сторонами. Действия сторон должны быть определены максимально четко, с описанием содержания, времени, места выполнения.

В процессе медиации могут использоваться методы бихевиоральной терапии, фаилитации, коучинга, многих психотерапевтических подходов. Медиаторы могут работать по одиночке и в парах (ко-медиация), например, с разнополыми участниками конфликта (как в случае бракоразводного процесса) могут работать медиаторы разного пола, чтобы исключить эффект гендерной коалиции.

**Процесс медиации состоит из нескольких стадий:**

\* Введение в процесс медиации, вступительное слово медиатора – продолжается достаточно долго, примерно 15-20 минут. Столь длинная и стандартная процедура обычно кажется начинающим медиаторам излишней, и они стараются ее сократить. *Опыт показывает, что сокращение вступительной процедуры, как правило, приводит к резкому увеличению времени, а то и к срыву всего процесса медиации.*

\* Презентация сторон, когда каждая из сторон представляет суть произошедшего конфликта – при презентации и пересказе медиатор не делает никаких оценок, ничего не интерпретирует, позволяя себе только структурировать изложение. Завершается пересказ стандартными вопросами типа:

— Я правильно вас понял?

— Я не упустил ничего существенного?

\* Дискуссия, в которой стороны вырабатывают вопросы для обсуждения в переговорах;

\* Кокус, в который входит индивидуальная работа медиатора с каждой из сторон – посредник старается выявить точки сближения или прямого пересечения позиций и интересов сторон;

\* Общая сессия – дискуссия по выработке предложений;

\* Подготовка проекта соглашения;

\* Выход из медиации – удовлетворенность медиацией конфликтующих сторон.

**Функции медиатора**

1. При всем вышеупомянутом, медиатор выполняет функцию беспристрастного организатора происходящего процесса, активного слушателя, постоянно анализирующего конфликт и проверяющего реалистичность.
2. В процессе сессии, расширяя ресурсы и обучая ведению переговоров, он обязан сохранять психологический климат на протяжении всей сессии и, подытоживая работу, помочь сторонам в составлении итогового соглашения (или «списка обещаний»), которое стороны декларируют письменно и обязательно указывают, что конкретно каждая сторона сделает или не сделает, что бы конфликт был урегулирован окончательно.

Основные принципы медиативных сессий:

* конфиденциальность выявленной медиатором информации,
* нейтральность позиции медиатора,
* равноправие сторон в процессе медиативной сессии
* и, обязательно, **добровольность участия в ней**.

**План вступительного слова встречи по разрешению конфликтной ситуации.**

1. Знакомство, приветствие;
2. Цель встречи:
3. Вы пришли сюда для того, чтобы договориться;
4. Что такое медиация;

**Полномочия:**

• Все ли присутствуют для принятия вами окончательного решения сегодня?

• Если нет:

Есть ли какие-то вопросы, которые вы можете решать самостоятельно?

**Принципы:**

• Добровольность: o добровольно ли вы пришли сюда? o Переговоры могут быть прерваны по-вашему (и моему) желанию\воле…

• Равноправие: o Каждый из вас является равноправным участником переговоров;

• Конфиденциальность:

Необходимо ли вам сохранять в тайне информацию, полученную на переговорах; Согласны ли вы сохранять информацию, которая станет вам известной в тайне?

• Нейтральность:

**Роль медиатора:** Ответственность за принятые решения несете вы; Согласны ли вы с тем, что я буду вести эти переговоры?

**Обязанности\Правила участников:**

• Для того, чтобы переговоры были эффективными вам необходимо принимать в них активное участие, быть открытым и стремиться прийти к общему результату;

• Вежливость, оскорбления, дайте высказаться друг другу;

• Делитесь информацией и будьте гибкими, быть конструктивными; Согласны ли вы соблюдать эти правила?

**Стадии медиации/переговоров:**

• Каждый расскажет свое видение ситуации (Презентация);

• Обсуждение (Дискуссия);

• Формирование вопросов, которых надо найти решения (Общая сессия); Каждый интересующий вас вопрос должен обсуждаться в ходе переговоров;

• Выработка предложений/решений.

• Подготовка соглашения.

• Завершение медиации.

• На любой из стадий мне могут понадобиться индивидуальные беседы с каждым из Вас отдельно (кокусы). Обычно они идут после дискуссии! Результаты переговоров могут быть устными или зафиксированы на бумаге и оформлены нотариально, в зависимости от ваших пожеланий; можно сразу выяснить: как бы Вы хотели?

Необходимо соблюдать все принципы;

Есть ли вопросы о порядке проведения переговоров? Время и перерывы:

• 2 – 3 часа;

• Нужны ли вам перерывы? Мобильные телефоны:

• Для того, чтобы переговоры были эффективными, хочу предложить вам выключить мобильные телефоны;

• Кто из вас готов рассказать свое видение ситуации первым? Обычно это делает сторона обратившаяся первой… Медиатору нужно спросить другую сторону «Вы не возражаете?».

**Эффективность (медиабельность) споров.**

Медиация возможна, когда стороны хотят урегулировать конфликт и когда необходимо восстановить отношения людей, желающих взаимодействовать в будущем. Невозможно проводить медиативную сессию, если стороны не хотят урегулировать конфликтную ситуацию, когда одна из сторон недееспособна (например, зависимость от наркотиков, ПАВ, алкоголя), если тематика медиации может нанести психическую травму самому медиатору, в криминальных конфликтах, при работе с близкими.

Согласно Закону, существуют и определенные ограничения в проведении процедуры.

**Заключение**

Конфликт означает несогласие сторон, при котором одна сторона пытается добиться принятия своих взглядов и помешать другой стороне сделать то же самое.

Потенциальные причины конфликта - совместно используемые ресурсы, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в восприятиях и ценностях, различия в стиле поведения и биографиях людей, а также плохая коммуникация. Люди часто не реагируют на ситуации потенциальных конфликтов, если это ситуации не связаны с минимальными личными потерями или угрозами.

Среди управляющих воздействий по отношению к конфликту центральное место занимает его разрешение. Далеко не все конфликты можно предупредить. Поэтому очень важно уметь конструктивно выходить из них.

В современной конфликтологии стало традиционным завершающий этап в динамике конфликта называть «разрешение конфликта». В широком смысле правильнее говорить о завершении, которое заключается в окончании конфликта по любым причинам. Разрешение, наряду с урегулированием, затуханием, устранением и перерастанием в другой конфликт является формой завершения конфликта.

Большинство условий и факторов возникновения и последующего разрешения конфликтов носит психологический характер, поскольку отражает особенности поведения и взаимодействия людей. Поскольку субъективную составляющую конфликтного взаимодействия между людьми устранить невозможно, то, если речь идет об организации, следует сделать акцент на грамотное управление поведением персонала организации, способствовать повышению конфликтологических, коммуникативных компетенций, осознанности, поведенческой гибкости и рефлексивных навыков всех участников педагогического коллектива.

**Список литературы**

1. Аллахавердова О.В. Медиация-переговоры в ситуации конфликта: учебное пособие / О.В. Аллахавердова, А.Д. Карпенко. – СПб., 2010. – 178 с.

2. Кроули Д. Медиация для менеджеров / Д. Кроули, К. Грэм. – МЦУПК, 2010. - 304 с.

3. Кэмп Д. Сначала скажите «нет». Технологии ведения переговоров, которые профессионалы хотели бы от вас скрыть / Д. Кэмп. – М.: Добрая книга, 2010. – 272 с.

4. Лебедева М.Н. Технология ведения переговоров / М.Н. Лебедева. – М.: Аспект-Пресс, 2010. – 192 с.

5. Паркинсон Л. Семейная медиация / Л. Паркинсон. – МЦУПК, 2010. – 400 с.

6. Пель М. Приглашение к медиации / М. Пель. – МЦУПК, 2009. – 400 с.

7. Сасскайнд Л. Менеджмент трудных решений в xxi веке / Л. Сасскайнд, Ц.А. Шамликашвили, А. Демчук. – МЦУПК, 2011. – 208 с.

8. Унт И. Искусство ведения переговоров. Пошаговое руководство и технологии проведения коммерческих переговоров / И. Унт. – М.: Баланс Бизнес Букс, 2005. – 152 с. 9. Шамликашвили Ц.А. Азбука медиации / Ц.А. Шамликашвили. – МЦУПК, 2011. – 64 с.

**Интернет-ресурсы:**

[www.arbimed.ru](http://www.arbimed.ru)

[www.consultant.ru/popular/gpkrf/](http://www.consultant.ru/popular/gpkrf/)

[www.kpfu.ru/main\_page?p\_cid=8366&p\_sub=](http://www.kpfu.ru/main_page?p_cid=8366&p_sub=)

**Приложение**

### **Игры, упражнения, направленные на повышение конфликтологической компетентности.**

**Упражнение "Рукопожатие или поклон"   
*(толерантность, уважительное отношение друг к другу)***

 Участники здороваются друг с другом, используя ритуалы приветствия, принятые в разных культурах.  
            Расскажите группе о жестах приветствия, принятых у разных народов. Заранее предупредите участников о том, что они должны будут использовать эти ритуалы, представляясь друг другу. Вот несколько вариантов приветствия:  
         o объятие и троекратное лобызание поочередно в обе щеки    (Россия);  
         o легкий поклон со скрещенными на груди руками    (Китай);  
         o рукопожатие и поцелуй в обе щеки    (Франция);  
         o легкий поклон, ладони сложены перед лбом    (Индия);  
         o легкий поклон, руки и ладони вытянуты по бокам    (Япония);  
         o поцелуй в щеки, ладони лежат на предплечьях партнера    (Испания);  
         o простое рукопожатие и взгляд в глаза    (Германия);  
         o мягкое рукопожатие обеими руками, касание только кончиками пальцев    (Малайзия);  
         o потереться друг о друга носами   (эскимосская традиция).

Предложите группе образовать круг. Один из участников начинает "круг знакомств": выступает на середину и приветствует партнера, стоящего справа. Потом идет по часовой стрелке и поочередно приветствует всех членов группы.  
Каждый раз участник должен приветствовать своего визави новым жестом. При этом он представляется, называя свое имя.  
Во втором раунде в круг вступает другой участник, стоящий справа от первого, и т. д.

***Замечания***  
Эта игра подходит для знакомства участников в поликультурных группах. В ходе ее поддерживается атмосфера толерантности, уважительное отношение друг к другу. Кроме того, участникам наверняка будет интересно по-разному знакомиться с людьми. В конце упражнения можно провести краткий обмен впечатлениями.

**Упражнение "Правда или ложь?"   
*(атмосфера открытости, групповая сплочённость)***

Игра усиливает групповую сплоченность и создает атмосферу открытости.  
***Подготовка***  
            Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш.  
1. Предложите участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна - нет.  
2. Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что - нет. При этом все мнения должны обосновываться. Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны.

**Упражнение "Лабиринт" *(чувство доверия)***

Группа разбивается на пары. В каждой паре один из участников с помощью устных указаний-команд "заводит" своего партнера в воображаемый лабиринт, схему которого в виде ломаной линии с прямыми углами он держит перед собой, но не показывает своему "ведомому". Всего используется три команды.   
            Первая, обозначающая вход в лабиринт, - "Прямо!". Далее, в зависимости от формы лабиринта, следуют команды "Направо!" или "Налево!", после которых идущий по воображаемому лабиринту должен повернуть соответственно в правую или левую сторону.  
            Пройдя лабиринт, "ведомый" должен развернуться на 180 градусов и мысленно выйти из него, вслух сообщая обо всех своих перемещениях (посредством тех же трех команд). В это время "заводящий" по своей схеме контролирует путь партнера. Если "ведомый" справился с заданием успешно, то ему предлагается лабиринт с большим количеством поворотов и так далее. Затем напарники меняются ролями.  
            В некоторых случаях с "Лабиринтом" лучше работать не парами, а всей группой. При этом часть сидящих в кругу участников (четные) будет заводить в лабиринт, а оставшаяся часть - выводить из лабиринта. Тогда каждому как из "заводящих", так и из "выводящих" достается лишь часть общего пути.  
            В ходе обсуждения результатов тренеру следует обратить особое внимание на то, каким образом каждый спортсмен в качестве "ведомого" справлялся со своим заданием. Участники, у которых преобладает зрительная ориентировка в пространстве, используют обычно воображаемого человечка, который, послушно выполняя команды, идет по лабиринту. Тем же, у кого преобладает двигательный тип, этого бывает недостаточно. Для того чтобы определить, где же это "налево", а где "направо", они вынуждены каждый раз представлять себя самого на месте "человечка", мысленно влезать внутрь лабиринта и проделывать там воображаемые повороты. Представляя себе различные движения, люди с двигательным типом ориентировки не столько видят эти движения, сколько чувствуют их своим телом, ощущают себя выполняющими их.

**Упражнение "Пожелания"*(создание групповой атмосферы)***

Все участники сидят в кругу. Каждый по кругу высказывает пожелание сидящим игрокам. Можно одному из игроков, если есть желание. Ведущий тренинг высказывает своё пожелание в конце круга.

**Упражнение "Компакт - опросы" *(повышение уровня общительности)***

**Цель игры** - совершенствовать уровень общительности *(научиться ограничивать себя крайним экстравертам и раскрываться интровертам).*  
**Ход игры.** 3 участника выбирают себе социальную роль (директор лицея, домохозяйка, бомж и др.) и садятся в центр круга. Остальные участники игры задают всем трём один и тот же вопрос. Каждый из сидящих в центре должен ответить на этот вопрос в соответствии со своей социальной ролью (через 3 секунды после конца вопроса). Причём, каждый из отвечающих предварительно определяет объём своего высказывания (1, 3, 10 предложений). За точностью выполнения задания следит "хранитель времени".

