

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Министерство образования и науки Самарской области**

**МБОУ Школа № 178 г.о.Самара**

**РАССМОТРЕНО**

**Председатель МО**



Кисликова Е.Г.

Протокол №1  
от «26» августа 2026 г.

**ПРОВЕРЕНО**

**Зам. директора по УВР**

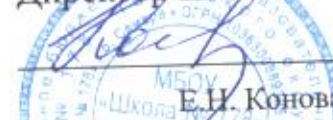


Аксенова Е.С.

от «27» августа 2026 г.

**УТВЕРЖДЕНО**

**Директор школы**



Е.Н. Коновалова

Приказ №254  
от «01» сентября 2026 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа  
социально-гуманитарной направленности  
«Школа медиаторов»**

Возраст детей 13-15 лет  
Срок реализации 1 год

г. Самара 2026

## **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

### **Актуальность и перспективность программы**

Более 10 лет назад в школах России были впервые организованы школьные службы медиации. Идея создания была позаимствована из-за рубежа, где подобные службы уже доказали свою эффективность, и продолжают развиваться.

В сферу деятельности службы школьной медиации включают работу со всеми участниками образовательного процесса с целью развития культуры коммуникации и конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях. Основное направление работы школьных служб - информационно-просветительская и обучающая деятельность, а также участие в урегулировании конфликтных ситуаций в школе с применением процедуры медиации. Под этим подразумевается такое разрешение конфликта, в котором происходит параллельное изменение отношения участников к конкретному конфликту и одновременно формируется культура конструктивного поведения в ситуациях напряжения в целом.

Школьная служба медиации привносит новую технологию решения конфликтных ситуаций в школе, в которой все стороны принимают участие наравне.

На сегодняшний день в большинстве случаев при разрешении школьных конфликтов взрослая сторона действует директивно, может прибегать к манипуляциям, угрозам наказания и конфликты фактически не решаются. Следовательно, подобные модели поведения не эффективны. Именно конструктивность и эффективность разрешения конфликтов обеспечивает медиация.

Активное участие каждой из конфликтующих сторон в урегулировании конфликта, прояснение интересов, выработка договоренностей и последующее их выполнение воспитывает чувство ответственности за собственные решения, поскольку в медиации принятие и исполнение решения лежат на самих сторонах. Участие в медиациях обучающихся, таким образом, делает их более самостоятельными и приспособленными к окружающему миру, в котором умение договариваться начинает цениться все выше. Это важно как для грамотной ориентации будущих профессионалов в деловой сфере, так и для построения личных отношений.

Подростковый возраст - возраст, в котором на первое место выходит потребность в общении, и это - благоприятная почва для развития и усовершенствования коммуникативных навыков. На начальном этапе обучения участники группы узнают об эффективной коммуникации, о различных стратегиях разрешения конфликтов, получают позитивный опыт взаимодействия и осваивают навыки переговорного процесса и медиации.

### **Научные, методологические, нормативно-правовые и методические основания программы**

Научные идеи, легшие в основу данной программы:

Современные исследователи оценивают конфликт не только как явление естественное и закономерное, но и важное и полезное в жизни человека. Р.Мэй высказывался, что «...личность динамична. Ее цель - конструктивное перераспределение напряжений, а не абсолютная гармония. Полное устранение конфликтов приведет к застою; нашей задачей является превращение деструктивных конфликтов в конструктивные». Источником дисфункциональных явлений становятся не сами конфликты, а неспособность участников конфликтов разрешать их.

Ведущие конфликтологи (Анцупов, Шипилов, Здравомыслов, Гришина и др.) выделяют существенные признаки, определяющие конфликт: биполярность (противоречие, взаимопротивоположность); активность, направленная на преодоление конфликта, и наличие субъектов - носителей конфликта. Конфликт, по определению, содержит большой эмоциональный, информационный потенциал, который субъектам конфликта необходимо научиться преобразовывать в продуктивную совместную деятельность (сотрудничество).

Начиная с работы К.Левина «Разрешение социальных конфликтов» (1948 г.), ведется интенсивная практическая работа по управлению, сдерживанию, профилактике конфликтов. Выявление условий деструктивного и конструктивного развития процессов конфликта, разработка тактик и методик поведения в конфликте, поиск факторов, способствующих достижению соглашений - являются основными направлениями деятельности конфликтологов, начиная с М.Дойча, С.Шикмана, Дж.Бретона и других.

### **Методологической и теоретической основой программы послужили:**

1. Служба медиации в образовательной организации (Г.В. Солдатова)
2. Ценности и технологии сотрудничества в системе школьного образования (Г.С. Кузьмин)
3. Идеи Р.Мэя о динамичности личности и о конструктивном перераспределении напряжений.
4. Идеи о позитивных функциях конфликта в работе американского социолога Л. Козера

5. Эффективное поведение в конфликте рассматривается как компонент общей коммуникативной компетентности личности и иногда называется конфликтной компетентностью. Она определяется Л.А. Петровской как «...прежде всего, освоение позиции партнерства, сотрудничества на фоне владения, конечно, и другими поведенческими стратегиями»

**Принципы, лежащие в основе создания и реализации программы:**

- А) системности
- Б) научности
- В) ценности и уникальности личности
- Г) эмоционально-ценностной ориентации воспитательного процесса

Основной формой урегулирования конфликтов являются переговоры. Переговоры с участием третьей стороны становятся все более популярной формой конструктивного управления конфликтом. Известные притчи о царе Соломоне и др. иллюстрируют естественное стремление человека при неразрешимом конфликте обратиться за помощью к нейтральной стороне, обладающей авторитетом, властью, особыми качествами. К настоящему времени детально разработаны технологии проведения медиации при урегулировании конфликтов любого уровня (в том числе международных), в любой области общественной жизни, созданы стандарты профессиональной деятельности (Глазл, Бесемер, Линкольн, Редлих, Карпенко, Алахвердова, Иванова и др.)

В настоящее время «Школьная медиация» выделилась в отдельное направление психологопедагогического сопровождения образовательного процесса.

**Нормативно-правовые документы**

Реализация положений «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы», утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р, предполагает организацию и развитие служб школьной медиации, обеспечивающих защиту прав детей и создающих условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов.

Программа разработана в соответствии с

- Рекомендациями Минобрнауки РФ от 18.11. 2013 г. по организации службы школьной медиации
- Концепцией развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (утверждена распоряжением Правительства РФ от 30 июля 2014 года № 1430),

**Используемые методы**

Психогимнастические упражнения, беседы, групповые дискуссии, творческие задания, ролевые игры, тестирование, просмотр и обсуждение видеороликов.

**Практическая направленность программы**

Данная программа способствует воспитанию у подростков целого комплекса навыков, которые помогают личности развиваться и эффективно взаимодействовать с окружающим миром и социумом.

Образовательная среда, хотя и является полем множества конфликтов разного уровня, но она же и наиболее перспективна в плане предотвращения деструктивной активности подростков, так как обладает большей информативностью, открытостью для превентивного вмешательства.

Предлагаемая программа является программой дополнительного образования, ориентированной на осуществление работы с группой обучающихся 7-10-х классов. Программа имеет психолого-педагогическую направленность и составлена на основе ряда программ других авторов.

Практическое применение программы возможно в рамках комплексного подхода в процессе реализации системы мер, направленных на развитие коммуникативной компетентности; обучение подростков конструктивному ведению и разрешению конфликтных ситуаций; освоение навыков медиации.

**Цель программы:** обучение подростков навыкам эффективного разрешения конфликтных ситуаций с использованием медиативного подхода.

**Задачи программы:**

- а) информировать обучающихся о медиации (сферах и способах ее применения), конфликте (его типах, этапах, вариантах разрешения);
- б) обучить коммуникативным навыкам (в т.ч. навыкам разрешения конфликтных ситуаций);
- в) развивать навыки рефлексии;
- г) способствовать воспитанию толерантного отношения к оппоненту в конфликтной ситуации;
- д) развивать экологическую культуру общения у участников программы

**Адресат:** обучающиеся 7-10 классов (13-17 лет) заинтересованные в развитии собственных коммуникативных навыков, мотивированные на обучение разрешению конфликтных ситуаций в школьной среде

**Продолжительность программы:** 10 занятий, по 2 часа (с возможностью продления программы)

**Требования к результату освоения программы**

**Ожидаемые результаты:**

- подростки осваивают навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, и других видах деятельности;
- развивается личная ответственность за свои поступки;
- развиваются умения продуктивно общаться с окружающими людьми, эффективно разрешать конфликты;
- развиваются навыки познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых задач и средств их решения.

**Система оценки достижения планируемых результатов**

**Технология оценки результативности программы:**

**Критерии**

Оценка освоения содержания программы выражается в наличии у подростков:

- навыков сотрудничества и продуктивного общения в командной работе;
- проявлений личностной ответственности в учебных смоделированных ситуациях конфликтного взаимодействия;
- навыков познавательной рефлексии;
- навыков разрешения конфликтов при соблюдении принципов и следуя процедуре медиации.

**Методы диагностики:**

- наблюдение за поведением обучающихся в специально смоделированных учебных конфликтных ситуациях (кейсах);
- тест Томаса (в начале и в конце программы);
- диагностика «Коммуникативные навыки»;

анкетирование.

