**Практическое занятие для воспитателей ГПД г. Белгорода:**

«Единая модель поведения педагогов в разрешении детских конфликтов. Развитие коммуникативных навыков».

**Цель:** - дать представление о технике посредничества в конфликтных ситуациях;

- познакомить педагогов с некоторыми приемами, которые можно использовать для формирования и развития коммуникативных навыков учащихся.

Сегодня мы с Вами попробуем обсудить одну из злободневных тем из школьной жизни учащихся – это конфликтные ситуации.

Причины конфликтов:

- невозможность получить то, что хочется или необходимо;

- различные точки зрения на один и тот же вопрос;

- наличие третьей стороны (в некоторых источниках последняя причина обосновывается как самая важная и формулируется как закон третьей стороны).

Конфликты бывают конструктивные и разрушающие. При правильном обращении он может быть полезен – приводит к изменениям. При неправильном - приводит к обиде и непониманию.

**Способы решения конфликтов.**

Посредником в конфликте между учащимися выступает воспитатель или учитель. Самое важное при разрешении конфликтных ситуаций – это единство правил поведения в этих ситуациях. Кроме того, воспитатели или учителя должны помнить, что, по мнению Юнга, в каждом человеке сидят его предки, а значит, общаясь с человеком, мы общаемся еще и с его предками. Поэтому поведение человека является таким непрогнозируемым, не всегда зависящим от его желаний.

В самом начале обсуждения конфликтной ситуации необходимо объяснить конфликтующим сторонам, что цель данной процедуры не поиск того, кто прав, а кто виноват, это может быть бесконечным. А поиск эффективного решения конфликта или ситуации.

На начальном этапе всегда необходимо мотивировать желание обоих сторон разрешить конфликт и принять ***правила сотрудничества:***

- Не перебивать.

- Обсуждать ситуацию, а не личность (не переходить на личность, не обзываться).

- Говорить правду (быть честным).

- Действительно стремиться решить проблему (стремиться к согласию).

Затем дается возможность высказаться обеим сторонам, первый говорит более сердитый или возбуждённый. Если возникает спор, кто говорит первый, то бросьте жребий.

Варианты совместных решений должны предлагать участники конфликта (ситуации), а не свидетели.

При определении основных вопросов не забывайте, во-первых, чтобы вас поняли, предложения должны быть короткими, т.к. объем кратковременной памяти в среднем 7 слов; во-вторых, выделяйте основную мысль каждого блока информации.

И сами помните о том, что основная цель не наказание виновного, а разрешение конфликтной ситуации.

Чаще всего конфликты у учащихся начальной школы возникают из-за неумения строить продуктивное общение или отсутствия коммуникативных навыков. Поэтому в целях профилактики возникновения конфликтных ситуаций необходимо, прежде всего, развивать коммуникативные навыки учащихся, знакомить их с продуктивными способами общения.

В любом процессе обмена информацией есть фаза устной коммуникации, фаза активного слушания, фаза принятия, фаза совместных решений.

**Упражнения для развития понимания устного текста.**

***«Испорченный телефон»***

Из комнаты удаляются 5-6 человек. Одному из учащихся вы читаете рассказ с описанием конфликта. Ученик его слушает и пытается запомнить. Все остальные слушают тоже.

В класс заходит один из участников. Ученик пересказывает ему рассказ. Затем вошедший пересказывает его второму вошедшему и т.д. Все остальные молча слушают, не вмешиваясь и не исправляя ошибки. В конце игры всем еще раз зачитывается рассказ и определяется потеря информации на каждом этапе. После чего делается вывод: наша память не может точно запоминать слова. В результате этого наблюдается потеря информации и, как следствие непонимание.

***«Лабиринт»***

На отдельных листах (1 на парту) смоделирован лабиринт. Одному из учащихся из пары завязывают глаза. Он должен, слушая инструкцию товарища, пройти по лабиринту. Инструкции даются типа «направо», «прямо», «вверх», «вниз», «стоп», «дальше», «налево». Затем дети меняются ролями. Можно нарисовать один большой лабиринт на доске и каждая пара должна пройти один этап.

Затем дети обсуждают, какие сложности у них возникали, с чем они связаны, что легче слушать или давать инструкции и почему.