**Упражнение "Я хочу тебе подарить"   
*(развитие психологического климата)***

 Ведущий начинает упражнение, обращаясь к сидящему справа от него участника, с фразой "Я хочу тебе подарить…" и говорит то, что хочет он подарить этому человеку.

**Упражнение "Телепатия" *(Невербальное общение)***

Группа разбивается на пары. В каждой паре участники садятся лицом друг к другу. Одному из них отводится роль "передающего", другому - "принимающего". Ведущий объясняет, что "передающий" должен как можно лучше сосредоточиться на каком-нибудь образе и усилием воли внушить его "принимающему". Задача "принимающего" - проникнуть в то, на чем сосредоточено внимание его партнера.  
            Можно организовать игру так, чтобы один и тот же образ вся группа передавала одному из участников, - это вносит оживление в работу, делает ее более интересной.  
            При организации игры ведущий должен дать понять группе, что он вполне серьезно относится к предложенному эксперименту и ожидает положительных результатов. Это поможет участникам преодолеть возможное скептическое отношение к подобным занятиям и настроиться на серьезную работу. Конечно, дело тут не в телепатии - ее может и не быть в природе. Однако необходимость создания яркой воображаемой картины не только для себя, но и для партнера, - дополнительный стимул для "передающего" предельно мобилизовать силы своего воображения.  
            Во время игры правильные отгадывания случаются обычно чаще, чем этого можно было бы ожидать по теории вероятностей. В этом нет ничего мистического. По дыханию партнера (а если упражнение выполняется с открытыми глазами, то и по его позе, движениям, выражению лица) "принимающий" может довольно точно уловить по крайней мере эмоциональный тон картины - спокойная она или будоражащая, радостная или печальная.  
            В том случае, если после первых удач у участников действительно возникнет впечатление, будто мысли передаются на расстоянии, ведущему не следует спешить в развенчанием "чудесного феномена". Ведь веру в телепатию можно эффективно использовать для того, чтобы все сильнее и сильнее подогревать вашу группу в ее работе. Лишь после того, как каждый из участников достаточно поработает в роли "передающего", имеет смысл раскрыть карты и рассказать группе о возможных каналах передачи информации.

**Упражнение "Я на твоём месте"*(эмпатия)***

 Одним из фундаментальных механизмов человеческого взаимопонимания является рефлексия - способность представлять себя на месте другого человека, мысленно видеть и "проигрывать" ситуацию за него.  
            Потерявшие друг друга в незнакомом городе люди встречаются на центральной площади. Преступник оставляет драгоценности на самом видном месте в надежде, что все бросятся на поиски тайников, и лишь видавшие виды детективы находят их там, где искать никому не приходило в голову. Соперники сверлят друг друга глазами - каждый понимает, чего хочет другой, но понимает также и то, что другой понимает это. Вам это знакомо?  
            Умение ставить себя на место соперника или партнера, принимать за него наиболее вероятные решения и согласовывать с ним свои собственные действия, учитывать его попытки "думать за тебя" и действовать с поправкой на это думанье - все это необходимо.   
            Участники упражнения делятся на пары. Один из пары вспоминает случай из жизни или литературную историю (выдавая за свою - игровая ситуация), второй участник начинает разговор со слов "Я на твоём месте…" и продолжает, как бы он поступил в данном случае. В конце упражнения проходит рефлексия.

**Упражнение "Зеркало" (развитие психологического климата)**

 Участники разбиваются на пары, становятся лицом друг к другу. Один из играющих делает замедленные движения руками, головой, всем телом. Задача другого - в точности копировать все движения напарника, быть его "зеркальным отражением". В каждой паре участники самостоятельно подбирают нужную сложность движений и их темп.  
            В ходе игры участники, работающие за "отражение", довольно быстро научаются чувствовать тело партнера, и схватывают логику его движений. От раза к разу следить за "оригиналом" и копировать его движения становится все легче, и все чаще возникают ситуации не только предвосхищения, но и опережения его движений. Освоив навыки двигательного подражания, участники могут попробовать свои силы и в более сложной игре: задача та же, но роли "отражения" и "оригинала", ведомого и лидера, не определены. Гибко подстраиваясь друг под друга, играющие стремятся двигаться в унисон.  
            Это упражнение - очень хорошее средство развития психологического контакта. Наблюдая за ходом его выполнения, тренер может выявить "естественного" лидера в каждой паре. Трудности в достижении двигательного согласия нередко бывают связаны с наличием напряженных отношений между партнерами.

**Упражнение "Холодный суп"**

Это упражнение проводится после краткой теоретической части, во время которой тренер объясняет значение терминов "уверенный (ассертивный)", "неуверенный (пассивный)", "агрессивный", "манипулятивный".  
            Участники садятся полукругом. На полу треугольником растягивается шнур, по его углам и на середине одной из сторон лежат карточки со словами "уверенный", "неуверенный", "агрессивный", "манипулятивный".  
            Линии, соединяющие различные виды поведения, являются континуумом, на нем располагаются переходные формы поведения: от манипулятивного к неуверенному и агрессивному, от неуверенного - к уверенному и т.д.  
Ведущий предлагает для обсуждения следующую ситуацию:  
            Вас попросили обсудить деловые вопросы с важным клиентом, и вы пригласили его в дорогой ресторан. И ваш клиент, и вы заказали себе первое блюдо. Суп оказался холодным. Клиента пригласили вы, значит, вы являетесь хозяином и чувствуете, что должны что-то предпринять.  
            Каждый участник получает карточку, на которой написана возможная реакция на создавшееся положение. Участникам предлагается поместить доставшиеся им карточки в пространстве треугольника и обосновать свое решение. Группа может задавать вопросы каждому участнику и обсуждать его выбор.

***Содержание карточек:***  
1. Спросите официанта: "Этот суп подается холодным?"  
2. Отставьте тарелку в сторону.  
3. Встаньте и покиньте заведение.  
4. Громко, так, чтобы это услышали и официант, и другие посетители, произнесите: "Это последний раз, когда я сюда кого-то привожу!"  
5. Скажите официанту: "Я хотел бы поговорить с менеджером".  
6. Скажите официанту: "Суп отвратителен. Унесите его и немедленно подайте нам что-нибудь более съедобное".  
7. Спросите официанта: "Милейший, а что случилось с вашей электроплитой?"  
8. Сделайте вид, что все в порядке, и ешьте суп.  
9. Скажите официанту: "Этот суп холодный. Пожалуйста, замените его".  
10. Скажите официанту, что вы хотели бы вычесть стоимость супа из счета.  
11. Спросите у вашего клиента, не желает ли он пожаловаться.  
12. Когда официант придет убирать тарелки, скажите: "Извините меня, но я боюсь, что мы не смогли доесть суп. На вкус он не плох, но он был не очень теплым - совершенно холодным, я имею в виду!"  
            Во время общего обсуждения анализируются варианты уверенного поведения и примеры из собственной жизни, когда участники смогли использовать данный вариант.

**Упражнение "Любящий взгляд" *(Невербальное общение)***

Из числа участников выбирается водящий. Он выходит из помещения. Сидящие в комнате выбирают 3-х игроков, которые будут смотреть на водящего "любящим, ласковым взглядом". Игрок, вошедший в комнату, должен догадаться, кто из участников смотрит на него любящим, ласковым взглядом. Затем выбирается следующий водящий.

**Упражнение "Перевоплощение" *(самораскрытие, углубление эмоциональных контактов)***

Участники группы удобно располагаются в креслах (на стульях). Один из них получает от ведущего задание: представить себе предмет, который выглядел бы как само овеществленное расслабление. Внутреннему взору являются перезрелая и едва не срывающаяся с ветки груша, гигантский маятник, ползущая по склону вулкана расправленная лава или тающее масло. После этого участник, получивший задание, должен силой воображения "превратить" себя в то, что он представил, ощутить себя этой вещью, погрузиться в ее мир, проникнуться настроением и вжиться в "характер". От лица этой вещи он начинает рассказ о том, что происходит с ней в данный момент и что она при этом переживает. Закончив повествование, участник прикосновением передает слово своему соседу слева. Тот может либо продолжить рассказ, либо начать новое перевоплощение.  
            Игра ставит каждого из членов группы в ситуацию решения творческой задачи и открывает большую свободу для выражения своей индивидуальности.  
            Желательно проводить игру в затемненном помещении — это обеспечит занимающимся большую раскованность и психологический комфорт. По мере овладения искусством вживаться в образ перевоплощения становятся все более яркими и убедительными. От поверхностных, чисто внешних описаний участники идут "в глубь" предмета, все более и более отождествляясь с ним и переживая его "изнутри". В отдельных случаях картины бывают настолько выразительными и сильными, что их настроением проникается вся группа.  
            Участникам, слушающим рассказ, включиться в развитие образа бывает даже легче, чем говорящему.   
Не следует предлагать данное упражнение группе, внутри которой еще не созрели отношения взаимного приятия и вкус к совместному творчеству. Иногда для раскачки группы ведущий может на первых порах предоставить участникам право по желанию пропускать свою очередь и передавать дошедшее до них прикосновение дальше.

**"Анабиоз" *(переход от отчуждённости к контакту)***

Участники разбиваются на пары. В каждой паре игроки распределяют между собой роли "замороженного" и "реаниматора". По сигналу "замороженный" застывает в неподвижности, изображая погруженное в анабиоз существо - с окаменевшим лицом и пустым взглядом. Задача "реаниматора", на которую отводится одна минута, - вызволить партнера из анабиотического состояния, оживить его. "Реаниматор" не имеет права ни прикасаться к "замороженному", ни обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает, это взгляд, мимика, жест и пантомима.  
            Признаками успешной работы "реаниматора" можно считать непроизвольные реплики "замороженного", его смех, улыбку и другие проявления эмоциональной жизни. Критерии выхода из анабиоза, которые могут варьировать от явных нарушений молчания и неподвижности до едва заметных изменений в выражении лица, устанавливаются самими участниками в зависимости от уровня их "квалификации".  
            Наверное, каждому знакомо чувство отчуждения, незримой стеной встающее между двумя людьми: партнеры как бы деревенеют друг перед другом, перестают чувствовать и понимать друг друга. Вероятно, знакомо и противоположное ощущение: между людьми возникает абсолютное взаимопонимание, и, словно по незримому каналу, переживания и намерения свободно перетекают от одного к другому. В предложенном упражнении в миниатюре решается задача перехода от отчуждения к контакту. Работая в роли "реаниматоров", участники осваивают различные способы разрушения взаимной изоляции.

**Упражнение "Акробат" *(овладение способами ведения разговора)***

Участники рассаживаются в ряд. Ведущий стоит перед ними и держит в руках небольшую человеческую фигурку. Он объясняет участникам, что это - "акробат", который умеет выполнять четыре команды.   
"Направо!" - по этой команде "акробат" делает поворот на 90 градусов через правое плечо;   
"Налево!" - он поворачивается в противоположную сторону;  
команда "Вперед!" выполняется как вращение лицом вперед на 90 градусов относительно центра тяжести;   
команда "Назад!" - как вращение в противоположную сторону.   
После того как все участники ознакомятся с принципом управления фигуркой, они рассаживаются в круг и начинают внимательно следить за кувырками воображаемого акробата, команды которому подаются каждым по очереди. Те, кто не смог в какой-то момент уследить за игрой, выходят из круга, и так до тех пор, пока не выявится победитель.  
            Во избежание ненужных споров, ведущий с помощью своей фигурки может контролировать весь ход игры и в спорных ситуациях выступать в качестве арбитра. Это упражнение во многом аналогично предыдущему.

**Упражнение "Он - эмоция" (овладение способами психологической защиты)**

 Возьмите карточки с обозначением эмоций. Для игры используйте только слова, обозначающие эмоцию. Например, слово "Грусть". А теперь вспомните своих учеников и "подберите" одного их них к этому слову? Кто подходит? Кто внутренне "похож" на это слово? Образ какого ученика соответствует состоянию грусти?  
            Возьмите наугад следующую карточку, пусть на ней будет написано слово "радость". Подумайте, кто из коллег своим мироощущением, характером, отношением к себе и людям олицетворяет это слово?  
            Переберите таким образом 5-7 карточек, пока не устанете. Вспомните своих воспитанников и "подберите" к ним соответствующие карточки с обозначением эмоций. Получилось?  
            Наверное, в игре вы увидели, что стали лучше понимать своих ребят, их настроение, состояние, индивидуальные особенности.

**Упражнение "Я- эмоция"**

Подберите к самому себе 2-3 карточки, которые в наибольшей степени соответствуют вашему состоянию, настроению, характеру. Отложите их в сторону.  
            Затем выберете карточки, отражающие индивидуальность "идеального учителя", такого, каким вы хотели бы быть. Сравните две группы карточек, чем они отличаются и в чем их сходство?  
            Игру можно усложнить, если вы попросите другого учителя подобрать несколько карточек, отражающих, по его мнению, ваш образ. Через его восприятие вы получите "зеркало", т.е. увидите себя со стороны. Вы можете также пригласить поиграть вашу дочь или сына.  
            Если подбор карточек вашим партнером вызвал у вас удивление или даже замешательство, спросите, почему он выбрал именно эти карточки. Можно не согласиться с его выбором и предложить свои варианты. В любом случае эта увлекательная игра поможет вам "натолкнуться на самого себя", почувствовать реальность своего внутреннего мира, своих настроений, эмоциональных состояний, подумать о самом себе и получить оценку значимых для вас людей.