Анализ результатов групповых занятий также может проводиться на основе отзывов, полученных от учащихся, родителей, педагогов и администрации школы в конце программы.

| Критерии результативности                                                                                                                                                                                            |                                                                           |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---|
| Всего зачислено учащихся в группу                                                                                                                                                                                    | Из них имеют положительный результат (средний и выше среднего по группе). |   |
|                                                                                                                                                                                                                      | Человек                                                                   | % |
| Устойчивый положительный результат:<br>- развитое понимание и осведомленность по вопросам конфликтологии, коммуникации и основам медиации<br>- сформированные навыки эффективного общения и познавательной рефлексии |                                                                           |   |

#### Уровень эффективности реализации программы

| Численное значение эффективности (положительный результат) в % | Уровень эффективности программы |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 70-100                                                         | Высокая эффективность           |
| 50-69                                                          | Достаточная эффективность       |
| 0-49                                                           | Низкая эффективность            |

**Высокая эффективность** - устойчивый положительный результат наблюдается как минимум у 70% обучающихся;

**Достаточная эффективность** - устойчивый положительный результат наблюдается как минимум у 50% обучающихся;

**Низкая эффективность** - устойчивый положительный результат наблюдается меньше, чем у половины обучающихся

#### **Требования к условиям реализации программы**

Количество участников занятия - до 16 человек.

Для реализации программы требуется следующее оснащение:

1. Помещение, обеспечивающее безопасность и комфортность участников;
2. Столы и стулья, соответствующие количеству и возрасту участников группы, меловая доска \флип-чарт;
3. Бумага (А4) ручки, цветные карандаши, фломастеры, клей-карандаш;

диагностического обследования и выполнения практических упражнений.

#### Учебный план программы

| №     | Наименование блоков (разделов) | всего часов | в том числе   |              | Форма контроля           |
|-------|--------------------------------|-------------|---------------|--------------|--------------------------|
|       |                                |             | теоретических | практических |                          |
| 1     | Информационно-диагностический  | 5           | 4             | 1            | Диагностика, наблюдение  |
| 2     | Обучающий                      | 15          | 5             | 10           | Анкетирование, рефлексия |
| 3     | Консультативный                | 4           | -             | 4            | Рефлексия,               |
| Итого |                                | 24          |               |              |                          |

#### **4. Пакеты рабочих материалов (бланков, заданий) для фиксации результатов**

##### Учебно-тематический план программы

| №  | Тема занятия                              | Количество часов |              | Всего часов | Форма контроля |
|----|-------------------------------------------|------------------|--------------|-------------|----------------|
|    |                                           | Теоретические    | Практические |             |                |
| 1. | Знакомство. Введение в тематику программы | 0,5              | 1,5          | 2           |                |
| 2. | Командообразование. Диагностика           | 1                | 1            | 2           | Диагностика    |
| 3. | Конфликт - за и против                    | 0,3              | 1,7          | 2           | Рефлексия      |
| 4. | Конфликтогены. Эмоции и чувства           | 0,5              | 1,5          | 2           | Наблюдение     |
| 5. | Эффективная коммуникация                  | 0,3              | 1,7          | 2           |                |

## ЛИТЕРАТУРА

1. Алахвердова О.В., Карпенко А.Д. Медиация - конструктивное разрешение конфликтов. СПб, 2008.
2. Анн Л. Ф. Психологический тренинг с подростками. - СПб.: Питер, 2005. - 271 с.
3. Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. Москва: Юнити, 2000.
4. Грецов А. Г. Тренинг общения для подростков. — СПб.: Питер, 2007. -160
5. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. Санкт-Петербург: Питер, 2016.
6. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии.- СПб, Питер, 2006
7. Козер Л. А. Функции социального конфликта / Л. А. Козер; пер.с англ. О. Назаровой; под общ. ред. Л. Г. Ионина. Москва: Дом интеллектуальной книги: Идея-пресс, 2000. 295 с.
8. Коновалов А.Ю. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы// Восстановительная ювенальная юстиция. Сборник статей. М.: МОО Центр «СПР», 2005, с. 113
9. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство./под общей редакцией Карнозовой Л.М. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. - 256 с.
10. Лукманов Е. В. Психология школьного конфликта// Справочник заместителя директора школы. - №5 - 2008.
11. Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н. - Российский государственный педагогический университет им. А.И.Герцена, Кафедра психологии человека./ Школьная медиация: программа подготовки медиаторов из числа учащихся. URL: <https://www.eduneo.ru/shkolnaya-mediatsiya-programma-podgotovki-mediatorov-iz-chisla-uchashhixsya/> (дата обращения 17.09.2018)
12. Овчинникова Т. С, Павлович Г. А. Служба примирения в образовательном учреждении. - Тюмень: Изд-во предпринимателя Заякина В. В., 2008. - 54 с.
13. Школьная служба примирения: от идеи к действиям // «Педагогическое обозрение» - Ноябрь 2010 № 10 (107)
14. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. - Москва, 1989.
15. Солдатов Г.В. Служба медиации в образовательной организации: Учебнометодическое пособие.- СПб.: СПб АППО, 2015.
16. Фопель Клаус, Как научить детей сотрудничать? - М.: Изд-во ЦСПА «Генезис», 1998.
17. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. Санкт-Петербург: Питер, 2003.
18. Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. СПб, 2000г.
19. Шапиро Д. Конфликт и общение. Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. Кишинев, 1997.
20. Шурухт С.М. Подростковый возраст: развитие креативности, самосознания, эмоций, коммуникации и ответственности. - СПб.: Речь, 2006. - 112 с.

### Учебная программа: основное содержание

#### Первое занятие «Знакомство. Введение в тематику программы»

| Содержание                                  | Время (минуты) | Оборудование                          |
|---------------------------------------------|----------------|---------------------------------------|
| Вступление                                  | 5              | Бейджи, фломастеры                    |
| Введение правил                             | 5-10           | флипчарт                              |
| Упражнение на знакомство «Подбери карточку» | 20             | Карточки, «шляпа»                     |
| Упражнение «Составьте предложение»          | 20             | Флипчарт, бумага, ручки               |
| Перерыв 20 минут                            |                |                                       |
| Упражнение на сплочение «спутанные цепочки» | 10             |                                       |
| Упражнение «Мои желания»                    | 30             | Бумага, цветная бумага, ножницы, клей |
| Рефлексия. Домашнее задание                 | 10             |                                       |
| Итого                                       |                | 120 минут                             |

## **Вступление Введение правил:**

1. Я-высказывание
2. Слушать говорящего с уважением
3. Конфиденциальность
4. Временные рамки
5. Телефоны на беззвучный режим/выключать
6. *Может, есть еще какие-нибудь правила у группы? Все ли согласны с правилами?*

*Если да, тогда на протяжении всех занятий мы обязуемся их придерживаться. (Они должны быть оформлены и висеть каждое занятие на видном месте)*

**«Подбери карточку»** (см. ПРИЛОЖЕНИЕ № 1)

**Цель:** знакомство, адаптация к коллективу и пространству, выявление уровня коммуникативных навыков.

**Продолжительность: 20 минут**

**Подготовка:** Перед началом занятия ведущий разрезает подготовленные карточки на две части (в группах с нечетным числом участников одна карточка делится на три части). Общее количество кусочков должно соответствовать числу участников. Ведущий собирает кусочки и перемешивает их в шляпе или корзине.

**Инструкция:**

1. Ведущий просит участников достать по одному кусочку бумаги из шляпы или корзины.
2. После этого каждый участник обходит комнату и находит другого участника со второй половиной картинки.
3. Встретившись, участники представляются друг другу и узнают друг о друге подробности (имя, из какой организации, где учиться и т.п.) (10 мин).
4. Каждый участник должен представить своего партнера группе. На это у него не более 4060 секунд (в зависимости от количества участников)

**Упражнение «Составьте предложение из...» («Буквы»)**

**Цель:** наблюдение, знакомство с участниками и их стратегиями поведения, коммуникации

**Продолжительность: 15-20 минут**

**Подготовка:** для данного упражнения необходимо разделить участников на 2-3 группы.

**Этапы деятельности:**

1. Создание предложения из ограниченного набора букв.
2. Запись и обсуждение созданных предложений.
3. Выявление участниками малых групп использованных ими стратегий выполнения задания.
4. Выработка критериев оценки созданных предложений.
5. Выработка общего набора критериев из предложенных наборов
6. Оценка предложений по критериям, ранжирование предложений.

Затем задаем группам вопросы:

- А. Чем руководствовались, выбирая именно это имя?
- В. Почему решили составить подобное предложение?
- С. Почему именно эти критерии?

## **ПЕРЕРЫВ**

**Упражнение «Спутанные цепочки»**

**Цель:** установление контакта, работа в

команде **Продолжительность: 10 минут**

Участники встают в круг, закрывают глаза и протягивают перед собой правую руку. Столкнувшись, руки сцепляются. Затем участники вытягивают левые руки и снова ищут себе партнера. Ведущий следит за тем, чтобы каждый держал руки двух людей. Участники открывают глаза. Они должны распутаться, не разжимая рук (разрешается только изменение положения кистей, чтобы не происходило вывихов рук). В результате либо образуется круг, либо несколько сцепленных колечек из людей, либо несколько независимых кругов или пар.

### **Упражнение «Мои желания»**

**Цель:** упражнение направлено на формулирование детьми своих ожиданий, ценностей, мыслей. Осознание собственных ценностей,

**Продолжительность игры: 30 минут.**

Детям предлагается на листе бумаги написать 3 - 7 своих желаний.

Следующим этапом работы является определение того, от кого зависит исполнение желаний. Если исполнение зависит от самого человека, то напротив желания пишется - «Я», если исполнение зависит от других, то пишется «Д», если человек не знает, от кого зависит исполнение его желания, то он пишет - «Н».

Затем дети изготавливают «цветок желаний». Серединку оставляют свободной. А на лепестках пишутся желания.

Из работ ребят оформляется поляна желаний.

### **Рефлексия**

(Краткое объяснение, что для чего делалось, - обращаем внимание на то, как проходила коммуникация)

Вопросы:

1. Что было наиболее интересным сегодня?
2. Что вы сейчас чувствуете?

