

Технология выявления и разрешения конфликта.

Актуальность технологии.

Современный мир с его многогранными проявлениями, огромным количеством взглядов и мнений изначально конфликтен. Особенно остро на несовершенство окружающей действительности реагируют подростки в силу своей психофизической нестабильности. Конфликтую со взрослыми, друг с другом и с самими собой, подростки развиваются в личностном плане, но часто из-за неумелого конфликтного взаимодействия наносят своей психике непоправимый урон. Данная технология призвана помочь педагогу научить подростков конструктивному конфликтному взаимодействию и способности извлекать пользу из конфликтной ситуации

Цель и задачи технологии.

Цель: усовершенствование механизма разрешения конфликта и создание условий для конструктивного и эффективного выхода из конфликтной ситуации.

Задачи: 1. научить подростков с помощью педагогов конструктивному конфликтному реагированию;
2. сформировать умения адекватного конфликтного реагирования у подростков, их родителей и педагогов.
3. воспитать навыки толерантного поведения в подростковом коллективе.

Собственно технология (пошаговый механизм)

Этап № 1. Подготовительный (диагностика предконфликтной ситуации и непосредственно конфликта).

Шаг первый.

Диагностика состояния личностной агрессии и общей агрессивности в коллективе подростков, как предпосылки для возникновения конфликта. Используются следующие виды диагностики (на выбор):

- выявление агрессивности у подростка (анкета для родителей), (приложение 1);
- опросник Айзенка по определению уровня тревожности, фрустрации, агрессии и ригидности, (приложение 2);
- тест на конфликтность личности Г.Н.Маркова, (приложение 3).

Шаг второй.

Сбор данных о конфликте:

- причина;
- участники;
- интересы противоборствующих сторон.

Используется методика Х.Корнелиуса и Ш.Фэйра картографии конфликта, (приложение 4).

Шаг третий.

Переработка и интерпретация полученных данных путем систематизации, наблюдения и описания.

Шаг четвертый.

Вынесение решения (психологический диагноз и прогноз).

- определение типа конфликта: личность - личность, личность - группа, группа - группа;
- определение природы конфликта: конфликт потребностей или конфликт ценностей;
- определение типа конфликтогенов: стремление к превосходству, агрессивность, эгоизм, привилегия.

Этап № 2. Стратегический (разработка стратегии разрешения конфликта).

Шаг первый. Определение типов конфликтных личностей для всех участников конфликта. Используется тест "Как вы действуете в конфликтной ситуации?", (приложение 6.8.).

Шаг второй. Определение типичных для участников стратегий поведения в конфликте, Применяется тест К.Томаса "Определение стратегий поведения в конфликте", (приложение 6.3.).

Шаг третий. Разработать стратегию разрешения конфликта, руководствуясь полученными данными. Существуют три главные стратегии поведения в конфликте для педагога:

- оказание помощи в поиске решения конфликта;
- обеспечение взаимодействия сторон и поддержание между ними неконфликтных отношений;
- манипулирование поведением участников конфликта.

Этап № 3. Деятельный (реализация комплекса методов и средств по разрешению конфликта).

В зависимости от выбранной стратегии урегулирования конфликта возможно применение следующих методов и средств.

1. Метод переговоров.

Цель: наладить прямое, по возможности, продуктивное общение между участниками, для выяснения сфер притязаний, (инструкция - приложение 6.9.).

2. Игровые методы.

а) метод интроспекции (приложение 6.10.);

цель: научить строить взаимодействие с другим человеком через восприятие мыслей и чувств соперника, через психологическую имитацию его внутреннего мира.

б) метод эмпатии (приложение 6.11.);

цель: научить технике вникания в переживания другого человека.

в) метод логического анализа (приложение 6.12.);

цель: научить выстраивать систему интеллектуальных представлений об оппоненте.

3. Занятие с элементами тренинга для подростков "Подросток и конфликты", (приложение 6.13.).

Цели и задачи: развивать представления о сущности конфликтов, понимание естественности их возникновения в повседневной жизни, их созидательного потенциала; показать возможность разрешения большинства разногласий при стремлении находить конструктивные способы их преодоления; отработать стратегии решения повседневных конфликтов.

Ход занятия:

- вводное слово ведущего;
- основная часть;
- заключительная часть.

Этап № 4. Аналитический (анализ постконфликтной ситуации).

Шаг первый. Анализ реализации назначений функций конфликта (негативные, позитивные).

Шаг второй. Анализ исхода конфликта - достигнута ли цель одной из сторон или удовлетворены обе стороны.

Шаг третий. Анализ отношений конфликтовавших сторон (прекратились, остались прежними, перешли на новый уровень).

Шаг четвертый. Устранение постконфликтной напряженности. Беседа "Учитесь властвовать собой", (приложение 6.14.).