**Упражнение "Фокусировка" (навыки саморегуляции)**

Упражнение выполняется с закрытыми глазами. По команде ведущего "Тело!" участники сосредоточивают внимание на своем геле, по команде "Рука!" - на правой руке. Затем идет последовательное сосредоточение на кисти правой руки - по команде "Кисть!", на указательном пальце - по команде "Палец!" и, наконец, на кончике пальца - по команде "Кончик пальца!". Интервал между командами может составлять от 10 секунд до 2 минут (в зависимости от владения участниками своим телесным вниманием).  
            Если после окончания работы само собой не завязывается обсуждение, ведущему следует расспросить членов группы о том, справился ли каждый из них с заданием, как им это удалось и с какими трудностями они столкнулись. Как правило, чем меньше объем какой-то части тела, тем труднее участникам ее нащупать и захватить своим вниманием.  
            Во время "фокусировки" ведущий может заметить, что кое-кто из занимающихся непроизвольно прибегает к "внешним" методам сосредоточения: приоткрывает глаза и скашивает их в сторону объекта концентрации, склоняет голову, помогает себе мимикой и т.д. Иногда эти движения облегчают "внутреннее" выделение нужной области. Чаще, однако, бывает наоборот: активность внешнего восприятия лишь осложняет дело, создавая массу дополнительных помех.  
            Упражнение допускает различные модификации. Внимание участников может не только концентрически сужаться, как в описанном варианте упражнения, но и расширяться или же переходить от одной части тела к другой по произвольно выбранному ведущим маршруту.

**Упражнение "Телепатия" (Невербальное общение)**

Группа разбивается на пары. В каждой паре участники садятся лицом друг к другу. Одному из них отводится роль "передающего", другому - "принимающего". Ведущий объясняет, что "передающий" должен как можно лучше сосредоточиться на каком-нибудь образе и усилием воли внушить его "принимающему". Задача "принимающего" - проникнуть в то, на чем сосредоточено внимание его партнера. Можно организовать игру так, чтобы один и тот же образ вся группа передавала одному из участников, - это вносит оживление в работу, делает ее более интересной.  
            При организации игры ведущий должен дать понять группе, что он вполне серьезно относится к предложенному эксперименту и ожидает положительных результатов. Это поможет участникам преодолеть возможное скептическое отношение к подобным занятиям и настроиться на серьезную работу. Конечно, дело тут не в телепатии - ее может и не быть в природе. Однако необходимость создания яркой воображаемой картины не только для себя, но и для партнера, - дополнительный стимул для "передающего" предельно мобилизовать силы своего воображения.  
            Во время игры правильные отгадывания случаются обычно чаще, чем этого можно было бы ожидать по теории вероятностей. В этом нет ничего мистического. По дыханию партнера (а если упражнение выполняется с открытыми глазами, то и по его позе, движениям, выражению лица) "принимающий" может довольно точно уловить по крайней мере эмоциональный тон картины - спокойная она или будоражащая, радостная или печальная.  
            В том случае, если после первых удач у участников действительно возникнет впечатление, будто мысли передаются на расстоянии, ведущему не следует спешить в развенчанием "чудесного феномена". Ведь веру в телепатию можно эффективно использовать для того, чтобы все сильнее и сильнее подогревать вашу группу в ее работе. Лишь после того, как каждый из участников достаточно поработает в роли "передающего", имеет смысл раскрыть карты и рассказать группе о возможных каналах передачи информации.

**Упражнение "Правда или вымысел" *(умение выслушать и понять)***

Игра усиливает групповую сплоченность и создает атмосферу открытости.  
            Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш. Предложите участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна - нет.  
            Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что - нет. При этом все мнения должны обосновываться.  
            Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны.

**Упражнение "Каким я тебя вижу" (умение выслушать собеседника)**

Игра способствует возникновению интереса к другим людям.  
            Отставьте в сторону стулья и столы, чтобы участники могли свободно передвигаться по помещению.  
Объясните участникам, что благодаря этой игре каждый получит возможность лучше узнать кого-нибудь из членов группы и позже должен будет представить его всем остальным.  
            Игроки объединяются по двое и разговаривают друг с другом в течение 3 минут.   
Цель беседы - произвести некоторое впечатление на партнера.  
            После этого участники снова собираются вместе. Ведущий говорит: "Когда мы встречаем нового человека и обмениваемся с ним хотя бы парой слов, то получаем первое впечатление о его личности. Я предлагаю вам представить группе своего партнера. Но это должно быть сделано необычным образом. Еще раз подумайте о человеке, с которым вы сейчас беседовали. Теперь припомните какой-нибудь образ, который передавал бы ваше впечатление от этого человека. Представьте своего партнера группе, назвав его имя и тот образ, который, на ваш взгляд, ассоциируется с ним. Можно, например, сказать: "Карл напоминает мне плюшевого медведя, поскольку излучает дружелюбие. Во время беседы с Карлом я получил большое удовольствие!"  
 ***Замечания***  
Эта игра способствует созданию веселой и благодушной атмосферы. Обязательно отметьте, какие разные образы находят участники и как оригинально они обосновывают свои ассоциации.

**Упражнение "Мнение обо мне"**

Каждый участник сможет услышать мнение других о себе. Это "социальное эхо" помогает сориентироваться в группе.  
            Вам понадобятся бумага и карандаши по числу участников.  
1. Каждый участник пишет свое имя сверху на листе бумаги. Затем листы складываются вместе в стопку, перемешиваются и раздаются членам группы.  
2. Все пишут короткие комментарии под именем на том листе, который им достался. Это может быть комплимент, вопрос или же личное мнение о данном человеке.  
3. Все листы снова складываются в стопку, перемешиваются и заново раздаются участникам, которые опять пишут свои комментарии.  
4. Те же действия повторяют еще раз.  
5. Теперь на каждом листе написано по три комментария. Ведущий собирает все листы и по одному зачитывает их вслух. После каждого прочтения упомянутый участник может высказать свое мнение по следующим вопросам:  
   o Удивил ли меня чей-либо отзыв?  
   o Считаю ли я данные высказывания в мой адрес корректными?  
   o Хочу ли я ответить на заданный вопрос?  
   o Как я обычно чувствую себя, попадая в новый коллектив?  
   o Как я хочу выглядеть в группе?  
   o Моя восприимчивость - это, скорее, достоинство или недостаток?

Вы можете прочитать комментарии, написанные на всех листах, а затем пригласить участников к обсуждению игры.

**Упражнение "Волшебный карандаш" *(чувство доверия)***

Для ознакомления участников с правилами этой игры потребуются бумага и карандаш. Ведущий объясняет игрокам, что карандашом можно управлять на расстоянии, подавая ему одну из четырех возможных команд: "Вверх!", "Вниз!", "Вправо!" или "Влево!". По команде карандаш перемещается в указанном направлении, оставляя на бумаге черту. Следует другая команда, и карандаш, не отрываясь от бумаги, перемещается вновь. Таким образом на листе вырисовывается ломаная линия. Все "ходы" карандаша должны быть равны по длине.   
            На предварительном этапе игры участники подают по очереди свои команды, а карандашу выполнять свои обязанности "помогает" ведущий. Затем, убедившись в том, что все участники усвоили принцип игры, ведущий предлагает им чертить воображаемые фигуры на воображаемом листе, который каждый должен представлять перед собой. Черчение начинается с простейшей фигуры, образец которой ведущий предварительно демонстрирует игрокам, например с квадрата. Команды подаются по кругу.  
             Ведущий должен объяснить игрокам, что они не имеют права договариваться о том, в какой точке начинать и в каком направлении вести ломаную линию. Каждый должен внимательно следить за командами и, когда до него дойдет очередь, действовать сообразно обстановке. Если в ходе рисования участник не смог уследить за линией или ему показалось, что кто-либо из его товарищей допустил ошибку, он останавливает игру командой "Стоп!". По этой команде все, что уже нарисовано на воображаемых листах, автоматически стирается. Остановивший игру начинает ее сначала - делает первый ход. После того как фигура нарисована, ведущий предлагает следующую, более сложную.  
            Как правило, игра проходит очень оживленно. Наличие общей цели и ответственность каждого за ее достижение приводят к значительной мобилизации зрительного воображения.

**Упражнение "Поставь себя на место другого"**

Вспомните свой недавний конфликт с коллегой по работе, в котором вы начали общение с позиции "над". А теперь расслабьтесь, закройте глаза и представьте себя на место того учителя, с которым вы разговаривали. Представили? Внутренне, про себя спросите у него, какие впечатления он получил от общения с вами? Подумайте, что бы мог о вас сказать ваш бывший собеседник. Затем проиграйте в своем воображении вашу беседу таким образом, чтобы оставить у вашего партнера приятные воспоминания о себе. Что изменилось? Вы поняли, что изменилась прежде всего ваша внутренняя позиция? Если раньше осознанно или неосознанно вы начинали беседу с коллегой по работе так же, как вы говорите с вашими учениками на уроке, то сейчас вы подходите к человеку, внутренне готовясь к равноправному контакту с ним. Эта психологическая подготовка связана со сменой вашей позиции, вашим внутренним стремлением к полноцепному диалогу.

**Упражнение "Гомеостат" *(согласованность между членами группы)***

 Так называется прибор со множеством ручек и циферблатов, который используется психологами для изучения групповой совместимости. Наш "прибор" устроен несколько проще. Участники рассаживаются в круг. Каждый сжимает правую руку в кулак, и по команде ведущего все "выбрасывают" пальцы.   
            Группа должна стремиться к тому, чтобы все участники независимо друг от друга выбросили одно и то же число. Участникам запрещено договариваться, перемигиваться и другими "незаконными" способами пытаться согласовывать свои действия. Игра продолжается до тех пор, пока группа не достигнет своей цели. Для того чтобы предоставить друг другу возможность оценить обстановку и учесть ее в последующем такте игры, участники после каждого "выбрасывания" фиксируют на какое-то время положение своих растопыренных пальцев.   
            Помимо своего прямого назначения "Гомеостат" может быть использован психологом для выявления взаимоотношений между играющими. Если внимательно понаблюдать за ходом игры, то можно заметить одного или нескольких лидеров в группе, под которых подстраиваются остальные участники. Возможно, группа распадается на несколько группировок, имеющих свои установки на исход игры (например, половина играющих выбрасывает несколько раз подряд по три пальца, в то время как другая - по одному). Не исключено также и появление "негативиста", упорно гнущего свою линию даже после того, как между остальными участниками уже достигнуто определенное согласие.  
            Если участникам наскучит этот сидячий вариант рефлексивной игры, то можно предложить ее подвижный аналог.

**Упражнение Робот" *(невербальное общение, общие точки прикосновения)***

Создается игровое поле - обширное пространство с разбросанными спичками. Участники разбиваются на пары ("робот" и "оператор"). Задача "оператора" - с помощью своего "робота" собрать как можно больше спичек. Для этого он подает "роботу" словесные команды, стремясь детально и точно управлять движениями его рук, ног, туловища. Задача "робота" - беспрекословно и точно выполнять команды своего "оператора". Глаза "робота" во время игры закрыты. При разъяснении инструкции тренеру следует подчеркнуть, что "робот" не должен подыгрывать своему "оператору". "Робот" лишен собственной воли, желаний и страстей. Исход игры ему глубоко безразличен; он всего лишь послушный, безынициативный инструмент в руках "оператора". Проведение игры требует соблюдения элементарных правил безопасности. "Робот", если он хорошо исполняет свою роль, действует бездумно и негибко. Вся ответственность за избежание столкновений со стенами, предметами и другими "роботами" лежит на "операторе". Кроме того, за всем происходящим на игровом поле обязан внимательно наблюдать ведущий. Для дополнительной подстраховки устройство всех "роботов" программируется таким образом, что они застывают неподвижно по аварийной команде "Стоп!", которую ведущий может дать в случае опасности. Для того чтобы успешно управлять "роботом", "оператор" должен тонко чувствовать все его движения, буквально вживаться в него. При хорошем включении в игру "оператор" начинает воспринимать неточности в движениях "робота" не как ошибки партнера по игре, а как свои собственные. Для "робота" же игра служит хорошей тренировкой избирательного внимания, поскольку он должен выуживать из плотного словесного потока голос именно своего "оператора". Вместо сбора спичек можно предложить любую другую двигательную задачу: начертить фигуру, завязать узел, пройти лабиринт, построить групповую скульптурную композицию и т.д. Возможны и другие модификации этой игры.

**Упражнение "Учимся понимать друг друга".**

 Если мы сконцентрируем свое внимание на языке тела, то сможем понять, какое настроение у другого члена группы.  
1. Члены группы ходят по комнате в произвольном ритме. По Вашем сигналу "Стоп" они должны остановиться и встать перед тем участии ком, который оказался ближе всего. Пусть, не говоря ни слова, игрок попытаются почувствовать, как внешний облик другого человека - положение тела, мимика лица, частота дыхания, выражение глаз - воздействует на них. Они должны ощутить эмоциональное состояние другого участника и мгновенно оценить свое собственное.  
2. Через полминуты партнеры делятся впечатлениями, которые получили друг о друге. На выполнение задания отводится 2 минуты.  
3. Члены группы продолжают прогулку по комнате. Дайте им возможность попробовать себя еще в двух или трех встречах.  
4. Обсудите итоги игры, дав участникам возможность ответить на следующие вопросы:  
      o Почему людям важно учиться понимать язык тела?  
      o Насколько хорошо удалось понять того или иного игрока?  
      o В какой мере каждый сумел без слов почувствовать внутренний мир своих партнеров?