Даем домашнее задание: подумать до следующей встречи, что они хотят получить от занятий, чему хотят научиться здесь? Завести тетрадь, в ней, часть листов отвести под конспектирование информации, которая будет даваться на занятиях, и той, что будет важно записать в рефлексии упражнений. Вторая часть тетради отводится под «дневник». В нем ребята в одно-три предложения будут описывать каждый день на протяжении всей программы и - по возможности - отмечать свое эмоциональное состояние в каждый из дней.

**Второе занятие «Командообразование. Диагностика»**

| Содержание                                | Время    | Оборудование            |
|-------------------------------------------|----------|-------------------------|
| Рефлексия прошлой недели. Сбор ожиданий   | 10 минут |                         |
| Диагностика «коммуникативные навыки»      | 20 минут | Опросник, бумага, ручки |
| Упражнение на сплочение «Совместный счет» | 15 минут |                         |
| Перерыв 20 минут                          |          |                         |
| Упражнение «футбол»                       | 25       | мячик                   |
| Диагностика «тест Томаса»                 | 20       | Опросник, бумага, ручки |
| Завершение дня                            |          |                         |
| Итого                                     |          | 120 минут               |

**Рефлексия прошлой недели. Сбор ожиданий (д/з)****Диагностика «Коммуникативные навыки» (см. ПРИЛОЖЕНИЕ №3)****Обсуждение результатов.****Упражнение «Совместный счет»**

**Цель:** развитие групповой сплоченности и умения координировать совместные действия.

**Продолжительность: 15 минут**

Задание очень простое: следует всего лишь досчитать до (по количеству участников). Хитрость состоит в том, что считать надо коллективно: кто-то говорит —один!, кто-то другой - —два! и т.д., договариваться о порядке счета нельзя. Если очередное число произносят одновременно два человека, счет начинается с начала. В простейшем варианте упражнение выполняется с открытыми глазами, в более сложном - с закрытыми. Разговаривать по ходу выполнения упражнения запрещается. Ведущий фиксирует, до скольки удалось довести счет в каждую из попыток. Это упражнение проходит интереснее, когда участники располагаются не по кругу, а в рассыпную. Если участники сами установят определенный порядок произнесения чисел (по кругу, через одного, по алфавиту и т.п.), следует похвалить их за находчивость.

**ПЕРЕРЫВ****Упражнение «Футбол»**

**Цель:** сплочение. Хорошо тренирует навыки командной работы.

**Время: 20-25 минут**

Инструкция: Сейчас мы с вами поиграем в футбол. Не расстраивайтесь те, кто не умеет играть в него или у кого не подходящая форма одежды. Мы сыграем в интеллектуальный футбол. Для этого, в начале, делимся на две команды — все как в настоящем футболе. Затем выберите защитников, нападающих и вратаря. Каждая команда должна придумать для другой команды по 5-7 вопросов на разные темы: кино, живопись, спорт, политика и т. д. Играем так: команда задает вопрос и кидает мяч нападающим противника. Если они не справились с вопросом — передают мяч защитникам, а затем вратарю. Если ответ и в этом случае не найден — засчитывается гол. Итоги упражнения:

1. Как вы себя чувствуете?
2. О чем это упражнение?
3. Что вам помогало?
4. Что мешало?
5. Какие выводы можно сделать на будущее?

**Диагностика Тест Томаса (см.ПРИЛОЖЕНИЕ №2)**

| Содержание                              | Время | Оборудование                      |
|-----------------------------------------|-------|-----------------------------------|
| Рефлексия прошлой недели.               | 15    |                                   |
| Мозговой штурм «Дать понятие конфликт»  | 15    | флипчарт                          |
| Информационная часть                    | 10    |                                   |
| Упражнение «Мои возможности»            | 10    | Бумага                            |
| Перерыв 20 минут                        |       |                                   |
| Упражнение «Кто я?»                     | 15    | Бумажный скотч/карточки с именами |
| Упражнение «Притча. Мир без конфликтов» | 25    |                                   |
| Завершение дня                          | 10    |                                   |
| Итого                                   |       | 120 минут                         |

## Рефлексия

### Упражнение «Дать понятие конфликт»

**Цель:** выявить степень информированности участников группы, выработать разделенное понятие «конфликт».

**Продолжительность: 15 минут**

Сейчас мы разделимся на 2 группы: для этого рассчитайтесь на первый-второй. Подумайте и напишите в каждой группе ответы на вопросы (написать на доске):

- Как вы думаете, что же такое конфликт?
- Что чаще всего является причиной конфликта?
- Конфликт - это хорошо или плохо?

### Обсуждение что такое конфликт?

Конфликт - явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека. В последнем случае говорят о внутреннем конфликте.

По мнению социолога В.А.Ядова: "Конфликт - это нормальное состояние общества; в любом обществе всегда, во все времена существовали, существуют и будут существовать конфликтные ситуации". Конфликты неизбежны, даже если взаимоотношения с другими людьми строятся на мире и гармонии.

### Виды конфликтов разнообразны, выделяют:

Внутриличностный конфликт, где участниками конфликта выступают не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства. Это так называемое умение "жить в ладу с самим собой". Примеры внутриличностного конфликта

| Структуры внутреннего мира личности, находящейся в конфликте | Вид внутриличностного конфликта                           |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| «хочу» «надо» «могу»<br>(«Я хочу») («Я должен») («Я есть»)   |                                                           |
| •-----*+                                                     | Мотив анионный конфликт (Между «хочу» и «хочу»)           |
| •-----•                                                      | Нравственный конфликт (Между «хочу» и «надо»*)            |
|                                                              | Конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу») |
| •-----•                                                      | Роловой конфликт (между «надо*» и «надо»)                 |
|                                                              | Аддитивный конфликт (между «надо» и «могу»)               |
|                                                              | Конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»)  |

Межличностный конфликт - это самый распространённый тип конфликта - представлен двумя сторонами.

Межличностный конфликт может быть ВЕЗДЕ.

**Третье занятие «Конфликт - за и против»**  
Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфликтов. Они могут происходить как между одноклассниками, так и между самыми близкими людьми. В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять свое мнение, доказать другой ее неправоту, люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям и унижениям и т. п. Такое поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки. В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие.

Примеры межличностного конфликта

Межгрупповой конфликт. Участниками являются различные группы, между которыми могут возникать конфликты.

Примеры межгруппового конфликта

Между личностью и группой. Группа устанавливает свои нормы поведения и общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой.

Конфликт между личностью и группой может быть обусловлен тем, что ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности.

**Функции конфликта:**

**Позитивные:**

- а. разрядка напряженности между конфликтующими сторонами;
- р. получение новой информации об оппоненте.

**Негативные:**

- а. большие эмоциональные, материальные затраты;
- б. ухудшение отношений;
- с. потеря контактов.

Таким образом, конфликт нельзя рассматривать только как отрицательное явление.

**Стадии конфликта**

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации.
2. Осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников. (В конфликтной ситуации стороны предвзято воспринимают реальность и видят только факты, подтверждающие их интерпретацию конфликта.)

*Пример из древнекитайской литературы. "Пропал у одного человека топор. Подумал он на сына своего соседа и стал к нему приглядываться: ходит, как укравший топор и глядит, как укравший топор, говорит, как укравший топор. Словом, каждый жест, каждое движение выдают в нём вора. Но вскоре этот человек стал вскапывать землю в долине и нашёл свой топор. На другой же день посмотрел он на сына соседа: ни жестом, ни движением не похож тот на вора".*

3. Конфликтное поведение или взаимодействие. Это уже обоюдонаправленная система эмоционально окрашенных действий, которые затрудняют взаимодействие

4. Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта)

**Упражнение - саморефлексия "Мои возможности"**

**Цель:** отработка навыка рефлексии.

**Продолжительность: 10 минут**

На листе бумаги нарисуйте собственную ладонь.

В центре ладони напишите самую главную причину, которая мешает вам конструктивно вести себя в конфликтных ситуациях.

В контуре каждого из пальцев напишите то новое, что вы узнали, и что может вам пригодиться для решения возможных конфликтов.

Старшеклассники в течение 5 минут выполняют предложенное задание. После этого желающие озвучивают свои ответы.

#### Четвертое занятие «Конфликтогены. Эмоции и чувства»

ПЕРЕБЫВ

#### Упражнение «Кто я?» (см. ПРИЛОЖЕНИЕ №4)

**Цель:** сброс психоэмоционального напряжения, отработка навыков активного слушания и умения задавать вопросы

**Продолжительность: 15 минут**

Ведущий заранее заготавливает на листах бумаги имена известных людей или сказочных персонажей. Участникам по очереди при помощи булавки (бумажного скотча) прикрепляется на спину лист бумаги с именем сказочного героя, персонажа и т. д., ведущий предлагает узнать «кто я», используя только закрытые вопросы (на которые можно ответить только «да» или «нет»). Участнику необходимо придумать алгоритм, используя который можно будет наиболее эффективно ответить на этот вопрос (в обсуждении подвести к тому, что сначала надо выявлять крупные блоки, затем - более мелкие и уже потом - детали). Иногда очень трудно соблюдать алгоритм: собственная логика уводит далеко в сторону.

#### Упражнение «Мир без конфликтов»

**Цель:** анализ качества усвоения информационной части, ее практическое подкрепление, развитие коммуникативных качеств

**Продолжительность: 25 минут**

Ведущий предлагает группе подвести итоги - что же такое конфликт, - с учетом обнаружившихся в ходе занятия сторон этого явления, и сформулировать свои выводы в виде притчи.

Группа знакомится с правилами написания притчи (фиксируются на доске):

- лаконичность (не более 15 предложений),
- иносказательная форма,
- окончание представляет собой вывод-«премудрость» (также иносказательно).

Правила можно проиллюстрировать любой притчей. Группа делится на 2-3 подгруппы. Подгруппы находят себе удобное место в помещении. Время на работу подгрупп - 15 минут. Затем притчи представляются группе в общем круге.