Цель: научить старшеклассников реально оценивать себя и других людей, познакомить с существующими законами межличностного общения, дать практические советы по снятию стресса

Ход занятия

- 1. Вступительное слово ведущего.**
- 2. Тест "Состояние нервной системы"**
- 3. Советы: как вести себя в нестандартных и конфликтных ситуациях**
- 4. Тест "Конфликтный ли вы человек"**
- 5. Игра "Взгляд"**
- 6. Подведение итогов**

3. Рекомендации.

- * межличностный конфликт является важным источником личностного развития, а также внутригрупповых отношений;
- * межличностный конфликт способен позитивно изменить и расширить сферу и способы межличностных взаимодействий;
- * через открытую конфронтацию межличностный конфликт освобождает группу от негативных факторов ее развития;
- * межличностный конфликт способствует развитию взаимопонимания между подростками, развивает их социальный интеллект.

Более того, позитивный смысл конфликта состоит в раскрытии для подростка его собственных возможностей, в активизации личности как субъекта предупреждения, преодоления и разрешения межличностного конфликта. В связи с этим возникает проблема поиска форм и методов организации условий для максимальной реализации конструктивного потенциала межличностных конфликтов среди подростков. Такие конфликты среди подростков имеют свою выраженную специфику, определяемую одновременным воздействием конфликтогенных факторов различной природы и возрастными особенностями детей.

Практика показывает, что наиболее распространенными способами преодоления межличностного конфликта подростков является нейтрализация агрессивных и враждебных проявлений, разведение конфликтующих сторон, изъятие конфликтогенных факторов. Все это - способы, снижающие активность самих подростков. Открываются большие возможности в развитии личности в условиях конструктивного преодоления межличностного конфликта, если деятельность психолога носит характер активных коррекционных воздействий.

Однако, готовность подростка к конструктивному поведению в условия межличностного конфликта формируется в особых условиях, создание которых является предметом профессиональной деятельности психологов и педагогов, владеющих методами личностного развития подростков и знаниями развития подростковых групп.

Психологическое содержание работы заключается в том, чтобы обеспечить переход участников конфликта от конфронтации и борьбы за утверждение своих позиций к осознанию общности их интересов в выходе из возникшей ситуации и необходимости объединения усилий для поисков этого решения.

Приложение.

1. Выявление агрессивности у подростка (анкета для родителей) по Лаврентьеву Г.П.

Инструкция. Родителям предлагается ответить на вопросы анкеты, позволяющие выявить степень агрессивности у подростка.

№№	Утверждения	Да	Нет
1	Временами кажется, что в него вселился злой дух.		
2	Он не может промолчать, когда чем-то недоволен		
3	Когда кто-то причиняет ему зло, он обязательно старается отплатить тем же		
4	Иногда ему безо всякой причины хочется выругаться		
5	Бывает, что он с удовольствием что-то ломает, разбивает, потрошит		
6	Иногда он так настаивает на чем-то, что окружающие теряют терпение		
7	Он не прочь подразнить животных		
8	Переспорить его трудно		
9	Очень сердится, когда ему кажется, что кто-то над ним подшучивает		
10	Иногда у него вспыхивает желание сделать что-то плохое, шокирующее окружающих		
11	В ответ на обычные распоряжения стремится сделать все наоборот		
12	Часто не по возрасту ворчлив		
13	Любит быть первым, командовать, подчинять себе других		
14	Неудачи вызывают у него сильное раздражение, желание найти виноватых		
15	Легко ссорится, может вступать в драку		
16	У него нередко приступы мрачной раздражительности		
17	Не считается со сверстниками, не уступает, не делится		
18	Уверен, что любое задание выполнит лучше всех		

Обработка результатов: положительный ответ на каждое утверждение оценивается в 1 балл, отрицательный - 0. Подчитайте результаты и оцените степень агрессивности вашего подростка.

Высокая степень агрессивности от 15 до 20 баллов.

Средняя степень агрессивности от 7 до 14 баллов.

Низкая степень агрессивности от 1 до 6 баллов.

2. Опросник Г. Айзенка по определению уровня тревожности, фрустрации, агрессии и ригидности.

Включает описание различных психических состояний, наличие которых у себя испытуемый должен подтвердить или опровергнуть. Опросник даёт возможность определить уровень тревожности, фрустрации, агрессии и ригидности.

Инструкция: «напротив каждого утверждения стоят три цифры: 2, 1, 0. если утверждение Вам подходит, то обведите кружком цифру 2; если не совсем подходит - цифру 1; если не подходит - 0».