**Упражнение "Резервуар" (понимание собеседника)**

**Цель игры** - совершенствование нерефлексивного слушания.  
            В беседе с учителем, родителями, старшей сестрой или братом, другом или подругой, любым человеком, находящимся в состоянии возбуждения или обиды на вас, сыграйте роль "пустой формы", "резервуара", в которые ваш собеседник "вливает", "закладывает" свои слова, мысли, чувства, эмоции. Постарайтесь достигнуть внутреннего состояния "резервуара": вы форма, вы не реагируете на внешние воздействия, а только принимаете их в своё внутреннее пространство. Отбросьте свои личные оценки, - вас как бы нет в реальности, есть только пустая форма!  
Это трудно. Но проиграйте это 2-3 раза, и у вас будет легко получаться. Затем, когда вы будете уверены, что сформировали внутреннее состояние "резервуара", вступайте в разговор с самым конфликтным человеком и постарайтесь беспристрастно и нетенденциозно отнестись к своему собеседнику. Используйте умения, приобретённые вами в предыдущем упражнении.

**Упражнение "Стыковка" (понимание друг друга)**

Игра проводится в четверках. Двое участников садятся друг против друга так, чтобы их колени соприкасались, и закрывают глаза. Указательные пальцы правых рук - "космические станции" - они вытягивают навстречу друг другу. Двое других игроков становятся позади сидящих. По сигналу каждый из стоящих участников начинает с помощью словесных команд или прикосновений управлять движениями правой руки сидящего перед ним. Цель стоящих за креслами игроков - свести концы указательных пальцев своих партнеров. Возможен и конкурентный вариант игры: один из игроков стремится увести свою "мишень" - ладонь сидящего перед собой человека от преследующей его "ракеты" - от указательного пальца, сидящего напротив. При этом ладонь должна, конечно, всегда оставаться в пределах досягаемости пальца, а лицо из соображений безопасности - вне ее пределов.

**Техника «Линии отношений»   
(модифицированная методика Лебедевой Л.В. «Линии конфликта»)**   
  
Цель: исследование субъективного восприятия межличностных отношений в диаде (родитель-ребенок, муж-жена).   
  
Задачи: 1) исследование субъективного восприятия межличностных отношений; 2) выявление неадаптивных стратегий и стереотипов поведения в отношениях; 3) поиск ресурса; 4) отреагирование негативных эмоциональных переживаний; 5) выявление и осознание потребностей, установок и ценностей, выход на новые стратегии поведения в отношениях.   
  
Возраст: от 16 лет   
  
Инвентарь: бумага А4, фломастеры или цветные карандаши, скотч.   
  
Время работы: от 30 мин. до 1 часа.   
  
Алгоритм проведения:   
  
Инструкция: «Закрепите лист бумаги скотчем.   
  
Выберите 2 фломастера, условно обозначающих вас и вашего партнера (мужа, ребенка…). Выберите цвет, который на ваш взгляд наиболее полно отражает характер обоих. Изобразите ваши отношения с партнером в виде разговора или танца 2 линий.»   
После выполнения упражнения важно проанализировать психологическое содержание рисунка.   
  
Необходимо выяснить, какие чувства испытывал клиент в ходе выполнения упражнения и после завершения? Нравится ли ему рисунок?   
Есть ли что-то, что не нравится, вызывает неприятные эмоции, ощущения?   
  
С чем клиент это связывает? Есть ли что-то похожее в отношениях?   
Что клиент видит в этом рисунке?   
  
Как рисунок отражает отношения с партнером?   
  
Можно предложить клиенту составить рассказ от лица каждой линии: как чувствуют себя обе линии?   
  
Что их устраивает, а что хотелось бы изменить? Какие у них есть желания, потребности?   
  
Какие качества и черты характера клиента и его партнера они отражают?   
  
Что отображает цвет каждой линии?   
Если между линиями конфликтные, напряженные отношения, могут ли они каким-то образом договориться? Что для этого необходимо изменить? Что мешает?   
  
Что линиям может в этом помочь? Очень важно помочь клиенту перевести этот символический язык на язык реальных отношений: что его не устраивает в отношениях?   
  
Какие новые качества необходимо развивать, чтобы изменить сложившиеся отношения? Какие поведенческие модели неэффективны? Какие поведенческие паттерны можно найти взамен? Что клиенту необходимо изменить в своем поведении для того, чтобы улучшить отношения с партнером?   
  
После обсуждения предложите клиенту нарисовать рисунок новых отношений: это может быть новый разговор линий, либо какой-либо конкретный образ, метафора.   
В завершение обсудите, что это упражнение дало клиенту? Изменилось ли как-то его эмоциональное состояние в связи с отношениями? Что клиент возьмет с собой в жизнь: что новое он начнет внедрять в реальные отношения?

**Упражнение «активное внимание»**

Цель: формировать навык устойчивого внимания, научиться владеть своим телом, развивать свои способности в процессе совместной работы с партнером.  
Задачи:   
развить умение удерживать позицию на равных;  
получить навык парной работы и взаимодействия;   
развить баланс правого и левого полушарий (рационального и эмоционального);  
развить способность заявлять о своих потребностях;  
совершенствовать навык владения собственным телом;  
  
Инвентарь: разные мелкие предметы (4 шт.)  
Временные границы: не ограничены  
Возрастные рамки применения: клиенты от 4-х лет и старше.  
Количество человек: четное количество участников.  
  
Алгоритм работы  
Участники становятся в пары друг напротив друга и обмениваются предметами, постепенно ускоряясь, в такой последовательности:  
1. Участники берут в руки по одному предмету и передают при помощи пальцев друг другу правыми руками одновременно из пальцев в пальцы + глаза в глаза (два предмета на пару).  
2. Предмет передаётся только двумя пальцами + зрительный контакт (глаза в глаза).  
3. Левой рукой берем - левой даем + зрительный контакт (два предмета на пару).  
4. Три предмета на пару: на раз - меняем местами предмет/ы в руках (вне зависимости от количества предметов у участника), на два – передаем партнеру из рук в руки + зрительный контакт.  
5. Четыре предмета на пару + зрительный контакт.  
6. Четыре предмета на пару + ритмичное стучание ногой по полу.  
7. Четыре предмета на пару, стучание ногой по полу + говорим алфавит вразброс одновременно каждый сам себе вслух.  
  
Выводы. В процессе совместной динамичной игры можно получить массу положительных эмоций, весело и полезно провести время; получить навык парной работы и взаимодействия; развить мелкую моторику рук; сформировать навык удерживания внимания.

**Арт-техника рисунок моего напряжения**

(3 листа А4 акварель, гуашь, восковые мелки, ручки)

Нарисуйте абстрактно или конкретно, в виде цветовых пятен, линий, геометрических фигур или конкретного образа — те чувства, эмоции который у вас возникают при общении с «проблемным» родителем. А теперь проговорите что это за чувства, кто готов может назвать их вслух, кто не готов про себя, когда вы их проговорили для себя в рисунке (2 рис)опять же с помощью цвета начните говорить о них родителю, рисуйте так как захочет двигаться ваша рука, мысленно представляя, что вы говорите от первого лица свои чувства к этому родителю.

А теперь проговорите вслух или про себя что вы сейчас чувствуете, какие мысли по поводу собственного поведения, реакций у вас возникли в ходе выполнения рисунка, изобразите, то, что чувствуете сейчас на третьем рисунке.

**Вопросы для обсуждения:**

- Легко ли было выполнять это задание? Что мешало/ помогало в ходе его выполнения?

- Что вы чувствуете сейчас? Какие мысли у вас возникли по поводу вашей ситуации с этим человеком?

**Семинар-практикум**

**«Формирование конфликтологической компетентности педагогов.**

**Конфликты, и пути их решения»**

**Автор: педагог**-психолог Батищева Е. Я. мадоу д/с № 158

***Цель: способствовать*** повышению уровня профессиональной компетентности педагогов в вопросах конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

**Задачи:**

1. рассмотреть, и применить на практике основные приёмы установления невербального контакта (пауза, взгляд, мимика, поза, жесты, расстояние и положение относительно собеседника);

2.рассмотреть, и применить на практике техники рефлексивного слушания (4 основных техники активного слушания: эхо-техника (отражение), перефразирование, резюмирование, прояснение);

3. рассмотреть основные стратегии поведения в конфликтной ситуации;

4. рассмотреть и отработать с помощью практических ситуаций алгоритм действий во время конфликтной ситуации.

***Оборудование:***

*1 лист ватмана, бумага формата А4*;

краски, карандаши, кисточки, вода;

ткань для упражнения «плот»

памятки «Алгоритм самоанализа педагогической пози­ции в общении с родителями»

«Алгоритм изменения отношения от нетерпимости к принятию» *(см.* Приложение

Памятка «управление конфликтом»

**Приветствие**

сообщение темы встречи, цели, задач.

- Здравствуйте уважаемые педагоги! Я рада приветствовать вас на нашем семинаре. Сегодня работа у нас будет строиться по принципу 40/60 – 40% информация которой буду делиться с вами я, 60% — это собственный самостоятельный подход.

Сегодняшний семинар — это совместная работа, и совместная ответственность за результат. Ответственность, самостоятельность, инициативность – это то, чему мы хотим научить наших воспитанников и собственных детей, ответственность – это чего чаще всего избегают наши «сложные» родители.

Участники встают в круг. Поприветствуйте друг друга **взглядом**, **улыбкой**, каждый каким-нибудь особенным **жестом**.

Поменяйтесь местами те, у кого...

- в имени есть буква «а»

- кто пришёл в хорошем настроении

- кто успешно избегает или хорошо решает конфликтные ситуации

- у кого много вопросов по теме разрешения конфликтов.

А теперь поприветствуйте своих соседей слева и справа положите им руки на плечи и по очереди скажите: «**Здравствуй, я рад тебя видеть, потому что**... (хочу узнать тебя поближе, ты мне приятен в общении, давно с тобой не разговаривал, думаю, что ты интересный собеседник) и какой-то **комплимент или пожелание**.

**Упражнение «Успешный педагог»**

**Цель:** повышение осознанности педагогов, мотивация на профессиональный рост через осознание его составляющих.

Педагоги, собирая пирамидку (или строят башню) называют по очереди критерии успешности в профессии.

(**Осознанность**, любовь к детям, гибкость, владения навыками эффективного общения (вербальные и невербальные техники) конгруэнтность/аутентичность, эмпатийность в общении, открытость, уважение к окружающим, уверенность в себе, здоровая самооценка желание обучаться, знание своего потенциала, **желание отдавать**)

Педагог-психолог подводит к выводу, что основополагающими качествами в этом списке должны быть – осознанность и рефлексивность педагога (цель семинара – повышение осознанности и уровня развития рефлексивности в работе с родителями (коллегами).

**Упражнение «дерево позитива (или дерево осознанности)»**

**Цель:** повышение осознанности педагогов мотивация на овладение знаниями и навыками по решению конфликтных ситуаций (конфликтные ситуации не только на работе, во всех сферах нашей жизни.

На ватмане нарисовано дерево, участники семинара по очереди приклеивая к нему листья называют бонусы(преимущества) которые мы получаем конструктивно, разрешая конфликты.

**Упражнение «Плот»**

**Цель:** сплочение коллектива, настрой на совместную работу.

Первый «плот» должен быть такой, чтобы на нем все легко могли бы уместиться. Самый маленький должен быть такой, что на него можно было бы поставить лишь две-три ноги.

В качестве «плота» переменной величины можно использовать ватман. Можно склеить два листа ватмана, чтобы получить большой «плот», на котором все поместятся. Потом от этого «плота» будут отрезаться или отрываться куски.

Психолог ставит задачу перед участниками: уместиться всем на самом большом плоту. Ноги или иные части тела могут касаться только «плота», не земли. В качестве легенды здесь можно попросить представить участников, что они плывут на плоту по озеру огненной лавы. На плоту надо продержаться пять секунд.

Второй этап – берётся «плот» поменьше (средней величины). Задача та же.

Третий этап – берётся самый маленький «плот». Задача та же.

Количество этапов можно растянуть на четыре или пять.

Вывод по упражнению:

**Конфликты можно сравнить с извержением вулкана, когда негативные эмоции, провокации буквально сбивают нас с ног. Во время трудностей, периода напряжения и испытаний нам необходима поддержка окружающих, коллег, ощущение опоры без неё мы можем упасть, и в тоже время кто-то может упасть без нашей поддержки.**

**Теоретический блок**

**Невербальные приёмы установления контакта**

Умение слушать и слышать – один из самых важных навыков педагога и показатель его педагогического мастерства. Если говорящий понимает, что партнёр его внимательно слушает, интересуется его рассказом, он, как правило, укрепляется в своём желании рассказывать и делает это более охотно. Многих конфликтов можно избежать если вовремя грамотно услышать человека.

Техники нерефлексивного (без оценочного) слушания:

**Поза, жесты, взгляд**

**Пауза** – не всегда спешить их заполнять своими вопросами или репликами, давать возможность ответить или продолжить собеседнику.

Взгляд – если мы избегаем взгляда, собеседник может воспринять это как незаинтересованность в беседе. В то же время постоянный, «следящий» взгляд может быть истолкован как враждебность, особенно в напряжённых ситуациях. Идеальным является взаимное стремление к визуальному контакту.

**Мимика** – улыбкой мы передаём доброжелательный настрой на общение.

**Расстояние и положение относительно собеседника**. Психологические исследования доказывают, что расстояние само по себе может быть невербальным коммуникационным средством. В психологическом пространстве можно выделить 4 зоны:

1. **Интимная – менее 45 см**. Мы чувствуем себя комфортно в этой зоне общаясь с человеком, которому доверяем, с которым хорошо знакомы. Если мы вторгаемся в интимную зону собеседника в то время, когда у нас не сложились близкие отношения, он будет чувствовать себя неловко.
2. **Личная** – 45-120 см. Именно в этом интервале идут деловые разговоры. Такая дистанция подходит для дружеской встречи или консультации.
3. **Социальная** – 1,2 – 3.5 м. На этом расстоянии мы чувствуем себя комфортно в ситуации формального общения с незнакомыми людьми или группой людей.
4. **Публичная** – расстояние больше 3.5 м. Чтение докладов, лекций.