***«Поводырь – слепец»***

Выбирается пара детей. Один из них выходит из класса. Оставшийся «поводырь» загадывает любой предмет, находящийся в классе. Заходит второй игрок - «слепец». «Поводырь» должен, с помощью словесных инструкций типа «иди прямо», « поверни направо», «сделай еще три шага», «посмотри вверх», «протяни руку» и т.д., подвести «слепца» к загаданному предмету. Остальные дети не помогают, а наблюдают за происходящим. Желательно, чтобы пары строились таким образом, чтобы те дети, которые затрудняются формулировать свои ответы – давали инструкции, а те, кто часто перебивают и не умеют слушать – слушали и действовали согласно инструкции, не гадая и не опережая событий.

***«Опиши предмет»***

Ребенку показывается предметная картинка. Он должен описать этот предмет так, чтобы остальные поняли, что было нарисовано. Единственное условие, нельзя называть функционального применения этого предмета, т.е. для чего его используют.

***«Гвалт»***

Один из членов группы выходит за дверь. В это время группа сочиняет или выбирает из общеизвестных пословиц, стихов, афоризмов фразу, которая распределяется между играющими по одному слову на человека. Когда игрок входит в комнату, группа произносит избранную фразу следующим образом. Каждый участник неустанно повторяет только свое слово. Все участники произносят слова одновременно, скандируя хором. Кто-то из них может взять на себя функцию организатора этого гвалта. Игрок должен понять фразу. После отгадывания он делится, как и за счет чего ему удалось это сделать.

Игра демонстрирует и формирует умение ориентироваться в обстановке, быстро разобраться, о чем говорят одновременно, избежать курьеза при искажении информации.

***«Скульптура»***

Выбирается пара игроков. Одному из них завязывают глаза, второй принимает любую позу. Игрок с завязанными глазами по словесной инструкции остальных игроков должен принять такую же позу.

Второй вариант: без словесных инструкций. Игрок с завязанными глазами должен сам потрогать «скульптуру» и принять такую же позу.

Потом обсуждается, что и почему было сложно или легко.

**Упражнения для развития активного слушания.**

***«Опиши картинку»***

Желающий, словесно описывает картинку. Остальные по этому описанию пытаются ее нарисовать.

Должно быть две попытки:

- в первый раз группе не разрешается задавать вопросы;

- во второй раз, с новой картинкой, учащиеся могут поднимать руку и задавать вопросы говорящему для прояснения непонятного.

Затем учащиеся сравнивают совпадение обоих картинок с оригиналом и обсуждают, что:

- трудно объяснить детали кому-либо так, чтобы он все в точности понял;

- активное слушание, при котором задают вопросы, проясняет непонятное, что помогает создать в уме такую же картинку, что и у говорящего.

Если понимание - это насколько одинаково говорящие представляют себе предмет обсуждения, то принятие – насколько они соглашаются с высказываниями друг друга.

***«Черное и белое»***

Выбирается водящий. Дети задают ему уточняющие вопросы на тему: что ты делал вечером, на которые можно дать ответ «да» или «нет». Водящий, вместо ответа «да» говорит «белое», а вместо ответа «нет» - «черное». Затем дети пытаются рассказать, чем занимался водящий дома вечером, опираясь на его ответы.

**Упражнения для развития способности принимать друг друга.**

***«Окажи внимание другому»***

Дети по цепочке должны сказать друг другу что-нибудь приятное. Например, «у тебя очень красивые глаза». Ребенок, которому это говорят должен ответить: «Спасибо, я знаю, что у меня очень красивые глаза» и подкрепить это еще одной похвалой. Например, «а еще я умею петь». Областью для похвалы может быть внешность, черты характера, достижения и способности ребенка. Начало фразы «У тебя…», «Ты…», «Спасибо, я знаю..., а еще я …» и название областей для похвалы можно записать на доске.

***«Да и нет»***

Детям поясняется, что все люди делятся на людей «да» и «нет». Люди «да» - всегда в хорошем настроении, жизнерадостны и готовы оказать помощь другим. «Нет» - предпочитают говорить «не знаю», «не могу», «не хочу», «не буду».

Детям предлагается задание. Придумать вопрос, на который можно ответить только « нет».