Завершение дня

- 1) что было важным сегодня?
- 2) что нового/интересного узнали, и узнали ли?

Или: - Сегодняшний день одним словом - ...

| Содержание                                   | Время | Оборудование  |
|----------------------------------------------|-------|---------------|
| Рефлексия прошлой недели                     | 10    |               |
| Формула конфликта                            | 5     |               |
| Конфликтогены                                | 10    | флипчарт      |
| Упражнение «Эксперты по школьным конфликтам» | 20    | Бумага, ручки |
| Перерыв 20 минут                             |       |               |
| Чувства                                      | 10    | флипчарт      |
| Упражнение «Замороженные»                    | 15    |               |
| Упражнение «Эмоциональный крокодил»          | 20    | мультимедиа   |
| Завершение дня                               | 10    |               |
| Итого                                        |       | 120 минут     |

### Рефлексия прошедшей недели

**Информационная часть:** установлено, что 80% конфликтов возникают помимо желания их участников. В связи с этим особое значение приобретает знание закономерностей, по которым возникают и разгораются конфликты.

Составные части конфликта:



Конфликтоген - слова, действия (бездействия), порождающие конфликт или способные привести к нему. Закономерность проявления конфликтогенов состоит в том, что на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Механизм развития конфликта основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген.

#### Форма проявления

|                             |                                                                                                                                              |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| прямое негативное отношение | приказание, угрозы, замечания, крики, обвинения, насмешка, издевка, сарказм                                                                  |
| Снисходительное отношение   | Унизительное утешение, унизительная похвала, упрек, подшучивание                                                                             |
| Хвастовство                 | Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах                                                                                       |
| Менторские отношения        | Категоричные оценки, суждения, высказывания, навязывание своих советов, своей точки зрения, напоминание о неприятном, нравоучения и поучения |
| Нечестность и неискренность | Утаивание информации, обман или попытка обмана, манипуляции сознанием человека                                                               |
| Нарушения этики             | Случайное причинение неудобства без извинения, игнорирование партнера, перебивание собеседника, перекладывание ответственности на другого    |
| Регрессивное поведение      | Наивные вопросы, ссылки на другие мнения при получении справедливого замечания, пререкания                                                   |

Природу конфликтогенов можно объяснить тем, что человек более чувствителен к словам других, нежели к тому, что говорит сам. Эта особая чувствительность происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства.

#### Упражнение «Эксперты по школьным конфликтам»

**Цель:** анализ процесса конфликтов

**Продолжительность:** 20 минут

Группа делится на подгруппы по принципу светофора (рассчитаться на «красный, желтый, зеленый»). Участникам говорится о том, что никто лучше них не знает о том, какие конфликты чаще всего бывают в школе. Подгруппам предлагается подготовить иллюстративный материал для учебника по школьной конфликтологии, составить схему «причины школьных конфликтов». Объясняются принципы построения схемы: сначала нужно выделить крупные блоки, потом описать их варианты, показать различия между ними, проиллюстрировать, чтобы читателю было понятно и интересно. Подгруппы находят для себя удобное место в помещении. Время на работу - 10 минут. Затем схемы представляются группе в общем круге. Делается вывод о разнообразии причин школьных конфликтов.

#### Упражнение «Выявление собственных конфликтогенов»

**Цель:** рефлексия, повышение уровня личностной осознанности

В практике, чтобы научиться избегать конфликтогенов, полезно их знать. Напишите свои типовые конфликтогены (например, фразы, употребляемые в конфликтной ситуации «Прекрати» или «на самом деле»): \_\_\_\_\_

#### ПЕРЕРЫВ

Поскольку конфликтогены мешают общению, нужно понимать свое состояние, что сейчас происходит и что вы в связи с этим чувствуете - это поможет более экологично выстраивать контакт с собой и с окружающими. Зачастую проблемы возникают от того, что мы сами не можем понять, что же чувствуем, - и соответственно не можем правильно выражать себя и свои эмоции.

#### А какие чувства и эмоции знаете вы? (записываем на доске)

Кратко о том, что эмоции и чувства - изначально нейтральны сами по себе.

| Эмоция или чувства | Польза                                                                                                                                                   | Вред                                                                                                                                                                         |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Любовь</b>      | - хорошее настроение;<br>- вдохновение;<br>- обретение человеком второй половинки;<br>- постоянное чувство эйфории;<br>- желание делать добро окружающим | - формирует привязанность, зависимость;<br>- несчастная любовь может привести к бездействию, безразличию, разочарованию и одиночеству;<br>- отрешенность от действительности |
| <b>Волнение</b>    | - заставляет задуматься;<br>- может подвигнуть на какие-либо действия                                                                                    | - мешает сосредоточиться;<br>- возникает нервность;<br>- неуравновешенность                                                                                                  |
| <b>Интерес</b>     | - расширение кругозора;<br>- стимулирует к поиску новой информации;<br>- познание чего-то нового                                                         | - может происходить передозировка информации;<br>- чрезмерный интерес может привести к тому, что человек становится дотошным и занудным                                      |
| <b>Гнев</b>        | - способствует выплеску эмоций                                                                                                                           | - перенос своих эмоций на других;<br>- человек не контролирует свои действия                                                                                                 |
| <b>Страх</b>       | - защищает от опасности;<br>- ограждает от неправильных поступков                                                                                        | - необоснованная боязнь;<br>- иногда происходит ступор;<br>- чрезмерная нервность                                                                                            |
| <b>Стыд</b>        | - является показателем наличия моральных границ;<br>- показатель наличия самокритики;<br>- возможность осознать совершенную ошибку;<br>- осознание вины  | - ограничивает свободу;<br>- показывает неуверенность человека;<br>- способствует скованности человека;<br>- возникает возможность замкнуться в себе                         |
| <b>Радость</b>     | - душевный подъем;<br>- происходит ощущение легкости;<br>- даришь хорошее настроение другим                                                              | - счастливый человек может вызвать зависть у других;<br>- отрыв от реальности                                                                                                |

|                  |                                                                                                                               |                                                                                                                                                          |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Удивление</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- прилив эмоций;</li> <li>- проявление интереса;</li> <li>- познание нового</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- временная растерянность;</li> <li>- может возникнуть чувство страха;</li> <li>- может возникнуть шок</li> </ul> |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Упражнение «Замороженные»

**Цель упражнения:** тренируются навыки саморегуляции, эмоциональной устойчивости в ситуациях социального взаимодействия.

**Продолжительность: 15 минут**

*Описание упражнения.* Участники неподвижно сидят в кругу и изображают «замороженных» - людей без эмоций, не реагирующих ни на что происходящее вокруг (при этом закрывать или отводить глаза им нельзя, они должны смотреть вперед). Водящий выходит в центр круга и пытается «разморозить» кого-нибудь из них - своими жестами, мимикой, высказываниями вызвать у него ответную мимику или какое-нибудь движение тела. Ему нельзя делать только две вещи: прикасаться к другим участникам и использовать ненормативную лексику. Кто «разморозился», т. е. допустил выразительную мимику или движение, выходит в центр и присоединяется к водящему. Теперь они пытаются активизировать других участников уже вдвоем. Каждый последующий «разморозившийся» тоже выходит к ним. Кто продержится в кругу дольше всех?

*Обсуждение.* Что помогало не реагировать на происходящее вокруг, внутренне отгораживаться от других людей? В каких жизненных ситуациях может пригодиться такой навык? А какие действия окружающих легче всего выводили из этого состояния?

### Упражнение «Эмоциональный крокодил»

**Цель:** психогимнастика, отработка навыков коммуникации, развитие навыков эмпатии

**Продолжительность: 20 минут**

Упражнение включает в себя список эмоций (эмоциональных состояний), рекомендованный для психогимнастики и проверки взаимопонимания между партнерами, и процедуру тренировки этих эмоций.

Показывать на экране все предложенные эмоции/состояния, а «крокодил» тянет карточку (см. ПРИЛОЖЕНИЕ №5)

По процедуре, упражнение делается в четыре этапа.

1 этап: Один из партнеров **делает** (выражает) какое-то эмоциональное состояние из списка, другой это эмоциональное состояние по его выразительным движениям **угадывает**. Условие - эмоции выражаются без слов и средствами только естественной, житейской выразительности, без ярких театральных жестов и преувеличенных поз.

2 этап: Один из партнеров **делает** (выражает) какое-то эмоциональное состояние из списка, а его партнер **«редактирует»** выразительные средства, делает изображение эмоции более понятным, точным и ярким.

3 этап: Один из партнеров **называет** какое-то эмоциональное состояние из списка, другой **делает** это состояние на скорость и с акцентом на **внешнюю выразительность**. Сила и правда внутреннего переживания в данном случае не нужна.

4 этап: Один из партнеров **называет** какое-то эмоциональное состояние из списка, другой **делает** это состояние с задачей на скорость и с акцентом на **внутреннее переживание**. В этом случае внешняя выразительность естественно присутствует, но она скорее служит средством пробуждения внутреннего чувства.

Режим мастера эмоций: один называет, а второй, закрыв половину лица листом бумаги, делает переживание глазами или ртом. Еще более сложный вариант - верхней частью лица (глазами и бровями) делаем одну эмоцию, а нижней частью лица в то же самое время - другую эмоцию.

Вопросы к обсуждению:

- 1 Что было сложнее всего?
- 2 Что было легче всего?
- 3 Как вы сейчас себя чувствуете?