***Основные техники активного слушания:***

**Активное слушание** –кивание, пристройка по позе, жестам, взгляду использование междометий «Угу», «Да», «А» и т.д.

**Эмпатическое слушание** – проявление сочувствия, эмпатии «Я понимаю, это нелегко», «Я понимаю, это неприятно» и т.д.

**Отражение (эхо-техника)** – то, что следует отразить/повторить должно быть выбрано на основе значимости для говорящего. Иногда отражение используется во время затянувшейся паузы в качестве приглашения продолжить рассказ. Например, «Моя дочь вчера весь была очень беспокойная, нервная, такое ощущение, что её что-то сильно встревожило в детском саду…» «Настя вчера дома вела себя беспокойно, у вас сложилось ощущение что что-то могло встревожить её в саду».

**Перефразирование** – формулирование той же мысли, другими словами. Цель перефразирования в проверке слушателем точности собственного понимая услышанного.

«Как я вас понял, вы считаете, что...»

«По вашему мнению»

«Другими словами вы считаете»

«Правильно ли я понимаю?» Используя технику перефразирования, мы помогаем собеседнику чётче и понятнее выразить проблему, самому прояснить её смысл для себя, отойти от чувств переключиться на факты.

**Резюмирование** – техника переформулирования, с помощью которой подводят итог разговора в целом, или значительной части рассказа. Техника даёт возможность слушающему проверить насколько точно он понял услышанное и одновременно убедиться говорящему, что он донёс то, что хотел сказать до собеседника. Далее вы в 2-3 фразах пересказываете вашему партнёру то, что он рассказывал вам в течении нескольких минут, подбирая для этого корректные, лаконичные фразы.

«Если подвести итог сказанному...»

«Я внимательно вас выслушал. Правильно ли я понял, что..» Резюмирование уместно в случаях урегулирования конфликтов, разногласий.

**Прояснение** – обращение к говорящему за уточнением.

«Что вы имеете в виду»

«Более качественно/серьёзно/ответственно для вас это как?»

«Что случилось потом?»

«Не могли бы вы рассказать об этом подробнее?»

*Помните! Каждый человек о себе хорошего мнения, и он не будет вам благодарен, если вы начнёте уверять его в обратном.*

1. **Способы протекания конфликта**:
2. **Избегание** – стремление выйти из конфликтной ситуации не разрешая её.
3. **Приспособление** – подстройка под собеседника, отказ от своих интересов.
4. **Соперничество** – открытая борьба за свои интересы, с полным игнорированием интересов партнёра.
5. **Сотрудничество –** предполагает поиск решения, которое не только удовлетворило интересы обоих сторон, но помогло бы извлечь пользу из конфликта.
6. Несмотря на то, что обе стороны оказываются в выигрыше лишь в ситуации сотрудничества, каждый тип поведения может оказаться уместным и эффективным в определённой ситуации.

**Пути выхода из конфликта:**

**Компромисс**- решение проблемы через взаимные уступки. Называем + и –

**Посредничество** – использование 3 стороны для консультации по конфликтной ситуации.

**Арбитраж** – обращение к стороне, наделённой специальными полномочиями за помощью;

**Применение силы, власти, закона** – одностороннее использование силы.

**Техника арт-коучинга «Самооанализ моей позиции в конфликте».**

**1.** Конфликт для меня – (рисунок ассоциация)

**2.** Когда у меня возникает с кем-то конфликт я чувствую себя как ... (рисунок ассоциация блюдо, природное явление, время года, абстрактный образ)

**3**. Схематично нарисуйте 3-5 сундуков с сокровищами и подпишите их, отвечая на вопрос: чего мне не хватает для успешного разрешения конфликтных ситуаций?

**4**. Где я могу получить знания, навыки по урегулированию конфликтов? Схематично нарисуйте 4-5 дверей и подпишите их.

**5**. Кто будет моими помощниками, кто будет поддерживать, вдохновлять меня во время моей работы над собой? Схематично нарисуйте 4-5 солнышек и подпишите их именами людей, которые сейчас пришли вам в голову.

**6.** Как я пойму, что я начал двигаться в нужном направлении? Нарисуйте лестницу и подпишите какие первые шаги вам нужно сделать в направлении овладением навыками управления конфликтом.

**7**. Какие потери я буду переживать если не овладею навыками разрешения конфликтом? Часто первое, что ощущается это материальная сторона. Схематично нарисуйте банкноты и подпишите их.

**8**. Что я приобрету, овладев навыком управления конфликтом? Нарисуйте схематично 4-5 мешочков с сокровищами.

**9**. Как я буду тогда к себе относиться? Нарисуйте корону, трон или пьедестал, что вам ближе и подпишите.

**10**. Что я буду тогда чувствовать? Нарисуйте 3-4 сердца и подпишите их.

**Алгоритм выхода из конфликта:**

**1.Определить для себя природу конфликта** (стихийная, длительная неприязнь, манипуляция/эмоциональный шантаж) **Определить к какому типу личности относиться человек, с которым случился конфликт (типология «трудных родителей»).**

**2**.**Показать собеседнику, что вы его услышали** с помощью техник активного/эмпатического слушания, перефразирования, резюмирования, Я-сообщений. («Правильно ли я вас поняла, вы имели ввиду», «Я понимаю вас огорчила/обеспокоила эта ситуация» и т.д.), **что вам небезразличны эмоции, переживания собеседника.**

*Дополнительные рекомендации:*

- Не следует перебивать, прерывать человека. Такой прием активного слушания позволит довести основную мысль до конца.

- После вопроса обязательно дождаться ответа собеседника, не отвечать за него.

- Поддерживать визуальный контакт, повернуться к говорящему лицом.

- Установить обратную связь, задавать вопросы, кивать.

- Не следует сразу опровергать услышанную информацию. Сначала вникнуть в суть беседы, разобраться в мотивах собеседника.

- Не поддаваться на агрессию говорящего. Терпением и спокойствием постараться нивелировать ее.

- Во время конфликта стараться заменять частицы «не» «нельзя», «но».

Например, вместо «нельзя продолжать разговор в таком тоне», сказать ***«для продуктивного диалога необходима атмосфера взаимного уважения и открытости».***

В случае с явной агрессией можно использовать «**метод заезженной пластинки»**. Спокойно и уверенно повторять с одной и той же интонацией одну фразу «Я понимаю, вы огорчены/расстроены случившемся, я предлагаю вам обсудить это в спокойной**, взаимно уважительной** манере, **во взаимно удобное время**, я не могу продолжать разговор сейчас».

**Разделяйте ответственность.**

***Метод «карточек-переписок»***

«Как вы видите решение этой ситуации?» «Что вы предлагаете? «Мне хотелось бы услышать ваше мнение по этому вопросу для совместного поиска путей решения этой ситуации?

«Я как воспитатель отвечаю за …в этом вопросе мне необходима поддержка/помощь вас как родителей для того, чтобы мы совместными

усилиями смогли помочь/разрешить ситуацию» и т.д.

**Сужайте зону конфликта.**

**«То, что вы сейчас рассказали очень важно**

«Я услышала вас, что из всего перечисленного вас беспокоит больше всего. О чём бы вы хотели поговорить в первую очередь?»

**Планирование совместных путей решения конфликта** (используем принцип разделения ответственности).

«Что для вас является наилучшим решением этой ситуации?» «Какой план действий вы готовы предложить?» «В чём из перечисленных вариантов решения ситуации вы готовы оказать содействие?».

**Резюмирование, подведение итогов разговора, встречи.** Обратная связь всех участников конфликтной ситуации. Проговорите изначальный запрос/жалобу, предложенные варианты решения, зону ответственности, дату контрольных встреч при необходимости. **Поблагодарите собеседника** за активность, сотрудничество, участие. **Закончите встречу, диалог на позитивной ноте**.

**Практические ситуации:** (участники делятся на подгруппы по 4-5 чел. по типу аквариума, родитель, воспитатель – судья – выносит решение о целесообразности выбранной тактике поведения воспитателя, комментатор - дополняет)

**1. Родитель**: - Евдокия Леопольдовна, я недовольна тем как ведутся занятия в вашей группе. Я думаю о том, чтобы перевести своего ребёнка к более опытному педагогу!

**2. Родитель:** - Почему вы высаживаете каждый раз только моего ребёнка, другие ходят с кашлем и ничего!

**3. Родитель:** - Евлампия Гавриловна почему мой Вася опять весь искусанный!

**4. Родитель:** (В ответ на просьбу воспитателя придерживаться режимных моментов, приводить ребёнка вовремя с физкультурной формой)

- Меня ваши правила не интересуют в том саду откуда мы пришли к нам так не придирались! Я буду приводить ребёнка тогда, когда мне будет удобно!

**5. Родитель:** - Почему вещи моего ребёнка такие грязные! Вы что не следите совсем за ними на прогулке! И откуда этот синяк на голове я сейчас же пойду жаловаться заведующей!

**Предполагаемые ответы педагогов:**

1. Если бы я была недовольна тем, как ведутся занятия у моего ребёнка, я бы тоже думала о переводе в другую группу.

Родитель вправе при наличии свободных мест в других группах выбрать наиболее подходящего на его взгляд педагога. Ведь кто как не родитель может знать, что лучше для его ребёнка, и никому не хочется получать плохие знание и услуги.

1. Бывает так, что родителям кажется, что к их ребёнку придираются, или предвзято относятся. Очень хорошо, что вы сейчас это высказали ведь многие мамы уходят и часто не говорят о том, что им не нравиться в группе. Давайте обсудим, что можно предпринять с моей и вашей стороны чтобы создать атмосферу психологического комфорта для ребёнка. Мне бы хотелось побольше узнать о характере, привычках ребёнка.
2. Очень хорошо, что вы об этом заговорили. Многие родители, к сожалению, не приучают детей к ответственности за свои поступки, к правилам общения с другими. Вы спрашивали Васю, что он сам сказал об этой ситуации?

(далее можно поговорить о том, что, когда мы не спешим детям давать советы, нравоучения как им поступать, а слушаем их сначала, и стараемся посмотреть на ситуацию глазами ребёнка, она может выглядеть иначе. Очень важно с раннего возраста учить ребёнка общению с другими, ставить личные границы, отходить от потенциальной опасности. Конечно, воспитатели должны следить за безопасностью детей, при этом если ребёнок с детства будет знать эти полезные правила общения — значит в будущем у него не возникнет проблем. Спасибо, что затронули такую важную тему!

1. **–** Да, когда есть правила, которые нам неудобны и мешают это очень неприятно совершенно с вами в этом согласна. Многие родители считают, что в соблюдении режима нет никакого смысла, тогда как папы, которые хотят воспитать своих сыновей волевыми и сильными, спортсменами или просто успешными стараются с детства привить им правильный распорядок. Очень интересный вопрос вы затронули, на тему правил и запретов у нас как раз запланирована с родителями очень интересная консультация.
2. Да, когда вещи грязные, тем более что детская одежда сейчас не дешёвая прямо скажем, а грязь не всегда отстирывается это очень неприятно. Да и синяки любого внимательного родителя заставляют переживать и волноваться. Поделитесь пожалуйста, как вы с сыном/дочерью дома договариваетесь чтобы, он не пачкался и вёл себя так чтобы по возможности избегать синяков.

**Притча**

**Приходит ученик к Учителю и говорит: "Учитель, я устал, у меня такая тяжелая жизнь, такие трудности и проблемы, я все время плыву против течения, у меня нет больше сил... Что мне делать?".**

Учитель вместо ответа поставил на огонь три одинаковых емкости с водой. В одну емкость бросил морковь, в другую - положил яйцо, а в третью - насыпал зерна кофе. Через некоторое время он вынул из воды морковь и яйцо и налил в чашку кофе из третьей емкости.  
  
"Что изменилось?" - спросил он ученика.  
  
"Яйцо и морковь сварились, а зерна кофе растворились в воде", - ответил ученик.  
  
"Нет, - сказал Учитель, - это лишь поверхностный взгляд на вещи. Посмотри - твердая морковь, побывав в кипятке, стала мягкой и податливой. Хрупкое и жидкое яйцо стало твердым. Внешне они не изменились, они лишь изменили свою структуру под воздействием одинаково неблагоприятных обстоятельств - кипятка. Так и люди - сильные внешне могут расклеиться и стать слабыми там, где хрупкие и нежные лишь затвердеют и окрепнут".  
  
"А кофе?" - спросил ученик.  
"О! Это самое интересное! Зерна кофе полностью растворились в новой враждебной среде и изменили ее - превратили кипяток в великолепный ароматный напиток. **Есть особые люди, которые не изменяются в силу обстоятельств. Они изменяют сами обстоятельства и превращают их в нечто новое и прекрасное, извлекая пользу и знания из ситуации".**

**Рецепт «Создание психологического комфорта в ДОУ».**

**Педагоги делятся на подгруппы и составляют рекомендации.**

**Рефлексия.**

«Хорошие люди принесут вам счастье, плохие люди наградят вас опытом, худшие — дадут вам урок, а лучшие — подарят воспоминания. Цените каждого».  
  
Уилл Смит

**Тренинг для педагогов «Техника разрешения конфликтов в детском коллективе».**

**Автор: педагог-психолог Сагитова А.И.**

**Цель:** обучение участников тренинга распознаванию конфликтных ситуаций и нахождению приемлемого способа для их нейтрализации в рамках сопровождения детей на территории детского сада.

**Задачи:**

1. Ознакомить аудиторию с понятием конфликта и основными его характеристиками.