Например, «Ты можешь поднять дом?». Все вопросы выслушиваются. Затем необходимо придумать на эти вопросы ответ «да» и объяснить свой ответ.

Например, «Да, если он игрушечный».

Упражнение дает возможность детям попасть в категорию людей «Да».

***«Пожалуйста».***

Выбирается один ведущий. Остальные - игроки. Ведущий дает игрокам любые словесные инструкции. Например, присесть, поднять правую ногу, опустить голову, поднять руки и т.д. Но игроки должны их выполнять, только если после инструкции звучит слово «пожалуйста». Тот кто ошибается, выбывает из игры. Затем в качестве волшебного слова можно использовать любое типа «спасибо», «будьте добры», «извините», «прошу прощения» и т.д. Преодолевается барьер на произнесение вежливых слов.

**Упражнения на развитие способности**

**совместного принятия решений.**

***Обучение учащихся технике «Я-утверждений».***

* По мнению известного психолога Адлера, причиной конфликта может быть месть, власть, избегание неудачи, привлечение внимания. Предложите детям привести примеры конфликтов по этим причинам и разыграйте пути выхода из них.
* Можно использовать обсуждение различных ситуаций:

Вы одолжили учебник своему другу, и он его потерял.

Ваша лучшая подруга показала вашему другу записку, которую вы написали о нем.

Подруга одолжила у вас одежду и не вернула.

Сосед по парте во время самостоятельной работы заглядывает к вам в тетрадь и навлекает на вас неприятности.

Ваша мама заставляет вас мыть посуду, когда вы опаздываете в кино.

При описании ситуации использовать Я-утверждения, которые применяются для выражения своего отношения к событиям.

|  |  |
| --- | --- |
| *Типы Ты - высказываний высказываний:*  «Ты должен хорошо учиться!»  «Ты должен уважать старших!»  «Ты должен слушаться учителей и родителей!» | *Я – высказывания:*  «Я уверен, что ты можешь хорошо учиться!»  «Мне кажется, что уважение к старшим – это элемент общей культуры человека».  «Конечно, ты можешь иметь и собственное мнение, но к мнению старших полезно прислушиваться». |

* Можно использовать приемы работы со сказками и историями.

**Мудрецы и слон.**

*Конфликты стары как мир. Люди всегда старались понять мир и друг друга. Иногда это трудно, потому, что не все видят проблемы одинаково. Прослушайте эту странную индийскую сказку и попытайтесь определить причину ошибки мудрецов.*

Давным-давно в маленьком городе жили-были шесть слепых мудрецов.

Однажды в город привели слона. Мудрецы захотели увидеть его. Но как?

- Я знаю, - сказал один мудрец, - мы ощупаем его.

- Хорошая идея, - сказали другие, - тогда мы будем знать, какой он – слон.

Итак, шесть человек пошли посмотреть слона. Первый ощупал большое плоское ухо. Оно медленно двигалось вперед-назад.

- Слон похож на веер! - закричал первый мудрец.

Второй мудрец потрогал ноги слона.

- Он похож на дерево! – воскликнул он.

- Вы оба не правы, - сказал третий, - он похож на веревку. Этот человек нащупал слоновий хвост.

- Слон похож на копье, - воскликнул четвертый.

- Нет, нет, - закричал пятый, - слон как высокая стена! - Он говорил так, ощупывая бок слона. Шестой мудрец дергал слоновий хобот.

- Вы все не правы, - сказал он, - слон похож на змею.

- Нет, на веревку!

- Змея!

- Стена!

- Вы ошибаетесь!

– Я прав! Шестеро слепых кричали друг на друга целый час. И они никогда не узнали, как выглядит слон.

*Вам, наверное, было смешно, когда вы слушали эту сказку. В чем же было дело?*

*Вы правы! Каждый человек мог представить себе лишь то, что могли чувствовать его руки. В результате, каждый думал, что открыл истину и знает, на что похож слон. Никто не хотел слушать, что говорят другие.*

*Были ли мудрецы действительно мудрыми? У них возник конфликт, основанный на различиях в восприятии. Они так до сих пор и не знают, как выглядит слон.*

***Задание****. Как мудрецы могли бы узнать, как на самом деле выглядит слон? Перепишите конец сказки.*

**Сказка о карасе, который был не виновен.**

В большом пруду, окруженном ивами и камышами, жило много разных рыб – больших и маленьких. Но была у этих рыб одна особенность: они помнили о событиях по-разному. Из-за этого с ними случались всякие недоразумения.