Вопросы анкеты

1. Часто я не уверен в своих силах.
2. Нередко мне кажется безысходным положение, из которого можно было бы найти выход.
3. Я часто оставляю за собой последнее слово.
4. Мне трудно менять свои привычки.
5. Я часто из-за пустяков краснею
6. Неприятности меня сильно расстраивают, и я падаю духом.
7. Нередко в разговоре я перебиваю собеседника.
8. Я с трудом переключаюсь с одного дела на другое.
9. Я часто просыпаюсь ночью.
10. При крупных неприятностях я обычно виню только себя.
11. Меня легко рассердить.
12. Я очень осторожен по отношению к переменам в моей жизни.
13. Я легко впадаю в уныние.
14. Несчастья и не удачи ничему меня не учат.
15. Мне приходится часто делать замечания другим
16. В споре меня трудно переубедить.
17. Меня волнуют даже воображаемые неприятности.
18. Я часто отказываюсь от борьбы, считая её бесполезной.
19. Я хочу быть авторитетом для окружающих.
20. Нередко у меня не выходят из головы мысли, от которых следовало бы избавиться.
21. Меня пугают трудности, с которыми мне предстоит встретиться.
22. Нередко я чувствую себя незащищённым.
23. В любом деле я не довольствуюсь малым, я хочу добиться максимального успеха.
24. Я легко сближаюсь с людьми
25. Я часто копаюсь в своих недостатках.
26. Иногда у меня бывают состояния отчаяния.
27. Мне трудно сдерживать себя, когда я сержусь.
28. Я сильно переживаю, если в моей жизни что-то сильно меняется.
29. Меня легко убедить.
30. Я чувствую растерянность, когда у меня возникают трудности.
31. Предпочитаю руководить, а не подчиняться.
32. Нередко я проявляю упрямство.
33. Меня беспокоит состояние моего здоровья.
34. В трудные минуты я иногда веду себя по-детски.
35. У меня резкая грубоватая жестикуляция.
36. Я неохотно иду на риск.
37. Я с трудом переношу время ожидания.
38. Я думаю, что ни когда не смогу исправить свои недостатки.
39. Я мстителен.
40. Меня расстраивают даже незначительные нарушения моих планов.

Ключ

1. Шкала тревожности: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37.
2. Шкала фрустрации: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38.

3. Шкала агрессии: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

4. Шкала ригидности: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

При обработке результатов подсчитывается количество ответов «1» и «2», совпавших с ключом. За каждый совпавший с ключом ответ «2» начисляется 2 балла, за ответ «1» - 1 балл. Затем ответы по каждой шкале суммируются. Средний балл по каждой шкале -10.

Превышение его свидетельствует о преобладании исследуемого качества в структуре личности.

Характеристики, которые исследуются в опроснике, имеют следующие определения:
Личностная тревожность - склонность индивида к переживанию тревоги, характеризующаяся низким порогом возникновения реакции тревоги;

Фрустрация - психическое состояние, возникающее вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели;

Агрессия - повышенная психологическая активность, стремление к лидерству путем применения силы по отношению к другим людям.

Ригидность – затрудненность в изменении намеченной субъектом деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки.

На втором этапе работы предлагается использовать метод «незаконченные предложения», который является проективной методикой, позволяющей направленно выяснить отношение испытуемого к окружающему и некоторые личностные установки.

Испытуемый должен продолжить следующие предложения:

Завтра я...

Когда я закончу школу...

Наступит день, когда...

Я хочу жить, потому что...

При обработке результатов следует обращать внимание на особенности восприятия подростками окружающего и наличие или отсутствие осознанного стремления к сохранению жизни.

3. Тест: "Конфликтная личность" по Г.Н.Маркову.

Тест на определение уровня конфликтности личности, построенный на положении о ведущей роли одного из полушарий головного мозга. Этот тест использует диагностические показатели, которые являются наиболее устойчивыми в течение всей жизни человека. Для того чтобы их снять, необходимо:

- Переплести пальцы рук и заметить, какой палец оказывается сверху - правый (П) или левый (Л).
- Прицелиться, выбрав мишень, и определить, какой глаз является ведущим - правый (П) или левый (Л).
- Переплести руки на груди ("наполеоновская поза") и заметить, какая рука окажется сверху - правая (П) или левая (Л).
- Проверить, какая рука при аплодировании оказывается сверху - правая (П) или левая (Л).

После этого нужно записать результаты. Важно не перепутать указанную последовательность. Интерпретация в следующих формулах.

ПППП

Избегают конфликтов, но все же идут на них. В конфликтах последовательны, стремятся довести их до разрешения. Тщательно соотносят цель со средствами.

ПППЛ

Стремятся избегать конфликтов. Предпочитают разрешить их любыми способами. Нередко могут отказаться от прежней позиции.

ППЛП

Не любят конфликтовать, но и не избегают конфликтов. Находчивы и остроумны в

их разрешении.

ППЛЛ

Избегают конфликтов. Но, если сталкиваются с ними, то ведут себя твердо. Готовы идти на уступки.

ПЛЛЛ

Очень не любят конфликтовать. Стремятся выйти из него любыми способами. В том числе и за счет отказа от собственных требований. Решение принимают, в основном, поддаваясь эмоциональным, а не рациональным состояниям.

ПЛПП

Готовы идти на конфликт. Отчетливо понимают свои интересы, находят наиболее рациональные пути их защиты. Хорошо просчитывают свои возможности.

ПЛЛП

Не любят конфликтов. Эмоционально реагируют на события, но принимают достаточно обдуманные решения. Быстро и хорошо ориентируются в ситуации. Способны находить и неожиданные решения выхода из конфликта.