2. Активизировать внутренние ресурсы участников;

3. Развить навык самоанализа и углубленной рефлексии;

4. Развить навыки и умения, необходимые для компетентного разрешения конфликтных ситуаций.

**Вступление.**Ведущий: «Здравствуйте. Сегодня мы проводим тренинг, посвященный проблеме конфликтов в детском коллективе. К сожалению, как мы все знаем на собственном профессиональном опыте, у каждого педагога или воспитателя, так или иначе, случаются рабочие ситуации, связанные с конфликтами. В них могут быть вовлечены дети, родители, а иногда и сам педагог. В рамках этого тренинга мы постараемся понять основные механизмы конфликтных ситуаций, приложить их к детскому коллективу и найти достаточно эффективные способы их решения. Итак, начнем».

**Упражнение 1.** – игра-приветствие «смешной воспитатель».

Цель: настроить участников на работу в группе.

Время: 3-4 минуты.

Участники по кругу называют себя по имени, говорят, кем они работают и прибавляют к этому название какого-либо животного в уменьшительно-ласкательной форме. Например, «Меня зовут Тамара, я воспитатель-белочка».

**Упражнение 2.** – работа с ассоциативными картами «Для меня конфликт – это…»  
Цель: формирование о собственном представлении конфликта.

Время: 10-15 минут

Раздаточный материал: ассоциативные карты.

Каждый участник берет понравившуюся карту на столе, затем участники по очереди рассказывают, почему эта карта ассоциируется у них с конфликтом.

**Лекционная часть.** – определение педагогического конфликта.

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». Английский словарь синонимов дает такие понятия для термина «конфликт»: борьба, столкновение, несогласие, враждебность, оппозиция и др.

Конфликт – это противодействие субъектов по поводу возникшего противоречия, действительного или воображаемого. Причиной конфликта может стать различие в целях, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и др.

К сожалению общепринятой теории конфликтов, которая бы однозначно разъясняла природу их возникновения и влияния их на развитие общества не существует, как впрочем не существует и единой классификации, тем не менее большинство авторов (Гришина Г.В. 2002; Почебут Л.Г., Чикер В.А. и ряд иностранных авторов) выделяют следующие типы конфликтов: личностные, межличностные, межгрупповые, внутригрупповые конфликты.

**Конфликт типа «педагог-ребенок».**

По мнению психолога М.М. Рыбаковой между педагогом и воспитанником чаще всего встречаются следующие виды конфликтов:

*конфликты деятельности*, возникающие по поводу успеваемости учащихся, выполнения ими учебных и внеучебных заданий;

*конфликты поведения (поступков)*, возникающие в связи с нарушением учащимися правил поведения в учебном заведении, чаще всего на занятиях, и за пределами учебного учреждения;

*конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и педагогов*, в рамках их общения в процессе совместной педагогической деятельности.

**Конфликт типа «ребенок-ребенок».**

При выявлении причин возникновения конфликтов Я.Л.Коломинский и Б.П.Жизневский исходили из того, что игра, как и другие виды совместной деятельности, обладает определенной коммуникативно-организационной основой. Сюда относится ряд организационных задач деятельности, таких, как выбор темы общей игры, определение состава ее участников, распределение ролей и др. Они предположили, что конфликты между детьми возникают именно при решении подобных коммуникативно-организационных задач.

В связи с этим были выделены семь основных причин возникновения конфликтов:

* разрушение игры;
* по поводу выбора общей темы игры;
* по поводу состава участников игры;
* из-за ролей;
* из-за игрушек;
* по поводу сюжета игры;
* по поводу правильности игровых действий.

Кроме того, говоря об изменении с возрастом причин возникновения конфликтов между детьми дошкольного возраста, Д.Б.Эльконин высказал мнение о том, что у младших детей конфликты чаще всего возникают из-за игрушек, у детей среднего дошкольного возраста - из-за ролей, а в более старшем возрасте - из-за правил игры.

Интересны также исследования Я.Л.Коломинского и Б.П.Жизневского по проблеме способов воздействия детей друг на друга в ходе игрового конфликта. При рассмотрении особенностей поведения детей в ходе конфликта ими было проанализировано более 3000 актов поведения в виде соответствующих высказываний, действий и других форм воздействия на сверстников.

При этом были выделены следующие способы воздействия детей на других участников игрового конфликта:

«Физическое воздействие» - сюда включены такие действия, когда дети, особенно младшие, толкают друг друга, дерутся, а также отнимают игрушки, разбрасывают их, занимают чужое место в игре и т.д.

«Опосредствованное воздействие» - в этом случае ребенок воздействует на соперника через других людей. Сюда отнесены жалобы на сверстника воспитателю, плач, крик с целью привлечь внимание взрослого, а также воздействие с помощью других детей, вовлекаемых в конфликт для подтверждения своих притязаний.

«Психологическое воздействие» - сюда отнесены такие способы воздействия на соперника, которые адресованы непосредственно ему, но осуществляется это на уровне плача, крика, топанья ногами, гримасничанья и т.д., когда ребенок не объясняет своих притязаний, а оказывает на соперника определенное психологическое давление.

«Словесное воздействие» - в данном случае средством воздействия является уже речь, но это главным образом различные указания сопернику, что он должен делать или чего он делать не должен. Это высказывания типа «Отдай», «Уходи», своеобразная маркировка собственных действий - «Я буду врачом», отказ выполнять требуемое партнером действие, а также вопросы, требующие конкретного ответа, например, «Куда ты дел машину?». В последнем случае сверстник также должен выполнить определенное действие, но уже не предметное, а речевое.

«Угрозы и санкции» - сюда отнесены такие высказывания, в которых дети предупреждают соперников о возможных негативных последствиях их действий,-- например, «А я расскажу»; угрозы разрушения игры - «Я с вами не буду играть»; угрозы разрыва отношений в целом - «Я с тобой больше не дружу», а также различные междометия и слова, произносимые с угрожающей интонацией: «Ну!», «Ах, так!», «Понял?» и т.п.

«Аргументы» - сюда отнесены высказывания, с помощью которых дети пытаются объяснить, обосновать свои притязания или показать неправомерность притязаний соперников. Это высказывания типа «Я первый», «Это мое», заявления о своем желании - «Я тоже хочу», апелляция к своему положению в игре - «Я учительница и знаю, как надо учить», риторические вопросы типа «Зачем ты все разломал?», «Чего ты сюда пришел?», в которых явно просматривается негативная оценка действий партнера, а также прямые оценки своих действий и действий соперников («Ты не умеешь играть», «Я лучше знаю, как надо лечить») и разнообразные обидные прозвища, дразнилки и т.д. В эту же группу отнесены и случаи, когда дети пытаются апеллировать к определенным правилам, - например, «Надо делиться», «Продавец должен быть вежливым» и т.д.

**Упражнение 4.** **– «алфавит эмоций».**

Задача – за несколько минут вспомнить и записать возникающие в конфликтной ситуации – по одной эмоции на каждую букву алфавита. В общем кругу создается единый банк данных (устно или на доске/флипчарте).

**Лекционная часть.** – техники, влияющие на течение конфликта.

Раздаточный материал: листы с техниками.

Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В. предлагают техники, снижающие и повышающие напряжение. [Приложение 1].

Техники, снижающие напряжение:

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Вербализация эмоционального состояния: своего, партнера.
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
6. В случае вашей неправоты – немедленное признание ее.
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
8. Обращение к фактам.
9. Спокойный уверенный темп речи.
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз.

Техники, повышающие напряжение:

1. Перебивание партнера.
2. Игнорирование эмоционального состояния: своего, партнера.
3. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
7. Поиск виноватых и обвинение партнера.
8. Переход на «личности».
9. Резкое убыстрение темпа речи.
10. Избегание пространственной близости и наклона тела.

Лекционная часть. – 5 способов Кеннета Томаса.

К. Томас выделяет пять способов выхода из конфликтной ситуации.

Конкуренция (соревнование) предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

Избегание (уклонение) характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.

Компромисс представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной.

Приспособление предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на задний план.

Сотрудничество является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

«акулы» чаще используют соревнование»;

«черепахи» – уклонение;

«медвежата» – приспособление;

«лисы» – компромисс»;

«совы» – сотрудничество.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективными являются такие способы выхода из конфликта, как сотрудничество и компромисс. Однако любая из представленных Томасом стратегий может оказаться в разных ситуациях эффективной, поскольку имеет как положительные, так и отрицательные стороны.

Как бы нам ни хотелось этого, едва ли возможно представить и тем более осуществить совершенно бесконфликтное взаимодействие между людьми. Иногда даже важнее не избежать конфликта, а грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации и привести стороны к конструктивному соглашению.

**Упражнение 5.** – **тест «30 пословиц» [Приложение 2].**

Цель: определить свой тип поведения в конфликтных ситуациях

Раздаточный материал: бланки с тестом

«Представьте себе, что вы — экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему — 4 или 5.

Оценка 3 не должна использоваться вовсе.

Оценивается каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру "экзамена". За советами обращаться к вам не рекомендуется по вашему положению экзаменатора — оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже».

После того как участники оценят все пословицы, они могут подсчитать баллы по колонкам. Тренер, перед тем как зачитает интерпретацию, напоминает участникам, что если они не согласны с тем, что получилось в тесте, то лучше оставаться при своем мнении. Любой тест работает с определенной долей вероятности, и всегда находятся люди, чьи результаты ошибочны. Совпадает результат с действительностью или нет, решать самим участникам.

Бланк теста «30 пословиц»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| **16** | **17** | **18** | **19** | **20** |
| **21** | **22** | **23** | **24** | **25** |
| **26** | **27** | **28** | **29** | **30** |

Тест «30 пословиц»

1. Худой мир лучше доброй ссоры.

2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.

3. Мягко стелет, да жестко спать.

4. Рука руку моет.

5. Ум хорошо, а два лучше.

6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.

7. Кто сильнее, тот и прав.

8. Не подмажешь — не поедешь.

9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.

10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.

11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.

12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.

13. Убивай врагов своей добротой.

14. Честная сделка не вызывает ссоры.

15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.

16. Дерись подольше, да ума набирайся побольше.

17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.

18. Добро слово победит.

19. Ты — мне, я — тебе.

20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.

21. Кто спорит — ни гроша не стоит.

22. Кто не отступает — тот обращает в бегство.

23. Ласковый теленок двух маток сосет.

24. Кто дарит — друзей наживает.

25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.

26. Лучший способ решить конфликт — избежать его.

27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.

28. Кротость торжествует над злом.

29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.

30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

**Интерпретация**

1-й тип - «черепашка». У людей такого типа - большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам.

2-й тип — «акула». Для людей этого типа главное — их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» — надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепах», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могу вывести коллектив из сложной ситуации.

3-й тип — «медвежонок». Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

4-й тип — «лиса». Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь — не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

5-й тип — «сова». Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

**Упражнение 7**. – **«Быстроногий олень и звенящая струна».**

Цель: активизация внутренних ресурсов

Время: 5-8 минут

Раздаточный материал: бумажные перья

Участникам предлагается подумать над тем, какие роли они обычно играют в межличностных конфликтах, и обозначить эти роли двумя-тремя словами по аналогии с именами, которые носили индейцы (Усмиряющий Шторма, Мирная Голубка, Разгорающийся Огонь и т. д.). Если человек во всех выпадающих на его долю конфликтных ситуациях ведет себя примерно одинаково, он может выбрать себе только одно имя, если же в разных обстоятельствах и с разными людьми стиль его поведения варьирует, имен может быть несколько.

**Завершение. Рефлексия.**

Что было полезно, интересно для вас. Может вы что- то узнали нового о себе или о члене коллектива?

Что бы вы хотели изменить в тренинге, если будет такая же тема?

(Есть такая притча. Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее.

Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ из человека. Он задувал ему под ворот, у рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. “Смотри, - сказало оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково”. И, действительно, солнце начало нежно пригревать путешествующему спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял.

Так солнце, победило, действуя по-доброму, с любовью.

Спасибо за работу, всего хорошего!

**Тренинг для педагогов формирование конфликтологической компетентности педагога «В поисках Дзэна – путешествие по островам мудрости».**

**Автор: педагог-психолог Батищева Елена Ярославовна**

***Цель:*** повышать уровень профессиональной компетентности педагогов в вопросах конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

**Задачи:**

1. рассмотреть, и применить на практике основные приёмы установления невербального контакта (пауза, взгляд, мимика, поза, жесты, расстояние и положение относительно собеседника);

2.рассмотреть, и применить на практике техники рефлексивного слушания (4 основных техники активного слушания: эхо-техника (отражение), перефразирование, резюмирование, прояснение);

3. рассмотреть основные стратегии поведения в конфликтной ситуации;

4. рассмотреть и отработать с помощью практических ситуаций алгоритм действий во время конфликтной ситуации.

***Оборудование:***

*1 лист ватмана, бумага формата А4*;

краски, карандаши, кисточки, вода;

ткань для упражнения «плот»

**Приветствие**

**сообщение темы встречи, цели, задач**

- Здравствуйте уважаемые педагоги! Я рада приветствовать вас на нашем семинаре. Сегодня работа у нас будет строиться по принципу 40/60 – 40% информация, которой буду делиться с вами я, 60% — это собственный самостоятельный подход.

Сегодняшний семинар — это совместная работа, и совместная ответственность за результат. Ответственность, самостоятельность, инициативность – это то, чему мы хотим научить наших воспитанников и собственных детей, ответственность – это чего чаще всего избегают наши «сложные» родители.

Сегодня наш семинар пройдёт в формате квест-путешествия. Мы отправимся в путешествие не за новыми эмоциями, а за новым опытом, знаниями и отправимся к берегам далёкой прекрасной Индии, побудем в роли индийский гуру, мудрецов.