**Завершение дня Рефлексия**

| Содержание                                           | Время | Оборудование                     |
|------------------------------------------------------|-------|----------------------------------|
| Рефлексия прошлой недели                             | 10    |                                  |
| Информация по техникам активного слушания            | 10    | Флипчарт                         |
| Упражнение «абстракция»                              | 30    | Цветные карандаши (3шт.), бумага |
| Перерыв 20 минут                                     |       |                                  |
| Информация                                           | 5     | Флипчарт                         |
| Упражнение «переформулировка»/ «разложение ситуации» | 15    |                                  |
| Упражнение «очередь»                                 | 20    |                                  |
| Завершение дня                                       | 10    |                                  |
| Итого                                                |       | 120 минут                        |

**Рефлексия прошедшей недели:** что произошло важного за прошлую неделю? Чем хотелось бы поделиться сейчас?

В свое время автор «Маленького принца» *Антуан де Сент-Экзюпери* сказал: «Самая большая роскошь - это роскошь человеческого общения». Без умения слушать и слышать полноценное общение невозможно.

**Общение или коммуникация - это обоюдный процесс обмена информацией между людьми. В качестве информации определяются идеи, мысли, настроение, чувства и т.п.**

#### **«Техники активного слушания»**

Ведущий кратко рассказывает об основных техниках активного слушания («эмпатическое покачивание», «эхо», перефразирование, отражение чувств, резюмирование) и их предназначении (возможно задавать вопросы участникам: для чего, что и где используется), фиксируя их на доске или флипчарте. Обозначаются и «враги» эффективного слушания: совет и оценка.

#### **Упражнение «Абстракция» (см. ПРИЛОЖЕНИЕ №6)**

**Цель:** отработка навыков активного слушания

**Продолжительность:** 30 минут

Раздаются цветные карандаши (каждому участнику по одному, всего по три карандаша одного цвета). Участники закрывают глаза и в течение 1 минуты зарисовывают лист бумаги таким образом, чтобы карандаш побывал во всех четырех углах, и на листе бумаги осталось бы минимум свободного пространства. Потом нужно открыть глаза, внимательно посмотреть на рисунок, подумать, на что он похож, и дорисовать его до осмысленного изображения, используя карандаши любых других цветов (3 минуты).

Затем участники делятся на «тройки» по цвету карандаша, которым они рисовали на первом этапе упражнения. В «тройке» один становится «рассказчиком», второй - «слушателем», третий - «наблюдателем». Задача «слушателя» - в течение 5 минут (засекает ведущий) поддерживать содержательную беседу с рассказчиком о его «картине», используя техники активного слушания и открытые вопросы. «Наблюдатель» протоколирует действия «слушателя» в табличке, отмечая плюсом каждое применение того или иного приема, а также ошибки.

После окончания 5-минутной работы группе дается 2 минуты на обратную связь «слушателю» от «наблюдателя» и смену ролей. Затем ситуация воспроизводится еще дважды, чтобы каждый участник побывал во всех ролях.

Затем проводится общее обсуждение в кругу: что получилось, что нет, что было легко, над чем следует поработать в повседневных ситуациях общения.

Как правило, в процессе обсуждения высказываются такие идеи: о это позволяло проверить, правильно ли я понял собеседника; о давало возможность не отклоняться от темы обсуждения, держаться в "русле" обсуждения, говорить об одном и том же; о в процессе повторения происходило осмысление слов собеседника; о давало возможность лучше запомнить то, что сказал собеседник; о улучшало эмоциональный контакт (приятно убедиться, что тебя услышали, поняли); о слушая свои слова в изложении другого, начинаешь лучше понимать себя, замечать новые аспекты обсуждаемой проблемы и т. д.

#### **ПЕРЕРЫВ**

## Навык эффективного общения «Я-высказывание»

Часто в сложных, напряженных ситуациях мы высказываем резкие, негативные оценки в адрес друг друга, и начинаем, например, так: —Вы всегда ведете себя так!! —Ты меня все время обвиняешь!, —Ты, как всегда, не готов!! На такие высказывания противоположная сторона отвечает обычно отрицанием, обидой, защитой.

В отличие от **«Ты-высказывания»**, примеры которого только что прозвучали, **«Я - высказывание»** передает другому человеку ваше отношение к определенному предмету без оценки, и это отношение передается при помощи выражения вашего чувства. Это высказывание не несет обвинения в адрес другого человека, а просто констатирует факт возникновения данных чувств.

### Навык эффективного общения «Я - высказывание» (выписать на доске)

#### Необходимо:

1. Объективно описать событие, ситуацию, без экспрессии, вызывающей напряжение («когда я вижу, что...», «когда это происходит...»)
2. Описать свою эмоциональную реакцию, точно назвать свое чувство в этой ситуации («я чувствую.», «я огорчаюсь.», «я не знаю, как реагировать.»)
3. Объяснить причины этого чувства и высказать свои пожелания («потому что я не люблю .», «мне бы хотелось. »)
4. Представить как можно больше альтернативных вариантов («возможно, тебе стоит поступить так.», «в следующий раз сделай так.»)
5. Дать дополнительную информацию партнеру относительно проблемы (объяснение)

#### Упражнение: «Переформулировки»

**Формула:** Ситуация + Я - чувство + Объяснение **Цель:**

отработка навыков активного слушания, рефлексия

#### Продолжительность: 15 минут

Работа в группах. На группу выдается набор фраз, обращений (2-4), произносимых некорректно.

**Задача:** необходимо переформулировать фразы и обращения, используя —Я-высказывание!.

Фразы для обсуждения в группах (например):

- о «Вы всегда ведете себя так плохо» о «Увы, ты опять все испортил»
- о «Ты меня все время обвиняешь» о «Твой внешний вид меня пугает» о «С вами невозможно провести хорошее занятие» о

Каждая группа озвучивает свои варианты формулировок.

**Ведущий:** Для более точного восприятия другого человека очень важно умение чувствовать партнера по общению и не меньшее значение имеет способность осознавать свои собственные чувства и действия в различные моменты общения с другими членами группы.

#### Упражнение «разложение ситуации» (ПРИЛОЖЕНИЕ №7)

Задание: необходимо разделять факты, интерпретации и эмоции, рассказывая о событии

НАПРИМЕР: «Приношу домой йогурт, а там плесень! Мерзко. Бесит, что ушлые торговцы вообще не боятся выставлять просроченные товары».

ФАКТЫ: \_\_\_\_\_

ИНТЕРПРЕТАЦИИ: \_\_\_\_\_

ЭМОЦИИ: \_\_\_\_\_

Модель **коммуникативного процесса** включает пять элементов

- Кто? (передает сообщение) — Коммуникатор
- Что? (передается) — Сообщение (текст)
- Как? (осуществляется передача) — Канал
- Кому? (направлено сообщение) — Аудитория
- С каким эффектом? — Эффективность

Одним из наиболее важных моментов в любом общении и слушании является обратная связь, благодаря которой у собеседника и создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, что его слушают и понимают. Причем, в любом высказывании предполагается два

**Содержательный уровень** — информационный и уровень эмоциональный. В этой связи обратная связь тоже может быть двух видов — отражение информации и отражение чувств говорящего.

### **Постановка вопросов**

Вопросы, используемые в ходе беседы, могут быть открытыми (процессуальными) и закрытыми.

*Открытые вопросы* обычно начинаются со слов «что», «как», «почему», «а если». Они требуют развернутого ответа от человека, так как на них трудно ответить «да» или «нет». Открытые вопросы дают нам довольно важную информацию о сути затруднений клиента

*Закрытые вопросы* обычно включают в себя частицу «ли». На них можно ответить «да» или «нет». Закрытые вопросы используются для сбора информации и уточнения информации, а также для того, чтобы сконцентрировать внимание, сузить область суждений.

### **Упражнение «Очередь»**

**Время:** 15-20 минут.

**Цель:** развитие непосредственного коммуникативного поведения.

Из группы выбирается 8 человек, из которых 1 человек - водящий, 7 человек становятся друг за другом (в очередь), а восьмой должен пройти к прилавку магазина без очереди. Он завязывает разговор с каждым стоящим, пытаясь достичь своей цели. «Очередь» при этом имеет игровую задачу не пропустить «Нахала» к покупке.

Остальные члены группы рассаживаются и наблюдают.

Затем производится общее обсуждение.

Анализируется каждый коммуникативно-содержательный момент игры: кто из стоящих в очереди уступил и кто не пропустил «нахала», какие средства были применены водящим (просьба, угроза, шантаж)

- Скажите, какие средства были применены (называют имя 8-го участника) для достижения цели (просьба, угроза, шантаж и т. п.)?
- Кто как реагировал (из очереди)?
- Какие методы достижения цели были эффективными?

**Завершение занятия. Рефлексия**

### **Вариант упражнения: «Молчащее и говорящее зеркало»**

**Цель:** отработка навыков эффективной коммуникации

**Продолжительность:** 15 минут

Ведущий предлагает выйти в круг добровольцу, который «будет смотреть в зеркала»

*Инструкция:* Твоя задача — только по «отражению в зеркалах» отгадать, кто из участников группы подошел сзади. Одно «зеркало» будет живым, но молчащим: оно сможет объяснять тебе, кто находится за твоей спиной, только при помощи мимики и жестов. Второе «зеркало» — говорящее, оно будет объяснять, что это за человек, не называя его имени. Выбери из группы свои «зеркала».