ПЛЛЛ

Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают собственные возможности, не склонны к компромиссам. Конфликт превращают только при условии выполнения своих требований. Излюбленный прием - "психологическая атака».

ЛППП

Конфликтов избегают, чувствуют себя в конфликтных ситуациях неуверенно. Проявляют большую гибкость в их решении. Склонны к компромиссам, готовы отказаться от защиты части своих интересов.

ЛППЛ

Избегают конфликтов. Но в тех случаях, когда считают свои интересы затронутыми, идут на конфликт без особых колебаний. Позицию держат твердо, не всегда склонны к компромиссам. На первом плане - интересы дела.

ЛЛПП

Считают конфликты неизбежными, смело идут на их решение. В конфликтах твердо добиваются поставленных задач. Не склонны к компромиссам, если они не решают всех поставленных задач.

ЛЛЛЛ

Внутренне агрессивны. Постоянно ищут повод для конфликта. Конфликтность прикрывается внешней мягкостью. Последовательны в достижении целей. Проявляют большую гибкость и изобретательность в решении конфликта с собственных позиций.

ЛЛПП

Избегают конфликтов. Предпочитают спорные вопросы решать мирным путем. Готовы отказаться от защиты собственных интересов, но последовательно защищают интересы других. Наиболее сильная их сторона - стремление конфликты предупредить или погасить в зародыше.

ЛЛЛЛ

Стремятся избежать конфликта, хотя не всегда могут его предупредить. Очень склонны к компромиссам. Уступают требованиям конфликтующих сторон, если противник оказывается более сильным.

ЛЛЛП

Конфликтов не избегают, хотя редко являются их инициаторами. В конфликтах действуют смело, решительно, не допускают опрометчивые решения. Четко продумывают возможные последствия конфликта, стремятся их предупредить. Склонны к компромиссам.

ЛЛЛЛ

Конфликтов избегают. Отличаются большой способностью предупреждать их. Однако, принимая участие в конфликтах, умеют произвести впечатление на противника, используя прием демонстрации несуществующих возможностей. Хорошо просчитывают возможные последствия конфликта и умеют вовремя скорректировать свое поведение.

Разумеется, этот тест не является своего рода истиной в последней инстанции, и его результаты не следует принимать за 100%. Впрочем, это касается и других тестов - научных или популярных - используемых в практике. Они являются своего рода ориентиром, помогают определить общие тенденции в поведении той или иной личности, вступающей в конфликт.

4. Методика картографии конфликта Х.Корнелиуса и Ш.Фэйра.

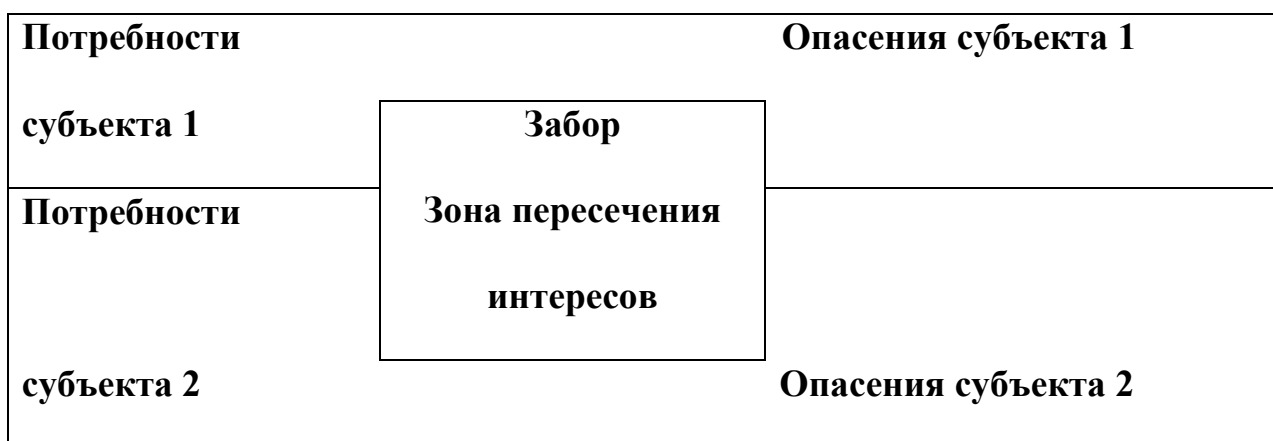
Каждый участник конфликтной ситуации заполняет карту самостоятельно или с партнером.

Заполнение карты состоит из трех этапов.

Этап 1. Определить проблемные заявления общего характера.

Этап 2. Опознать и назвать главных участников.

Этап 3. Ответить на вопрос "Каковы нужды и опасения каждого участника или группы?"



6.8. Тест "Как вы действуете в конфликтной ситуации?" Н.И.Леонова.

Внимательно прочитайте пословицы и афоризмы и по пятибалльной шкале определите, в какой степени каждое из них типично для вашего поведения в условиях конфликта:

5 баллов - весьма типично;

4 балла - часто;

3 балла - иногда;

2 балла - редко;

1 балл - совсем не типично.