Наша встреча так и называется «В поисках Дзэна – путешествие по островам мудрости.

**Элементы имидж-терапии участники переодеваются в индийских мудрецов, создают себе образы. (5 мин.)**

1. **Приветствие. Настрой на работу.**

Поприветствуйте друг друга **взглядом**, **улыбкой**, каждый каким-нибудь особенным **жестом**.

**Упражнение «Я рад тебя видеть» (3 мин.)**

А теперь поприветствуйте своих соседей слева и справа положите им руки на плечи и по очереди скажите: «**Здравствуй, я рад тебя видеть, потому что**... (хочу узнать тебя поближе, ты мне приятен в общении, давно с тобой не разговаривал, думаю, что ты интересный собеседник) и какой-то **комплимент или пожелание**.

Вывод: в общении очень важны первые минуты, особенно тот посыл, который мы даем собеседнику при встрече, приветствии. Иногда от этого будет зависеть весь дальнейший успех общения, построения отношений.

1. **Разминка**

**Упражнение «Поймать ритм» (3-4 мин.)**

Участники садятся в общий круг. Упражнение называется **«поймать ритм»** мы будем выполнять его с помощью необычных музыкальных инструментов.

Инструкция: инструменты будут звучать по очереди, ваша задача поймать ритм «своих» инструментов.

Сначала играют маракасы; трещотки; барабаны; кастаньеты.

И играют все инструменты вместе.

Перестают играть, кастаньеты, маракасы, трещотки, барабаны.

3.Деление на подгруппы. (4 подгруппы)

Подгруппы придумывают название себе.

1. **Комнатные цветы:** алой, герань, каланхоэ, кактус, фиалка, дифимбахия, фикус
2. **Садовые цветы:** астра, роза, гвоздика, гиацинт, нарцисс, коалы
3. **Полевые:** василёк, ромашка луговая, анютины глазки, одуванчик, донник
4. **Лесные:** подснежник, медуница, хвощ.

**Тканевая арт-терапия «Жесты, мимика, поза, расстояние в общении».**

**(5мин.)**

Участники стоят в шеренге (каждая подгруппа делится на две шеренги)

С помощью кусочков ткани они пытаются инсценировать диалог.

Затем в подгруппе идёт обсуждение, мыслей чувств, важность расстояния в общении, мимики, жестов, пантомимики.

1. **Ситуация**. Воспитатель очень занят, много детей, есть новенькие, при этом родитель (тоже новенького ребёнка) старается задать как можно больше вопросов, «не отпускает воспитателя». Инсценировать диалог воспитателя с родителем.
2. **Ситуация**. Воспитатель только собрал детей на занятие, дети включились, и тут приходит опоздавший родитель, задаёт пару вопросов, стоит в дверях «умиляется своим ребёнком», другие дети отвлекаются. Инсценировать диалог воспитателя с родителем.
3. **Ситуация.** Обычно тихий ребёнок за день умудрился упасть, получить шишку, царапину, и быть искусанным другим. Родитель – очень тревожная мама, которая всего боится. Инсценировать диалог воспитателя с родителем.
4. **Ситуация.** «Мама-трещётка», эмоциональная, очень обидчивая, забирая своего ребенка, рассказывает истории из жизни третьего поколения своей большой семьи, у воспитателя очень болит голова, педагог устал в конце рабочего дня, осталось двое детей.
5. **Ситуация.** Спор. Родитель утверждает, что у ребёнка утром была зелёная кофточка в полосатую крапинку с помпоном, воспитатель в глаза такой экзотической одежды в принципе не видел, а у того ребёнка и подавно. Родитель требует вернуть кофточку в полосатую крапинку с помпоном здесь и сейчас.

**Рефлексия каждый в своём кругу.**

**-** Какие важные моменты общения были продемонстрированы через это упражнение? (поза, жесты, мимика, пантомимика – как они влияют в общении, удачные для коммуникации и не удачные жесты, расстояние.)

**Поза, жесты, взгляд**

**Пауза** – не всегда спешить их заполнять своими вопросами или репликами, давать возможность ответить или продолжить собеседнику.

Взгляд – если мы избегаем взгляда, собеседник может воспринять это как незаинтересованность в беседе. В то же время постоянный, «следящий» взгляд может быть истолкован как враждебность, особенно в напряжённых ситуациях. Идеальным является взаимное стремление к визуальному контакту.

**Мимика** – улыбкой мы передаём доброжелательный настрой на общение.

**Расстояние и положение относительно собеседника**. Психологические исследования доказывают, что расстояние само по себе может быть невербальным коммуникационным средством. В психологическом пространстве можно выделить 4 зоны:

**Интимная – менее 45 см**. Мы чувствуем себя комфортно в этой зоне общаясь с человеком, которому доверяем, с которым хорошо знакомы. Если мы вторгаемся в интимную зону собеседника в то время, когда у нас не сложились близкие отношения, он будет чувствовать себя неловко.

**Личная** – 45-120 см. Именно в этом интервале идут деловые разговоры. Такая дистанция подходит для дружеской встречи или консультации.

**Социальная** – 1,2 – 3.5 м. На этом расстоянии мы чувствуем себя комфортно в ситуации формального общения с незнакомыми людьми или группой людей.

**Публичная** – расстояние больше 3.5 м. Чтение докладов, лекций.

**Блицтурнир «Мастера общения» (12 мин.)**

**Практические ситуации:** (участники делятся на подгруппы по 4-5 чел. по типу аквариума, родитель, воспитатель – судья (куратор группы) – выносит решение о целесообразности выбранной тактике поведения воспитателя.

**Ситуации для Родителей: (участники вешают на грудь таблички)**

*(Воспитатель отвечает исходя из своего опыта, кураторы, фиксируют ответы, отмечают наиболее удачные варианты диалога).*

**1. Родитель**: - У моего ребёнка часто нет работы, я переживаю, мне кажется, он не участвует в занятии.

(Воспитатель отвечает исходя из своего опыта, кураторы, фиксируют ответы, отмечают наиболее удачные варианты диалога).

*(Родитель и педагог стоят на равных)*

**2. Родитель:** - Почему вы высаживаете каждый раз только моего ребёнка, другие ходят с кашлем и ничего!

*(родитель встаёт на стул во время диалога)*

**3. Родитель:** - Почему мой ребёнок опять весь искусанный! И следите пожалуйста, чтобы куртка на прогулке не задиралась, белые носки всегда были белыми. Чтобы он кушал полную порцию, а то, ведь он такой худенький! (у родителя закрыты уши

**4. Родитель:** (В ответ на просьбу воспитателя придерживаться режимных моментов, приводить ребёнка вовремя с физкультурной формой)

- Меня ваши правила не интересуют в том саду, откуда мы пришли к нам так не придирались! Я буду приводить ребёнка тогда, когда мне будет удобно!

*(У родителя закрыты глаза и уши)*

**5. Родитель:** - У меня особенный ребёнок, поздно заговорил, наблюдаемся у многих врачей, ходим к разным специалистам, ребёнок очень стеснительный, зажатый, мне бы хотелось, чтобы к нему был индивидуальный подход. (Родитель и воспитатель стоят на равных позициях)

**Ситуации для Воспитателей:**

**1.** Маша– активная, подвижная девочка, с трудом адаптируется к группе.

Воспитатель: - Обратитесь к невропатологу, с ребёнком нужно что-то делать.

*(Воспитатель стоит на стуле, родитель внизу)*

*(Родители отвечают исходя из своих чувств и педагогического опыта подобных ситуаций).*

**2**. Воспитатель обращается к маме с рассказом о том, что дети нового узнали на занятиях и с предложением закрепить изученный материал дома. (Воспитатель стоит на полу, родитель на стуле).

**3.** Воспитатель: ваш ребёнок опять, как и вчера, и позавчера, и поза-поза-вчера, не справился с заданием.

*(у воспитателя закрыты глаза и уши)*

**4.** Воспитатель: Ваш ребёнок делает творческие работы не очень аккуратно, вот посмотрите, например, на работу Танечки, или работу Вовы….

А ещё ваш ребёнок не выполняет нормативы по физкультуре, тогда как все дети нашей группы с этим справляются уже.

(Воспитатель стоит на стуле).

**Рефлексия (6 – 7 мин.)**

**Рефлексия – 2 круга объединяются; 1 и 2 подгруппа; 3 и 4 подгруппа.**

- Стул, повязка на глазах и ушах были метафорой. Какие ситуации в общении они демонстрировали для вас? Есть и ситуации, когда необходимо «быть на стуле» (н-р взять авторитет, установить границы), завязать уши (н-р не желать слушать сплетни, плохое о себе), глаза? (н-р меньше замечать плохое). Участники высказывают своё мнение.

- Что вы чувствовали, когда собеседник был в разных позициях общения с вами? (на стуле, на одном уровне, с завязанными ушами, с завязанными глазами) – расспросить о каждой позиции. Как это перекликалось с вашим опытом?

Какие это вызывало чувства в вас?

- Какие меры, по вашему мнению, способны предупредить конфликт? Участники делятся своими примерами, мнениями. (Н-р: На первом собрании при установлении контакта и в дальнейшем, спрашивать, проговаривать родительские ожидания, большинство конфликтов из-за разницы в ожиданиях; быть вежливым, учиться слушать и слышать, то, что хочет донести собеседник, вовремя замечать ситуации напряжения, непонимания и прорабатывать их не откладывая в долгий ящик, доброжелательным; вовлекая родителей в жизнь группы использовать такие приёмы, чтобы родители получали положительные эмоции, знания (н-р на родительских собраниях: фотоколлажи – о проделанной работе, фотоотчёты, пожелания детей – родителям, демонстрация успехов детей.

**Рекомендации по способам** эффективного общения (отражение чувств, «Я понимаю, это ситуация для вас неприятна», «Я понимаю вы обеспокоены сложившейся ситуацией» перефразирование «Если я вас правильно поняла и повторить сказанное собеседником, эмпатическое слушание установление контакта взглядом, выражение сочувствия, демонстрация включённости в ситуацию. Избегание слов «неправильно», вместо этого «давайте вместе попробуем», «давайте вместе подумаем…поищем вместе решение сложившейся ситуации»

**Невербальные приёмы установления контакта**

Умение слушать и слышать – один из самых важных навыков педагога и показатель его педагогического мастерства. Если говорящий понимает, что партнёр его внимательно слушает, интересуется его рассказом, он, как правило, укрепляется в своём желании рассказывать и делает это более охотно. Многих конфликтов можно избежать если вовремя грамотно услышать человека.

Техники нерефлексивного (без оценочного) слушания:

***Основные техники активного слушания:***

**Активное слушание** –кивание, пристройка по позе, жестам, взгляду использование междометий «Угу», «Да», «А» и т.д.

**Эмпатическое слушание** – проявление сочувствия, эмпатии «Я понимаю, это нелегко», «Я понимаю, это неприятно» и т.д.

**Отражение (эхо-техника)** – то, что следует отразить/повторить должно быть выбрано на основе значимости для говорящего. Иногда отражение используется во время затянувшейся паузы в качестве приглашения продолжить рассказ. Например, «Моя дочь вчера весь была очень беспокойная, нервная, такое ощущение, что её что-то сильно встревожило в детском саду…» «Настя вчера дома вела себя беспокойно, у вас сложилось ощущение что что-то могло встревожить её в саду».

**Перефразирование** – формулирование той же мысли, другими словами. Цель перефразирования в проверке слушателем точности собственного понимая услышанного.

«Как я вас понял, вы считаете, что...»

«По вашему мнению»

«Другими словами вы считаете»

«Правильно ли я понимаю?» Используя технику перефразирования, мы помогаем собеседнику чётче и понятнее выразить проблему, самому прояснить её смысл для себя, отойти от чувств переключиться на факты.

**Резюмирование** – техника переформулирования, с помощью которой подводят итог разговора в целом, или значительной части рассказа. Техника даёт возможность слушающему проверить насколько точно он понял услышанное и одновременно убедиться говорящему, что он донёс то, что хотел сказать до собеседника. Далее вы в 2-3 фразах пересказываете вашему партнёру то, что он рассказывал вам в течении нескольких минут, подбирая для этого корректные, лаконичные фразы.

«Если подвести итог сказанному...»

«Я внимательно вас выслушал. Правильно ли я понял, что...» Резюмирование уместно в случаях урегулирования конфликтов, разногласий.

**Прояснение** – обращение к говорящему за уточнением.

«Что вы имеете в виду»

«Более качественно/серьёзно/ответственно для вас это как?»

«Что случилось потом?»

«Не могли бы вы рассказать об этом подробнее?»

**Причины появления гнева:**

**Причина №1. Гнев - реакция на причиненную боль.**

**Причина №2**. Гнев — это продолжение первичных чувств. **Такие чувства как СТРАХ, ТРЕВОГА, печаль, вина могут быть первопричиной для возникновения гнева.**

**Причина №3. Гнев — это следствие оценки, которую вы дали ситуации.** Если вы определили ситуацию, как несправедливую или противоречащую вашим ценностям, возникает гнев.

**ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ГНЕВОМ**

**Шаг №1. Проговорите про себя, что вы разозлились.** Осознав эмоцию, мы берем ее под контроль. Не осознанная эмоция начинает управлять нами.

**Шаг №2. Стоп на 10 секунд!** Сделайте несколько глубоких вдохов. Этот простой способ, поможет снять напряжение восстановить дыхание. Гнев имеет склонность возрастать. И если его не остановить на начальной стадии «раздражения», сделать это потом будет очень тяжело. В результате «остановки» вы получаете драгоценное время, чтобы принять верное решение в сложившейся ситуации.