«Зеркала» встают рядом у стены. Основной игрок — перед ними. Все остальные участники группы располагаются за его спиной и бесшумно подходят к нему сзади. Отражение в «зеркалах» происходит по очереди. Сначала работает молчащее «зеркало». Если основной игрок не угадал человека за спиной, то в игру вступает говорящее «зеркало» и произносит только одну фразу. Если игрок опять не угадывает, то снова отражает молчащее «зеркало» и так далее. Задача игрока — отгадать человека за спиной как можно быстрее.

| Содержание                  | Время | Оборудование                     |
|-----------------------------|-------|----------------------------------|
| Рефлексия прошлой недели    | 15    | флипчарт                         |
| Медиация - это              | 10    |                                  |
| Упражнение «Скульптура»     |       |                                  |
| Упражнение «красное-черное» | 25    | Карточки, рабочий лист, флипчарт |
| Перерыв 20 минут            |       |                                  |
| Игра королевство            | 35-40 | Бумажный скотч/флипчарт          |
| Завершение дня              | 10    |                                  |
| Итого                       |       | 120 минут                        |

## **Рефлексия прошлой недели**

### **Знакомство с принципами и процедурой медиации**

Медиация - это особые переговоры с участием третьей стороны (посредника, медиатора). Главная задача медиатора - создать условия для конструктивного взаимодействия сторон, результатом которого может стать взаимовыгодное соглашение, основанное на подлинных интересах сторон. Медиация опирается на определенные принципы, без которых она реализована быть не может (выписать на флипчарт): о добровольность,

- о нейтральность, беспристрастность медиатора
- о равноправие сторон,
- о конфиденциальность.

### **Упражнение «Скульптура»**

**Цель:** закрепление теоретических знаний практическим путем, в игровой форме

**Продолжительность: 10 минут**

Участники делятся на подгруппы по 4 человека

Участники должны создать живую скульптуру, олицетворяющую принципы медиации и их взаимосвязь. Для того, чтобы различать ребят, написать их «принцип» на бумажном скотче.

Обсуждение, почему построили скульптуры именно так?

Конфликт, в случае применения медиативного подхода, решается его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучшее решение. И если они приняли на себя ответственность за решение, то наверняка его выполнят и больше не попадут в подобную ситуацию. Задача медиатора на переговорах в ситуации конфликта - помочь сторонам договориться. В школьной практике это может быть и простая ссора из-за забытой тетрадки, и серьезный конфликт из-за разницы во мнениях по оценке успеваемости между родителем учащегося и учителем.

Медиатор - это нейтральный посредник на переговорах конфликтующих сторон, который не судит, не советует, не воспитывает, не защищает, не винит и не принуждает.

Медиатор создает условия для проведения переговоров, проясняет ситуацию конфликта, помогает конфликтующим сторонам:

- помогает всем участникам снизить эмоциональный накал;
- создает условия, позволяющие сторонам услышать и понять друг друга (в чем, на их взгляд, проблема, какой и кому причинен вред);
- помогает выявить круг вопросов, требующих урегулирования;
- помогает понять каждому участнику конфликта собственные интересы и интересы другой стороны;
- помогает рассмотреть варианты решения конфликта таким образом, чтобы эти варианты отражали интересы каждой стороны, и выработать решения, разрешающие конфликт;
- помогает сторонам самим не только найти выход из конфликтной ситуации, но и обсудить, как избежать повторения подобного в будущем.

### **Игра «Красное и черное»**

**Цель:** тренировка навыков

медиатора **Продолжительность: 25**

минут

В соответствии с желаниями участников группы происходит деление на три команды: «медиаторов» (2 человека), «команду А» и «команду Б» (остальные участники, примерно поровну).

**Каждая команда получает набор из 20 карточек (10 красных и 10 черных) и рабочие листы (см. ПРИЛОЖЕНИЕ №8):**

|      |       |
|------|-------|
| 1.X  | 6.X   |
| 2.X  | 7.X   |
| 3.X  | 8.X   |
| 4.X  | 9.X   |
| 5.X* | 10.X* |

Командам необходимо в течение 10 ходов совместно заработать как можно больше условных «денежных единиц» путем обмена карточками, учитывая следующие правила (фиксируются на доске):

|         |         | Мы получаем |        |
|---------|---------|-------------|--------|
|         |         | Красную     | Черную |
| Мы даем | Красную | +5          | -10    |
|         | Черную  | +10         | - 5    |

Пример на доске

Для этого упражнения необходима особая организация пространства. Желательно, чтобы команды сидели каждая вокруг своего стола, причем столы должны стоять в разных углах помещения (так, чтобы было трудно подслушать обсуждение, проводимое другой командой). После 7 и 9 ходов команды имеют право провести переговоры, для которых делегируется по одному участнику от каждой команды для разговора с «медиаторами». Во время всех остальных ходов «медиаторы» исполняют роль «молчаливых почтальонов». Перед каждым ходом они должны получить от команд карточку-письмо и показать их командам только после того, как карточки оказались у них в руках. Командам «не расшифровывается» содержание «рабочих листков», они могут ориентироваться только на свои предположения. «Медиаторам», напротив, подробно объясняется, что «X\*» обозначает перемножение баллов, которое даже в случае получения результата со знаком «минус» в итоге дает «плюс», а также подчеркивается, что их задача - помочь командам выполнить основное условие игры: совместно заработать как можно больше денег.

**По окончании игры проводится анализ:**

- какими соображениями руководствовались команды в течение первых 7 ходов?
- что изменилось после переговоров с «медиаторами»?
- как это отразилось на «финансовых результатах» игры?

ПЕРЕРЫВ

### Игра «Королевство»

**Цель:** развитие взаимопонимания в группе: ребята учатся понимать и обсуждать закономерности возникновения взаимопонимания. Подростки знакомятся с принципами ведения спора, дискуссии, осмысливают трудности общения между людьми, непонимание людьми друг друга.

**Продолжительность игры: 40 минут.**

1. Группа делится на подгруппы. Желательно, чтобы у ведущего в этой игре были помощники. Ребятам ведущий объясняет, что в игре участвует вся группа. Каждый участник может побывать в роли Короля и распределять роли сам, попробовать сделать так, что все будет зависеть только от него.

2. Один из добровольцев становится «Королем». Он может набрать себе всех подданных - Королеву, Принца, Принцессу, Слугу, Повара, Палача и т. д. Каждому, кроме ролей, Король раздает поручения.

3. Следующим этапом является проигрывание ролей.

~~Седьмое занятие «Как организовывать процесс медиации?»~~

4. Затем роли обсуждаются. Каждый участник имеет право объяснить, чем его роль привлекательна, или почему его роль ему не нравится, и он не согласен с Королем.

5. Каждому участнику игры дается возможность внести свои коррективы в «Королевство», что-то изменить, повысить или понизить кого-то в должности, или вообще ввести новую должность. Очень важно после каждого шага пояснять перестановки.

6. Когда «Королевство» создано, с ребятами проводится обсуждение и соотнесение полученного опыта с ситуациями в семье, в реальной жизни.

**РОЛИ ЛУЧШЕ НАПИСАТЬ НА ДОСКЕ ИЛИ РАЗДАТЬ**

Рефлексия упражнения

1. Как вы себя сейчас чувствуете?

2. Что в этом упражнении вам понравилось и запомнилось - и почему?

3. Чему учит данное упражнение?

**Завершение**

**дня Рефлексия**

Домашнее задание: самостоятельно найти информацию про стадии/этапы медиации

| Содержание                                                          | Время | Оборудование                                             |
|---------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------|
| Рефлексия прошлой недели                                            | 10    |                                                          |
| Этапы медиации, мозговой штурм                                      | 10    |                                                          |
| Скульптура «Принципы и этапы медиации»                              | 15    | Бумажный скотч, карточки с принципами и этапами медиации |
| Упражнение «Карта конфликта»                                        | 20    | флипчарт                                                 |
| Перерыв 20 минут                                                    |       |                                                          |
| Работа в малых группах                                              | 10    |                                                          |
| Упражнение «Выход из контакта» или Упражнение «Волк, коза, козлята» | 20    |                                                          |
| Завершение дня                                                      | 15    |                                                          |
| Итого                                                               |       | 120 минут                                                |

### Этапы медиации - мозговой штурм + обращение к домашнему заданию

| Этапы медиации / их задачи                                                           | Вопросы, которыми уместно пользоваться медиатору                                 | Приемы, способствующие эффективной медиации                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Согласование задач медиации / прояснение ожиданий сторон                          | «Допустим,, медиация прошла успешно. Что изменилось?»                            | Заключение договора                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. Создание условий для контакта / замедление конфликта                              | «Что (нового) хотели бы сказать стороны друг другу?»                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Tell story” (рассказ сторонами медиации личных историй)</li> <li>• Перечисление одним партнером достоинств другого, в том числе с использованием готовых карточек и перечисление положительных качеств людей</li> <li>• Перечисление достоинств одной стороны от имени другой медиатором</li> </ul> |
| 3. Определение тем конфликта / формулирование структуры работы                       | «Что и с какой целью нужно обсуждать, если бы это было нашим внутренним делом?»  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Перечисление тем</li> <li>• Ранжирование тем по степени трудности, а также по приоритетности, в том числе с использованием карточек</li> </ul>                                                                                                                                                       |
| 4. Прояснение точек зрения / создание условий для анализа конфликта                  | «Какие предположения, эмоции и мотивы стоят за позициями сторон?»                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Открытые вопросы</li> <li>* «Дублирование»: высказывания медиатора от имени одной из сторон</li> </ul>                                                                                                                                                                                               |
| 5. Поиск креативных решений / создание условий для анализа путей выхода из конфликта | «Что должна сделать каждая из сторон для продолжительного разрешения конфликта?» | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мозговой штурм с последующим ранжированием вариантов</li> <li>• «Текст с пробелами»</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |
| 6. Обеспечение реализации плана / создание условий                                   | «Что может помешать реализации принятых решений и что можно сделать,             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Составление плана действий (кто делает, что делает,, до каких пор делает, кто проверяет?)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |

### Упражнение «Живая скульптура «Принципы и этапы медиации»

**Цель:** закрепление теоретических знаний практическим путем, в игровой форме

**Продолжительность:** 15 минут

Участники занятия вытягивают по одной карточке с ролью и таким образом делятся на семь групп. **Седьмое занятие «Как организовывать процесс медиации?»**

Принципы и Этапы медиации.