1. Худой мир лучше доброй ссоры.

2. Если не можете другого заставить думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.

3. Мягко стелет, да жестко спат.

4. Рука руку моет.

5. Ум хорошо, а два лучше.

6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит

7. Кто сильнее, тот и правее.

8. Не подмажешь - не поедешь
9. С паршивой овцы - хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово "победа" четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своих добротой.
14. Честная сделка не вызовет ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценит дорого.
19. Ты - мне, я - тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит - ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковое телятко двух маток сосет, а упрямое - ни одной.
24. Кто дарит - друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты - избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслужило бы спора.
32. В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень, бросай в ответ кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Копай и копай без усталости - докопаешься до истины.

Используя ключ, оцените свое поведение в конфликте.

Типология поведенческих стратегий

Стратегия поведения	1	2	3	4	5
№№вопроса	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
	31	32	33	34	35

Наибольшее количество баллов указывает на приверженность к той или иной стратегии. Если в каких-либо колонках одинаковое количество баллов, то используются две стратегии.

Тип I. "Черепашка" (избегание) - стратегия ухода под панцирь, т.е. отказа как от достижения личных целей, так и от участия во взаимоотношениях с окружающими.

Тип II. "Акула" (конкуренция) - силовая стратегия: цели очень важны,

взаимоотношения нет. Таким людям не важно, любят ли их, они считают, что конфликты решаются выигрышем одной из сторон и проигрышем второй.

Тип III. "Медвежонок" (приспособление) - стратегия сдерживания острых углов: взаимоотношения важны, цели нет. Такие люди хотят, чтобы их принимали и любили, ради чего жертвуют целями.

Тип IV. "Лиса" - (стратегия компромисса) - умеренное отношение и к целям, и к взаимоотношениям. Такие люди готовы отказаться от некоторых целей, чтобы сохранить взаимоотношения.

Тип V. "Сова" - стратегия открытой и честной конфронтации и сотрудничества. Представители этого типа ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выхода в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

5. Метод переговоров в конфликте.

Цель: наладить прямое, по возможности, продуктивное общение между участниками, для выяснения сфер притязаний, (инструкция - приложение 6.9.).

1. Найти время и место, чтобы начать переговоры.

Условия:

- процесс длителен (2 - 4 часа);
 - исключить различные помехи (телефонные разговоры, открывание дверей и т.д.);
 - определить время так, чтобы никто из участников не спешил;
 - не использовать приемы давления; не покидать переговоры раньше установленного времени.
2. Спланировать организационно так, чтобы "запустить" разговор.
3. "Выговорись" - выявить объект ссоры и сформулировать проблему.
4. "Соглашение" - правильно выбрать момент, когда стороны психологически готовы к примирению.

6. Метод интроспекции

цель: научить строить взаимодействие с другим человеком через восприятие мыслей и чувств соперника, через психологическую имитацию его внутреннего мира

Упражнения, разработанные на основе метода интроспекции.

Упражнение «Мария Ивановна».

Цель: Развивает внутренние средства ролевой децентрации.

Выполняется индивидуально, в течение 10-15 минут.

Представь себе твой неприятный разговор, например, с учителем, условно назовем ее Марией Ивановной, позволившей себе неучтивый тон в разговоре с тобой и несправедливые замечания. Закончился учебный день и по дороге домой ты еще раз вспоминаешь неприятную беседу, и чувство обиды захлестывает тебя. Это вредно для психики: на фоне психологической усталости после рабочего дня развивается психологическое напряжение. Ты пытаешься забыть обиду, но тебе это не удается.

Попробуй пойти от противного. Вместо того чтобы насильственным образом вычеркнуть Марию Ивановну из своей памяти, попытайся наоборот, максимально приблизить ее. Попробуй сыграть роль Марии Ивановны. Подражай ее походке, манере себя вести, проигрывай ее размышления, ее семейную ситуацию, ее отношение к разговору с тобой. Через несколько минут ты почувствуешь облегчение, спадет напряжение.

Изменится твое отношение к конфликту, к Марии Ивановне, ты увидишь в ней много позитивного, того, что не замечал раньше. По сути дела, ты включишься в ситуацию

Марии Ивановны, и сможете ее понять. Последствия такой игры обнаружат себя на другой день, когда ты придешь на учебу. Мария Ивановна с удивлением почувствует, что ты доброжелателен и спокоен, и сама, вероятно, станет стремиться уладить конфликт.

Упражнение «Поставь себя на место другого».

Цель: развивает чувства толерантности и справедливости.

Вспомни свой недавний конфликт с кем-то, в котором ты начал общение с позиции «над». А теперь расслабься, закрой глаза и представь себя на месте того человека, с которым ты разговаривал. Внутренне спроси у него, какие впечатления он получил от общения с тобой? Подумай, чтобы мог о тебе сказать твой собеседник. Затем проиграй в своем воображении вашу беседу таким образом, чтобы оставить у твоего партнера приятные воспоминания о себе. Что изменилось? Ты понял, что изменилась, прежде всего, твоя внутренняя позиция? Если раньше, осознанно или неосознанно, ты начинал беседу с одноклассником, как со стоящим ниже тебя, то сейчас ты подходишь к человеку, внутренне готовясь к равноправному контакту с ним. Эта психологическая подготовка связана со сменой твоей позиции, твоим внутренним стремлением к полноценному диалогу.