**Шаг №3. Поставьте себя на место человека, который вызвал в вас гнев.** Постарайтесь искренне понять его позицию и поведение. В основе любого поступка, лежит позитивный мотив. Стремление понять и принять помогает почувствовать сострадание к человеку.

Сострадание, дает нам эмоциональное преимущество и уверенность.

**Шаг №4.** Теперь подумайте над наилучшим решением в данной ситуации.

**Задайте себе вопросы: 1.** Какое решение и действие сейчас будет наилучшим? **2**.Какой результат с помощью такой реакции я хочу получить?**3**. Чему эта ситуация может меня научить?**4**. Для чего мне дана эта ситуация? **5**.Нужна ли мне помощь посредника? **6.**Выслушал ли я внимательно позицию собеседника или переключился на свои эмоции?

**Шаг №5. Предложите решение или совершите действие. Будьте максимально осознаны в данный момент. Не поддавайтесь на возможные провокации и эмоциональные выпады в вашу сторону.** Вы взяли гнев под контроль и теперь вам нужно удержать его в управляемых рамках. Говорите спокойно.

**«Золотое правило»**

Позитив – негатив – выход из ситуации

*Помните! Каждый человек о себе хорошего мнения, и он не будет вам благодарен, если вы начнёте уверять его в обратном.*

**Способы протекания конфликта**:

**Избегание** – стремление выйти из конфликтной ситуации не разрешая её.

**Приспособление** – подстройка под собеседника, отказ от своих интересов.

**Соперничество** – открытая борьба за свои интересы, с полным игнорированием интересов партнёра.

**Сотрудничество –** предполагает поиск решения, которое не только удовлетворило интересы обоих сторон, но помогло бы извлечь пользу из конфликта.

**Несмотря на то, что обе стороны оказываются в выигрыше лишь в ситуации сотрудничества, каждый тип поведения может оказаться уместным и эффективным в определённой ситуации.**

**Пути выхода из конфликта:**

**Компромисс**- решение проблемы через взаимные уступки. Называем + и –

**Посредничество** – использование 3 стороны для консультации по конфликтной ситуации.

**Арбитраж** – обращение к стороне, наделённой специальными полномочиями за помощью;

**Применение силы, власти, закона** – одностороннее использование силы.

**Алгоритм выхода из конфликта:**

**1.Определить для себя природу конфликта** (стихийная, длительная неприязнь, манипуляция/эмоциональный шантаж) **Определить к какому типу личности относиться человек, с которым случился конфликт (типология «трудных родителей»).**

**2**.**Показать собеседнику, что вы его услышали** с помощью техник активного/эмпатического слушания, перефразирования, резюмирования, Я-сообщений. («Правильно ли я вас поняла, вы имели ввиду», «Я понимаю вас огорчила/обеспокоила эта ситуация» и т.д.), **что вам небезразличны эмоции, переживания собеседника.**

*Дополнительные рекомендации:*

- Не следует перебивать, прерывать человека. Такой прием активного слушания позволит довести основную мысль до конца.

- После вопроса обязательно дождаться ответа собеседника, не отвечать за него.

- Поддерживать визуальный контакт, повернуться к говорящему лицом.

- Установить обратную связь, задавать вопросы, кивать.

- Не следует сразу опровергать услышанную информацию. Сначала вникнуть в суть беседы, разобраться в мотивах собеседника.

- Не поддаваться на агрессию говорящего. Терпением и спокойствием постараться нивелировать ее.

- Во время конфликта стараться заменять частицы «не» «нельзя», «но».

Например, вместо «нельзя продолжать разговор в таком тоне», сказать ***«для продуктивного диалога необходима атмосфера взаимного уважения и открытости».***

В случае с явной агрессией можно использовать «**метод заезженной пластинки»**. Спокойно и уверенно повторять с одной и той же интонацией одну фразу «Я понимаю, вы огорчены/расстроены случившемся, я предлагаю вам обсудить это в спокойной**, взаимно уважительной** манере, **во взаимно удобное время**, я не могу продолжать разговор сейчас».

**Разделяйте ответственность.**

***Метод «карточек-переписок»***

«Как вы видите решение этой ситуации?» «Что вы предлагаете? «Мне хотелось бы услышать ваше мнение по этому вопросу для совместного поиска путей решения этой ситуации?

«Я как воспитатель отвечаю за …в этом вопросе мне необходима поддержка/помощь вас как родителей для того, чтобы мы совместными

усилиями смогли помочь/разрешить ситуацию» и т.д.

**Сужайте зону конфликта.**

**«То, что вы сейчас рассказали очень важно**

«Я услышала вас, что из всего перечисленного вас беспокоит больше всего. О чём бы вы хотели поговорить в первую очередь?»

**Планирование совместных путей решения конфликта** (используем принцип разделения ответственности).

«Что для вас является наилучшим решением этой ситуации?» «Какой план действий вы готовы предложить?» «В чём из перечисленных вариантов решения ситуации вы готовы оказать содействие?».

**Резюмирование, подведение итогов разговора, встречи.** Обратная связь всех участников конфликтной ситуации. Проговорите изначальный запрос/жалобу, предложенные варианты решения, зону ответственности, дату контрольных встреч при необходимости. **Поблагодарите собеседника** за активность, сотрудничество, участие. **Закончите встречу, диалог на позитивной ноте**.

**Затем участники меняются ролями, тот, кто был родителем, становится педагогом.**

**Примерные ответы педагогов:**

Если бы я была недовольна тем, как ведутся занятия у моего ребёнка, я бы тоже думала о переводе в другую группу.

Родитель вправе при наличии свободных мест в других группах выбрать наиболее подходящего на его взгляд педагога. Ведь кто как не родитель может знать, что лучше для его ребёнка, и никому не хочется получать плохие знание и услуги.

Бывает так, что родителям кажется, что к их ребёнку придираются, или предвзято относятся. Очень хорошо, что вы сейчас это высказали ведь многие мамы уходят и часто не говорят о том, что им не нравиться в группе. Давайте обсудим, что можно предпринять с моей и вашей стороны чтобы создать атмосферу психологического комфорта для ребёнка. Мне бы хотелось побольше узнать о характере, привычках ребёнка.

Очень хорошо, что вы об этом заговорили. Многие родители, к сожалению, не приучают детей к ответственности за свои поступки, к правилам общения с другими. Вы спрашивали Васю, что он сам сказал об этой ситуации?

(далее можно поговорить о том, что, когда мы не спешим детям давать советы, нравоучения как им поступать, а слушаем их сначала, и стараемся посмотреть на ситуацию глазами ребёнка, она может выглядеть иначе. Очень важно с раннего возраста учить ребёнка общению с другими, ставить личные границы, отходить от потенциальной опасности. Конечно, воспитатели должны следить за безопасностью детей, при этом если ребёнок с детства будет знать эти полезные правила общения — значит в будущем у него не возникнет проблем. Спасибо, что затронули такую важную тему!

Да, когда есть правила, которые нам неудобны и мешают это очень неприятно совершенно с вами в этом согласна. Многие родители считают, что в соблюдении режима нет никакого смысла, тогда как папы, которые хотят воспитать своих сыновей волевыми и сильными, спортсменами или просто успешными стараются с детства привить им правильный распорядок. Очень интересный вопрос вы затронули, на тему правил и запретов у нас как раз запланирована с родителями очень интересная консультация.

Да, когда вещи грязные, тем более что детская одежда сейчас не дешёвая прямо скажем, а грязь не всегда отстирывается это очень неприятно. Да и синяки любого внимательного родителя заставляют переживать и волноваться. Поделитесь пожалуйста, как вы с сыном/дочерью дома договариваетесь чтобы, он не пачкался и вёл себя так чтобы по возможности избегать синяков.

**Стенгазеты по темам: (10 мин)**

**1.**Памятка новобранцу как строить доброжелательные отношения в группе. **2.**Памятка ТОП – вредных советов или как разжечь из искры пламя.

**3.**Памятка «продуманного» педагога или как вовремя положить соломинку – профилактика конфликтных ситуаций.

**4.**Памятка формула конфликта и пути его разрешения.

**Формула конфликта:**

*конфликтная ситуация* (накопившиеся противоречия) + *повод* (инцидент) “последняя капля” =*конфликт*.

Причины конфликтов между педагогом и родителями различны: родитель не удовлетворён положением ребёнка в коллективе, отношением к нему воспитателя, организацией воспитательно-образовательного процесса в целом и т. д.

**Что чаще всего может стать поводом для непонимания и недовольства?**

**Со стороны родителей это:**

• с ребенком мало занимаются в саду;

• не создают должных условий для укрепления его здоровья;

• не могут найти подход к ребенку;

• используют непедагогические методы в отношении ребенка (моральные и физические наказания);

• плохо следят за ребенком (не вытерли сопельки, не сменили трусики, не переодели грязную футболку);

• ребенка заставляют есть или, наоборот, не следят, чтобы он все съедал;

• ограничивают свободу ребенка;

• часто наказывают и жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;

• не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили (что нередко случается в яслях, ударили, поцарапали.

**У воспитателей тоже есть «свой список» претензий к родителям:**

• неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут отчитать на повышенных тонах при ребенке;

• забывают оплатить квитанции, вовремя внести плату за дополнительные занятия;

• забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;

• приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика) ;

• поздно забирают детей;

• плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку; обычно к таким детям очень сложно найти подход) ;

• предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам.

Давайте подумаем, конфликт имеет только отрицательные стороны или мы можем извлечь из возникшего конфликта что- то положительное?

**Упражнение «Нужны ли конфликты с родителями? »**.

Положительные и отрицательные стороны конфликтов

***Положительные***

• Получение социального опыта

• Нормализация морального состояния

• Получение новой информации

• Разрядка напряжённости

• Помогает прояснить отношения

• Стимулирует позитивные изменения

**Отрицательные**

 • Настроение враждебности

• Ухудшение социального самочувствия

• Формализация общения

• Умышленное и целенаправленное деструктивное поведение

• Эмоциональные затраты

• Ухудшение здоровья

• Снижение работоспособности

Вывод: таким образом, мы выяснили, что конфликты могут носить не только отрицательные черты, но и быть полезными. Самое главное, уметь правильно разрешать их.

**Рефлексия в большом круге. Проводит психолог. Кураторы дополняют. Обсуждение газет.**

**1. Сказ о богатыре русском**

«Раз пошел богатырь к быстрой реченьке. А на берегу той реки – Змей Горыныч лежит. И стал биться богатырь со Змеем проклятым. День бился, два бился, три бился…

Наконец, обессиленные, упали они и, чуть дыша, Горыныч спрашивает:

- Чего ж тебе было надобно, Иванушка?

- Да, я водицы испить хотел…

- Ды-к, пил бы! Чего ж драться-то начал?!

**2. Притча   
Приходит ученик к Учителю и говорит: "Учитель, я устал, у меня такая тяжелая жизнь, такие трудности и проблемы, я все время плыву против течения, у меня нет больше сил... Что мне делать?». Учитель** вместо ответа поставил на огонь три одинаковых емкости с водой. В одну емкость бросил морковь, в другую - положил яйцо, а в третью - насыпал зерна кофе. Через некоторое время он вынул из воды морковь и яйцо и налил в чашку кофе из третьей емкости.  
"Что изменилось?" - спросил он ученика.  
  
"Яйцо и морковь сварились, а зерна кофе растворились в воде", - ответил ученик.  
  
"Нет, - сказал Учитель, - это лишь поверхностный взгляд на вещи. Посмотри - твердая морковь, побывав в кипятке, стала мягкой и податливой. Хрупкое и жидкое яйцо стало твердым. Внешне они не изменились, они лишь изменили свою структуру под воздействием одинаково неблагоприятных обстоятельств - кипятка. Так и люди - сильные внешне могут расклеиться и стать слабыми там, где хрупкие и нежные лишь затвердеют и окрепнут".  
  
"А кофе?" - спросил ученик.  
"О! Это самое интересное! Зерна кофе полностью растворились в новой враждебной среде и изменили ее - превратили кипяток в великолепный ароматный напиток. Есть особые люди, которые не изменяются в силу обстоятельств. Они изменяют сами обстоятельства и превращают их в нечто новое и прекрасное, извлекая пользу и знания из ситуации".

**3. Притча Солнце и ветер**

Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее. Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. “Смотри, - сказало оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково”. И действительно, солнце начало нежно пригревать путешествующему спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял.

Так солнце победило, действуя по-доброму, с любовью.

**4.Притча о собаке**

Однажды человек шел мимо одного дома и увидел старушку в кресле-качалке, рядом с ней качался в кресле старичок, читающий газету, а между ними на крыльце лежала собака и скулила, как будто бы от боли. Проходя мимо человек про себя, удивился, почему же скулит собака. На следующий день он снова шел мимо этого дома. Он увидел престарелую пару в креслах-качалках и собаку, лежащую между ними и издающую тот же жалобный звук. Озадаченный человек пообещал себе, что, если и завтра собака будет скулить, он спросит о ней у престарелой пары. На третий день на свою беду он увидел ту же сцену: старушка качалась в кресле, старичок читал газету, а собака на своем месте жалобно скулила. Он больше не мог этого выдержать.

— Извините, мэм, — обратился он к старушке, — что случилось с вашей собакой?

— С ней? — переспросила она. — Она лежит на гвозде.

Смущенный ее ответом человек спросил:

— Если она лежит на гвозде и ей больно, почему она просто не встанет?

Старушка улыбнулась и сказала приветливым, ласковым голосом:

— Значит, голубчик, ей больно настолько, чтобы скулить, но не настолько, чтобы сдвинуться с места.

**Рефлексия «Цветок лотоса» (5 мин.)**

Участники в своих микрогруппах садятся вокруг обруча, ногами образуя «лепестки» и делятся друг с другом обратной связью по тренингу.