Как-то старого Сома разбудил страшный шум.

Оказалось, что несколько обитателей пруда не могли разрешить возникшего спора и приплыли за советом к мудрому Сому.

- Что случилось? – спросил Сом, шевеля длинными усами.

Все снова закричали.

- Карась - преступник!

- Казнить его!

- Злодей!

- Наказать, чтобы другим не повадно было!

- Говорите по очереди, - предложил Сом. – Только без всяких выдумок. Как было, так и рассказывайте. Пусть начинает Окунь.

- Да тут и обсуждать нечего! – воскликнул Окунь. – Я все своими глазами видел. Проплывал я мимо, смотрю – недалеко от поверхности воды червяк извивается, а рядом Карась с Голавлем толкаются, ну прямо дерутся. И кричат что-то. Что кричали, я, правда, не запомнил. Но то, что из-за червяка дерутся, - это точно. Тут Голавль к червяку кинулся, вода замутилась, а когда прояснилось – ни червяка, ни Голавля. Я думаю, их обоих Карась слопал. Так и вижу, как он их глотает. У, злодей! Наказать его надо, наказать!

- Говори теперь ты, Щуренок, - велел Сом.

- Я, честно говоря, что видел, не очень помню. Но то, что слышал, до сих пор в голове звучит. Голавль кричит: «Мой червяк! Дай я его схвачу!», а Карась ему: «Не трогай этого червяка!» Голавль опять: «Пусти меня! Я голодный!», а Карась: «Не хватай его - пожалеешь!» Потом шум, плеск - и все. Я так понимаю, Карась Голавлю угрожал, а когда тот не послушался, Карась его и съел.

- Так, - медленно произнес Сом.

- Кто еще там был?

- Я, - ответил дрожащий голосок.

- Я, Подлещик. Я не так все помню. Я тихо себе плескался. На душе спокойно было, прекрасно. Вдруг рыбы засуетились. Мне сразу тревожно стало, я разволновался. Я вообще рыбка мелкая, чувствительная. Всегда переживаю за всех. А меня любой обидеть норовит…

- Ты не отвлекайся, Подлещик, - сказал Сом. – Рассказывай, как помнишь.

- Вот я и помню – тревогу почувствовал. А потом - плеск и крики. Ой!

- И Подлещик залился слезами. – Я так перепугался!

- Так что же произошло? Помнишь ты или нет? – настойчиво спросил Сом.

- Я помню только, что мне было очень страшно. И обидно, что вот опять меня во всем обвинят, а на самом деле Карась во всем виноват.

- Ладно, что скажет сам Карась в свое оправдание?

- А вот, что я скажу,- ответил Карась.- Запомнили рыбы все правильно. Но по-своему. Поэтому и неверно поняли, что случилось. Дрались мы с Голавлем – правда, и то, что кричали друг другу, - то же, правда. Да только мы не червяка делили. Не пускал я его к червяку, потому что он на крючке сидел, а на берегу – человек с удочкой. Не послушал он меня, схватил червяка, и поймал его рыбак. Я спасти его хотел, а не съесть.

Мудрый Сом осуждающе посмотрел на Окуня, Щуренка и Подлещика.

- Эх, вы! Требовали наказать невиновного.

*С детьми обсуждаются причины произошедшего, и делается вывод о разном восприятии мира в целом и окружающих событий разными людьми.*

**Список литературы.**

1. «Школьный психолог» №19, 2000г., стр.20
2. Колеченко А. Ученическое посредничество в школьных конфликтах (Методические рекомендации).
3. Игры – обучение, тренинг, досуг… /Под ред. В.В. Петрусинского// В четырёх книгах.- М.: Новая школа, 1994.
4. Хухлаева О.В. Тропинка к своему «Я». – М., 2001.
5. Сиротюк А.Л. Обучение с учётом психофизиологии: Практическое руководство для учителей и родителей. – М.,2000