«Принципы медиации» должны найти свое местоположение рядом с соответствующими «Этапами медиации». Объясняют выбор своего места.

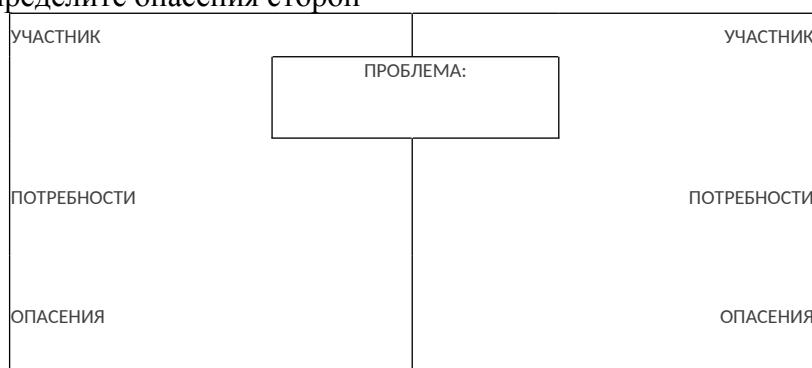
### Упражнение «Карта конфликта»

**Цель:** анализ конфликтных ситуаций, разложение их на составляющие

**Продолжительность: 20 минут**

Участники работают в парах, составленных по принципу «один водящий + один игрок» из предыдущего упражнения. Ведущий знакомит участников с методикой составления «Карты конфликта»:

- Этап 1. Выразите проблему одной общей фразой.
- Этап 2. Определите главных участников конфликта.
- Этап 3. Определите истинные потребности сторон.
- Этап 4. Определите опасения сторон



Участники в парах по очереди помогают друг другу составить «карту» какого-либо конфликта, актуального для них, используя знания о закономерностях эффективного общения, в том числе невербальной коммуникации - 8 минут; затем участники меняются ролями. Если никакой конфликт в голову не приходит, можно использовать (на выбор) из ПРИЛОЖЕНИЯ №9 По завершении обсуждаются впечатления от упражнения, фиксируются возможности составления «карты конфликта», в том числе, «виртуальной», «в уме».

### ПЕРЕРЫВ

### Работа в малых группах

**Цель:** отработка навыков медиации, рефлексия

**Продолжительность: 10 минут**

Пары из предыдущего упражнения объединяются в четверки. Задача: совместными усилиями заполнить таблицу (см. ПРИЛОЖЕНИЕ №10). В случае затруднений ведущий может предложить группам текст заданной ситуации (см. ПРИЛОЖЕНИЕ №9)

Обсуждаем получившиеся результаты в кругу **Упражнение «Выход из контакта»**

**Цель:** развитие навыков эффективной коммуникации **Продолжительность: 20 минут**

С помощью приема «Указующий перст» образуются пары (участники сидят с закрытыми глазами, по сигналу ведущего показывают рукой на кого-то из других участников, совпавшие пары из дальнейшей игры выбывают). Каждая пара проводит демонстрацию перед группой: одному участнику нужно закончить разговор со вторым, который, напротив, расположен разговор продолжать. В обсуждении фиксируются элементы поведения, которые являются для собеседника сигналом к продолжению разговора, а также способы корректного дистанцирования в общении. Отдельно обсуждается вопрос о том, в каких случаях медиатору может пригодиться этот навык.

Вариант (на замену)

### Упражнение «Волк и семеро козлят»

**Цель:** развитие навыков эффективной коммуникации

### **Продолжительность: 20 минут**

Участники получают игровые карточки с надписями «волк», «коза» и «козленок». «Козлята» идут в свой «дом», а «волки» и «козы» (не показывая своих игровых карточек) по очереди пытаются их убедить, что они «козы» и что им нужно открыть дверь. «Козлята» принимают решение о том, пускать просителя или нет. В том случае, если «козлята» по ошибке пустили «волка», то он забирает 1-2 из них; если не пустили «козу» - 1-2 «козленка» «умирают от голода». Желательно, чтобы в роли «козлят» побывали все участники.

В обсуждении формулируются правила корректного отказа, обсуждаются случаи, когда данный навык может пригодиться медиатору.

| Содержание               | Время     | Оборудование  |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Рефлексия прошлой недели | 15        |               |
| Разбор кейсовой ситуации | 30        | Ручки, бумага |
| Упражнение «кенгуру»     | 5-10      |               |
| Перерыв 20 минут         |           |               |
| «групповые медиаторы»    | 40        |               |
| Завершение дня           | 10        |               |
| Итого                    | 120 минут |               |

## Рефлексия

**Упражнение:** проигрывание кейса

**Цель:** развитие навыков медиаторов, практическое закрепление навыков

**Продолжительность: 30 минут**

Перед началом работы участникам предлагается организовать новые группы по 3-4 человека таким образом, чтобы они не совпадали по составу с предыдущим этапом занятия. Группам предлагается кейсовое задание (см. ПРИЛОЖЕНИЕ №11)

На работу в подгруппах отводится 30 минут. Затем организуется общегрупповое обсуждение.

## Игра «Кенгуру»

**Цель:** снятие психоэмоционального напряжения

**Продолжительность: 5-10 минут**

**Игровая площадка:** игра может проходить в помещении, обеспечивающем свободное движение всех участников.

**Внимание!!!** В игровом поле не должно быть предметов, которые могут создать опасность для здоровья участников (стулья, столы и т. п.). Поверхность пола также должна быть чистой.

**Количество участников: до 20 игроков.**

**Описание игры.** В начале игры ведущий по очереди «на ушко» говорит каждому участнику название любого животного. 4-5 игрокам он говорит названия разных животных (например, лиса, мышь и т.д.), а остальным - название одного животного (например, кенгуру). Название своего животного каждый участник должен держать в тайне. Затем все игроки становятся в круг, крепко держа друг друга под руки, и внимательно слушают ведущего, который начинает перечислять названия различных животных (желательно перечислять и тех животных, названий которых нет у участников). Если игрок слышит название своего животного, он должен быстро оторвать ноги от пола, повиснув на руках стоящих рядом товарищей, которым, в свою очередь, необходимо удерживать его на весу. Самым последним ведущий называет то животное, которое было сказано большинству участников.

## ПЕРЕРЫВ

### Упражнение «Групповые медиаторы»

**Цель:** практическое закрепление навыков

**медиаторов Продолжительность: 40 минут**

Перед началом упражнения ведущий повторяет основные этапы медиации, а также сформулированные правила эффективного общения.

Группа делится на три подгруппы, вытягивая карточки из «волшебного мешочка»:

«участник конфликта Маша», «участник конфликта Оля» (по одной карточке), «медиатор 1» и «медиатор 2» (поровну по числу оставшихся участников). Нужно заготовить несколько вариантов раздаточных материалов с использованием двух женских, двух мужских или женского и мужского имени. «Медиаторам» раздаются листы с описанием алгоритма медиации.

Организуется «круглый стол», участники рассаживаются в соответствии со своими ролями (рассадку осуществляет ведущий). «Медиаторы» придумают имя для своих команд и получают «заявку» (см. ПРИЛОЖЕНИЕ №12)

Заявка на проведение медиации

Конфликтующие стороны получают инструкцию:

«Вы дружите много лет, с первого класса, сейчас учитесь в 8 «а». Вчера вы крупно поссорились. Ссора зрела давно. Дело в том, что в последнее время Оля стала проводить много

**Восьмое занятие «У нас конфликт: что делать?»**

времени с девочкой, с которой она учится в музыкальной школе, - с Катей. Маша обижалась, но

терпела. А вчера выяснилось, что Оля рассказала Кате о неурядицах в Машиной семье (предстоящем разводе родителей), о которых Маша рассказала только Оле как самой близкой подруге. Маша расценила это как предательство и высказала Оле много нелицеприятных слов. Сегодня Маша поостыла и готова помириться с Олей. Она подала заявку на проведение медиации».

Инструкция отдельно для Маши:

«Ты считаешь поведение Оли предательством вашей дружбы. Ты готова помириться с Олей при условии, что она извинится и обещает больше никогда не сплетничать про тебя. Еще тебе хочется, чтобы Оля проводила с тобой больше времени, так, как это было до появления Кати».

Инструкция отдельно для Оли:

«Ты не видишь в своем поступке ничего плохого. Ты просто обсуждала с Катей, как можно помочь Маше в ее непростой ситуации, потому что видишь, что Маша переживает. Но вообще в последнее время тебе кажется, что Маша слишком много от тебя требует, не оставляет тебе права выбирать, с кем общаться. Ты готова помириться, но при условии, что Маша перестанет считать тебя своей собственностью».

Разыгрывается процедура медиации, где медиаторами выступают подгруппы. Каждый участник говорит одну реплику, после чего передает «право слова» следующему участнику (фиксируется передачей карандаша). Ведущий исполняет роль эксперта. Он не вмешивается в процесс, однако, в случае, если медиаторы «забуксовали», может остановить игру, вместе с группой обсудить сложившуюся ситуацию и наметить пути выхода из нее. Итогом игры должно стать подписание мирового соглашения на бланке заявки.

По завершении разыгрывания организуется обсуждение: что получилось, что было трудно, какие навыки нуждаются в доработке?