7. Метод эмпатии.

Цель: научить технике вникания в переживания другого человека.

Упражнение «Ритм».

Взято из системы Н. Роджерс.

Выполнять необходимо в паре. Два человека встают лицом друг к другу и договариваются о своих ролях: один – ведущий, второй – «зеркало». Руки участников подняты на уровень груди и повернуты ладонями навстречу друг другу. Ведущий произвольно двигает руками, а играющий роль «зеркала» пытается отразить их в том же ритме. Роли несколько раз меняются.

Психологический смысл упражнения состоит в том, чтобы почувствовать внутренний «ритм» другого человека и как можно полнее отразить его. При этом думайте о том, что каждый человек – индивидуальность, обладающая уникальным психологическим «ритмом», и, чтобы правильно понять человека, надо, прежде всего, почувствовать его энергетику, темперамент, направленность, динамику, внутреннюю экспрессию.

Важно помнить, что метод дает возможность достичь высоких результатов, если вы умеете доверять своему начальному, интуитивному ощущению и способны вовремя остановить интеллектуальные интерпретации. Действительно, человек часто не верит своему чувству, начинает размышлять, что-то додумывать и принимает решение, основываясь на мыслительных схемах. Но жизнь затем показывает, что первое ощущение «от сердца» было правильным и точным, а последующие рассуждения «от головы» – ошибочными.

8. Метод логического анализа.

Цель: научить выстраивать систему интеллектуальных представлений об оппоненте.

Описание поэтапной технологии, переключения на собеседника, основанной на методе логического анализа.

1-й шаг. Укрепите в себе положительное отношение к человеку, которого вы хотите понять. Это делается для того, чтобы раздражение, неприязнь и неприятие, которые вы можете испытывать к нему, не исказили вашего понимания.

Выполните одно из упражнений: «Внутренний луч», «Книга», «Дыхание».

2-й шаг. Опишите в своем воображении ситуацию, в которой оказался интересующий вас человек.

3-й шаг. Ответьте на вопросы. Что он делает? Почему он это делает? Зачем, с какой целью он это делает?

4-й шаг. Какие желания и потребности человек пытается удовлетворить посредством своих действий?

5-й шаг. Каким образом следует построить общение или взаимодействие с тем человеком, чтобы учесть его и свои цели и не вызвать конфликта? От чего можно было бы отказаться? От чего могли бы отказаться вы сами?

Такая традиционная проработка проблемной или конфликтной ситуации поможет вам лучше понять своего собеседника.

9. Занятие с элементами тренинга для подростков "Подросток и конфликты".

Цели и задачи: развивать представления о сущности конфликтов, понимание естественности их возникновения в повседневной жизни, их созидательного потенциала; показать возможность разрешения большинства разногласий при стремлении находить конструктивные способы их преодоления; отработать стратегии решения повседневных конфликтов.

Оборудование: плакаты с определениями понятий "Конфликт", "Компромисс",

Ход занятия.

Ведущий. Ребята, в повседневной жизни люди часто сталкиваются с ситуацией конфликта, и сейчас вам предлагается разделить на две группы, и провести "Аукцион идей по теме "Конфликт".

В помощь ведущему. Обобщая высказывания участников, ведущий дает определение: "Конфликтом обычно считают противоречия и разногласия, возникающие между людьми из-за несовпадения их интересов, установок, стремлений". Текст определения помещается на доску или в центр круга. Участники обсуждают, возможно, ли в жизни полностью избежать конфликтов; если между родителями и друзьями возникает конфликт, значит ли это, что отношениям или дружбе пришел конец. Необходимо, чтобы подростки поняли: конфликты являются неотъемлемой частью повседневной жизни людей; при кажущейся, на первый взгляд, негативной окраске конфликты часто приводят к созиданию нового, более совершенного способа взаимодействия.

Далее подросткам предлагается найти доказательства или опровергнуть утверждение "В споре рождается истина".

Основная часть. Участникам предлагается разделить на 4 группы. Каждая получает описание конфликта и задание найти такое его решение, чтобы оно максимально учитывало интересы сторон.

Конфликтные ситуации.

1. Ты хочешь сегодня подольше погулять, а родители не разрешают, между вами возникла конфликтная ситуация.

2. На одной из перемен к тебе подошел старшеклассник, попросил посмотреть твой мобильный телефон, и без разрешения начал с него звонить, из-за чего возник конфликт.

3. Ты любишь слушать громкую музыку, а родители предпочитают тишину в доме, по этому поводу у тебя с ними часто возникают конфликты.

4. Перед сном ты просматриваешь любимые журналы. Это занятие настолько захватывает тебя, что ты не можешь оторваться и лечь, наконец, спать. Из-за этого у тебя возникают конфликты с родителями.

Через 5-7 минут группы представляют варианты решения конфликтов. Подводя итоги, ведущий подчеркивает, что большинство житейских конфликтов можно решить на основе компромисса, то есть такого решения, когда каждая сторона идет на частичные уступки для общего удобства. Дается определение компромисса, которое также помещается на доску или в центр круга **"Компромисс - это соглашение на основе взаимных уступок"**.

Необходимо подчеркнуть, что компромисс возможен, если обе стороны прилагают усилия к разрешению конфликта мирным путем, в противном случае можно прийти к разрыву отношений, к ссоре.

Издавна для того, чтобы конструктивно решать конфликты или не допускать их развития, в более серьезных областях взаимодействия людей создавались различные правила. Ведущий предлагает подумать подросткам, какие существуют правила на случай конфликтов между: пешеходами и водителями (правила дорожного движения), между покупателями и продавцами (правила торговли), между работниками и работодателями (должностные инструкции) и т.п. Ведущий делает акцент на то, что существует множество правил и инструкций, регламентирующих решение спорных вопросов, касающихся производственных отношений, отношений собственности, других правовых вопросов. Для решения конфликтов между близкими людьми (родственниками и друзьями) тоже существуют правила.

Участникам предлагается ознакомиться с плакатом "Беспроблемный метод решения споров":

1. Выясните как можно точнее, в чем именно заключается причина разногласий.
2. Постарайтесь найти максимальное количество вариантов решения конфликта.
3. Дайте оценку всем вариантам и выберите тот, что максимально соответствует интересам всех сторон конфликта, договоритесь действовать в соответствии с ним.
4. Обязательно следуйте достигнутым договоренностям.
5. Обсудите, что вы предпримите, если дела пойдут не так, как вы хотели.

Плакат помещается рядом с определениями конфликта и компромисса.

Заключительная часть.

Участникам предлагается привести примеры конфликтов между близкими людьми (родителями и друзьями) и попробовать решить их на основе предложенного беспроблемного метода решения споров.

В помощь ведущему. По завершении обсудите с подростками, что было самым трудным и почему. Обобщая высказывания участников, еще раз подчеркните, что:

- разногласия переходят в конфликт, когда стороны не проявляют гибкость;
- конфликт разрешается мирно, когда стороны готовы пойти на уступки;
- конфликт между близкими людьми не приведет к серьезной ссоре, если будет решаться на основе компромисса;
- преимущества компромисса: уметь выслушать и постараться понять другую сторону; согласиться (предложить самому) пойти на уступки (если это не угрожает твоей безопасности);

Часто бывает трудно найти устраивающее всех решение, но это - единственный путь разрешения конфликта.

10. "Учитесь властвовать собой". (Практический материал).

Цель: научить старшеклассников реально оценивать себя и других людей, познакомить с существующими законами межличностного общения, дать практические советы по снятию стресса.

Возраст учащихся: 7-9 классы.

Предварительная работа: ученики должны придумать или взять из жизненных ситуаций конфликтные случаи во взаимоотношениях со сверстниками, взрослыми.

Форма проведения мероприятия: ученики по ходу мероприятия слушают ведущего, записывают основные выводы, все вместе участвуют в обсуждении.

Ход занятия

1. Вступительное слово ведущего.

Мир изменяется очень быстро. В нем может существовать тот человек, который умеет быстро приспосабливаться к постоянно меняющимся условиям жизни. И все же в области

человеческих взаимоотношений должны присутствовать те постоянные неизменные законы, на которые можно опереться для плодотворного общения с другими людьми.

Что такое нравственная основа взаимоотношения людей? Каким образом можно отстоять свое собственное "Я", не пренебрегая чужими целями? Как научиться владеть собой в стрессовых ситуациях, чтобы не разрушить свое здоровье и здоровье окружающих?

СТРЕСС - это реакция нашего организма на любое, предъявленное ему требование. Жить без стрессов не может никто, но научиться разумному поведению в стрессовой ситуации может каждый. Неудовлетворенность жизнью, хронический разрыв между желаниями и возможностями, длительные нервные перегрузки способны разрушить самый крепкий организм. В утверждении, что "все болезни от нервов" есть немалая доля истины.

2. Тест "Состояние нервной системы"

С помощью данного теста можно проверить состояние нервной системы человека.

1. Хлопаете ли вы дверью, когда выходите из квартиры?
2. Раздражают ли вас расставленные в квартире вещи, задеваете ли вы их, когда по ней ходите?
3. Теряете ли вы самообладание в споре?
4. Прерываете ли вы собеседника при разговоре?
5. Размахиваете ли вы руками при разговоре?
6. Вы не можете удерживать кончиками пальцев лист бумаги так, чтобы он не дрожал?
7. Говорите ли вы иногда сами с собой?
8. Обижаетесь ли вы по пустякам?
9. Долго ли вы не можете заснуть вечером?

Интерпретация: Если на все вопросы вы ответили ДА, знайте: ваше нервное напряжение перешло все границы.

Если вы ответили ДА 7 раз, намечается тенденция "жить на нервах".

Если среди ваших ответов только три ДА, можете считать вашу нервную систему в порядке.

3. Советы: как вести себя в нестандартных и конфликтных ситуациях

ВЕДУЩИЙ: Поработаем с нестандартными ситуациями. Как же научиться выходить из неприятных ситуаций с наименьшими потерями? Вот несколько приемов:

1. Попробуйте много раз осмыслить происходящее событие, чтобы привыкнуть к будущей ситуации. Как известно, привычное и знакомое волнует меньше, чем неизвестное и неопределенное.

2. Мысленно проанализируйте выход из ситуации, и вы придете к выводу, что решали и более сложные задачи, справитесь и с этой. Однако излишне самоуверенных этот прием может подвести, если не подготовиться к решению задачи, как следует.

3. Заранее подготовив себя к возможной неудаче, внутренне пережив ее, вы сохраните присутствие духа, если оправдаются мрачные прогнозы.

А еще нужно уметь отключаться от неудач и неприятностей, забывать о них хотя бы на время. Но если с вами случилась беда или неожиданная неприятность, существует риск поступить необдуманно и спонтанно. Не надо торопиться действовать, особенно, если вы очень разозлены или раздражены. Гнев плохой советчик. Организм под воздействием стресса подготовился к защите. Усталость вытеснит душевную тяжесть и нервное напряжение уменьшится, если вы в это время возьметесь за физическую работу. Случившаяся неприятность не исчезнет, но у вас есть возможность все обдумать и принять оптимально верное решение.

При общении с другим человеком помните, что каждый считает себя умным, поэтому не стремитесь оскорбить другого пренебрежением или жестами и словами.

В первую очередь состояние конфликта губительно для самого конфликтующего, все конфликтные ситуации надо уметь разрешать мирным путем.

А теперь по очереди вы будете излагать подготовленные вами конфликтные ситуации. Все примут участие в их обсуждении для того, чтобы найти компромисс. (15 минут).

4. Тест "Конфликтный ли вы человек"

ВЕДУЩИЙ: Проведем тест, чтобы узнать, насколько вы можете быть конфликтны по отношению к другим людям. Если вы именно так, как утверждается в предложении, ведете себя в группе или конфликтной ситуации часто, то ставьте 3 балла, от случая к случаю - 2 балла, редко - 1 балл.

1. Угрожаю и дерусь.
2. Стараюсь понять точку зрения противника, считаюсь с ней.
3. Ищу компромиссы.
4. Допускаю, что не прав даже, если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желаю, во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем - категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь
10. Меняю тему.
11. Настойчиво повторяю одну фразу, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти источник конфликта, понять, с чего все началось.
13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам в другую сторону.
14. Предлагаю мир.
15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка результатов теста:

Тип А - сумма баллов под номерами 1, 6, 11.

Тип Б - сумма баллов под номерами 2, 7, 12.

Тип В - сумма баллов под номерами 3, 8, 13.

Тип Г - сумма баллов под номерами 4, 9, 14.

Тип Д - сумма баллов под номерами 5, 10, 15.

Интерпретация. Если вы набрали больше всего баллов под буквами:

А - это жесткий стиль решения конфликтов и споров. Эти люди до последнего стоят на своем, защищая свою позицию. Такой человек всегда считает себя правым.

Б - это демократический стиль. Эти люди считают, что всегда можно договориться, во время спора предлагают альтернативу, ищут решения, удовлетворяющие все стороны.

В - это компромиссный стиль, с самого начала человек готов идти на компромисс.

Г - это мягкий стиль, человек своего противника уничтожает добротой, с готовностью встает на точку зрения противника, отказываясь от своей.

Д - это уходящий стиль. Кредо человека - уйти своевременно, до принятия решения. Стремится не доводить до конфликта и открытого столкновения.

5. Игра "Взгляд"

ВЕДУЩИЙ: предлагаю вам игру "Взгляд". Глаза - это зеркало души. Эта игра учит понимать выражение глаз человека, развивает способность общаться друг с другом при помощи взгляда.

Участники рассаживаются попарно лицом друг к другу. Будет звучать музыка, которая поможет расслабиться. Нужно попарно смотреть прямо в глаза друг другу. По сигналу ребята, находящиеся во внешнем ряду круга, встают и передвигаются на один стул, вновь смотрят друг другу в глаза. И так до тех пор, пока все не окажутся на своих первоначальных местах.

Теперь начинается главный этап игры: вы расскажете, что почувствовали, когда смотрели в глаза друг другу. Чьи взгляды вам особенно запомнились и почему?

(Следует учитывать, что ребята могут стесняться и даже пытаться не смотреть другому человеку в глаза)

6. Подведение итогов

ВЕДУЩИЙ: При общении людей друг с другом недопустимо отпугивать людей своим угрюмым и злым взглядом, неприветливостью. Нужно всегда стараться быть сдержанным и вежливым, если хотите, чтобы люди легко шли на общение с вами.