**Завершение  
дня Рефлексия**

| Содержание                          | Время     | Оборудование  |
|-------------------------------------|-----------|---------------|
| Рефлексия прошлой недели            | 10        |               |
| Диагностика изменений. Тест Томаса. | 20        | Бумага, ручки |
| Упражнение «Качества медиатора»     | 15        |               |
| Анкетирование на информирование     | 10        |               |
| Перерыв 20 минут                    |           |               |
| Упражнение «Балда и черти»          | 40        | Камера.       |
| Завершение дня                      | 5         |               |
| Итого                               | 120 минут |               |

## Рефлексия прошлой недели

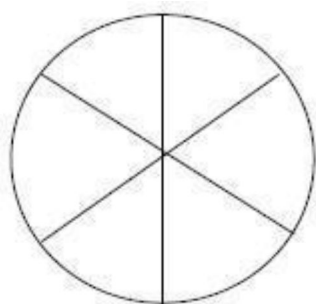
### Диагностика - тест Томаса (см. ПРИЛОЖЕНИЕ №2)

#### Упражнение «Качества медиатора»

**Цель:** анализ личности медиатора

**Продолжительность:** 15 минут

Участники по кругу называют по одному качеству, необходимому медиатору (2-3 круга). Ведущий фиксирует их на доске или ватмане. Затем участникам предлагается выбрать самые важные, с их точки зрения, качества, поставив около них «плюсики» (не более трех «плюсиков» от участника). Таким способом выбираются 6 самых значимых качеств. Они записываются в рабочих листах на концах лучей, выходящих из центральной точки:



Затем каждый участник отмечает степень выраженности этих качеств у себя, исходя из шкалы «в центре - ноль, на конце луча - 100 %». Получившиеся точки соединяются ломаной линией, пространство между ломаной линией и внешним кругом заштриховывается («пространство роста»).

Ведущий кратко рассказывает о способах развития того или иного качества в повседневной жизни. В итоговом обсуждении участникам предлагается озвучить то качество, которое, с их точки зрения, нуждается в развитии в

наибольшей степени, и сформулировать конкретный план действий.

## ПЕРЕРЫВ

### Анкетирование - (см. ПРИЛОЖЕНИЕ №13)

#### Упражнение «Балда и Черти»

**Цель:** оценка взаимодействия участников, навыки переговоров, навыки выявления потребностей.

**Продолжительность:** 40 минут

**Описание:** участники объединяются в две команды — «Черти» и «Балда».

Сначала ведущий дает общую легенду, затем легенду для каждой команды отдельно. Командам дается по 3 минуты для подготовки к переговорам. По истечении 3 минут каждая из команд выставляет переговорщиков. Два переговорщика ведут переговоры, а группа наблюдает за ходом дискуссии.

Через 2 минуты переговоров переговорщики возвращаются в свои команды, обсуждают результат и выставляют следующего переговорщика. Количество переговоров регулируется тренером. Достаточно 4-5 этапов, вне зависимости от того, договорились ли команды между собой.

Легенда для всех участников: жил-был поп, у которого была большая усадьба, и в его владении было болото. 5 лет назад поп сдал болото в аренду чертям сроком на 5 лет. В договоре, подписанном попом и чертями, было сказано, что за 1 чертову душу в год черти должны были заплатить 1 мешок золота или 1 ларь драгоценных камней. 2 года черти платили исправно, а потом перестали. За 3 года накопился долг, срок уплаты истекает (как и срок договора) через 7 дней. Поп поручает своему работнику Балде заняться этим делом. Известно, что три года назад, когда черти перестали платить, их в болоте было 8. С тех пор каждые 2-2,5 месяца появлялся еще один новый черт. Поп заявил, что если черти не заплатят, их окропят святой водой и выгонят из болота. Клан чертей-изгнанников покрывается позором на веки вечные.

Легенда для команды «Черти»: у чертей на болоте свой клан. Они не хотят распадаться, любят это место и не хотят с него уходить. Денег у чертей более чем достаточно, чтобы заплатить Балде сумму, которую он запросит (в болоте находятся несметные сокровища). Однако, известно, что если чертей посчитать, - они издохнут.

Легенда для команды «Балда»: поп проинструктировал Балду, что денег нужно собрать по количеству чертей в болоте. Сколько их сейчас — неизвестно. Кроме того, если выплата денег пройдет успешно, и Балда заключит новый договор, то поп обещает ему 10% от будущей арендной платы.

> Примечание:

Несмотря на то, что интересы сторон абсолютно совпадают (одним денег получить побольше, другим — болота), они договариваются не всегда, скатываются на свои установки.

Желательно снимать ход упражнения на видео и далее анализировать при просмотре — это значительно увеличивает эффективность упражнения.

**Завершение  
дня Рефлексия**

**Десятое занятие «Завершающее занятие. Подведение итогов»**

| Содержание                                             | Время     | Оборудование      |
|--------------------------------------------------------|-----------|-------------------|
| Рефлексия прошлой недели                               | 10        |                   |
| Разбор видео «Балда и черти» ИЛИ деловая игра «Дебаты» | 45        | Видео-запись игры |
| Перерыв 20 минут                                       |           |                   |
| Упражнение «Соревнование»                              | 20        |                   |
| Анкетирование - отзыв                                  | 10        |                   |
| Завершение дня                                         | 15        |                   |
| Итого                                                  | 120 минут |                   |

**Рефлексия прошлой недели****Вопросы для обсуждения «Балда и черти»**

**Цель:** разбор собственных стратегий поведения, анализ действий медиаторов (представителей) в переговорах.

**Продолжительность: 45 минут**

Какие приемы использовали переговорщики, чтобы отстоять свои позиции? Почему договорились/не договорились? Какие идеи возникают теперь, когда смотрите на происходящее со стороны?

ИЛИ

**Деловая игра: «Дебаты»**

**Цель:** развить умения критически мыслить, рассуждать, продуктивно организовывать процесс дискуссии, сформировать готовность противостоять «информационному зомбированию» и уметь самостоятельно, осознанно вырабатывать жизненную позицию.

Вводные слова ведущего: дебаты берут свое начало из древней Греции, где они были важным элементом демократии. Сейчас дебаты используют для получения достоверных знаний и принятия адекватных решений в современном демократическом обществе.

**Инструкция:** участники дебатов делятся на три команды по 3-8 человек. Две команды участвуют в дебатах, а третья выполняет роль судей.

На первом этапе обе команды договариваются о теме дебатов (она должна быть актуальной и интересной подросткам).

Примерные темы для дебатов:

- Детские организации - лучший путь воспитать личность.
- Телевидение разрушает нравственность молодого поколения.
- В городе жить лучше, чем в деревне.
- Надо запретить Интернет.
- Школьная форма оправдана.
- Атомные электростанции оправданы.
- Смертная казнь в России нужна.
- СМИ - под жесткий контроль государства.

Далее команды совместно разрабатывают тезис и антитезис, которые будут лежать в основе дебатов.

Тезис - это исходное положение, которое необходимо доказать. Формулируя тезис, следует помнить, что он должен быть ясным и четким, не содержать в себе противоречия. Расплывчатость тезиса или его подмена являются наиболее типичными ошибками. Тезис должен звучать так, чтобы простым прибавлением частицы «не» из него могло получиться противоположное утверждение. Смысл дебатов заключается в поиске аргументов и контраргументов.

На втором этапе командам предоставляется время (10 минут) для подготовки к дебатам.

Команды готовят аргументы и контраргументы.

Аргумент - это логический довод, истинность которого проверена и доказана практикой. Аргумент является необходимой частью всякого доказательства. Наиболее сильным аргументом в процессе доказательства являются факты, истинность которых не подвергается сомнению.

Доказательство по способу рассуждения может быть прямым или косвенным. При опоре на

прямой способ доказательства аргументы непосредственно обосновывают истинность тезиса. При косвенном способе доказательность истины обосновывается путем доказательства ложности противоречащего положения.

На третьем этапе каждая команда поочередно озвучивает тезис, представляет свою систему доказательств в защиту выдвинутого тезиса и пытается убедить в правильности своей позиции. Вторая команда критикует позицию оппонентов и стремится обосновать аргументами свою позицию - антитезис. Окончательное решение принимает команда судей. В ходе дебатов команда судей записывает аргументы и контраргументы. Судейство в дебатах имеет важное значение, поэтому критерии оценок должны быть очень четкими.

Примерная схема выступления команд:

Первая команда. «Нам кажется, что сегодня следует обсудить тему, посвященную.... Предлагаем определиться с понятиями. Когда мы говорим., то это значит., мы имеем в виду.». Далее называют три важнейших аргумента в защиту своего тезиса (судьи их фиксируют).

Вторая команда. «Мы не согласны с позицией наших оппонентов, и считаем, что., нам кажется, что сегодня следует обсудить.». Вторая команда может соглашаться с ключевыми понятиями команды или предлагает ввести новые и называет три аргумента в защиту своего тезиса (судьи их фиксируют).

Судьи озвучивают тезисы команд, аргументы и устойчивость к критике.

Судьи подсчитывают количество аргументов, которые отстояла команда.

На четвертом этапе каждая команда выступает с заключительным словом. Разрешается привести только один аргумент в пользу тезиса.

Далее судьи делают резюме выступлений обеих команд. Выделяют ключевые проблемы обсуждения, сравнивают аргументацию команд, отмечают сильные и слабые места выступлений обеих команд, объективность приведенных аргументов и поддержек.

Рефлексия:

Участники рассказывают, понравилась ли им игра, что нового они узнали, где и как можно применять данную форму игры, чему она учит, помогает, способствует.

### **Упражнение «Соревнование»**

**Цель:** проигрывание ситуации медиации, анализ, рефлексия

**Продолжительность: 20 минут**

**Игра состоит из 3-х этапов:**

Участники делятся на три команды. Одна команда - команда наблюдателей (Если мало человек, наблюдателем может быть 1 заранее выбранный человек и педагог-проводящий занятие).

- Этап 1. Подготовка команд к игре.

Команда 1 - «Стороны конфликта». Изучают игровую ситуацию. Распределяют роли.

Команда 2 - «Медиаторы». Готовят вступительное слово медиатора, планируют процедуру медиации (по этапам).

Команда 3 - «Наблюдатели». Изучают игровую ситуацию, составляют примерный план процедуры медиации.

- Этап 2. Собственно игра.

Команда «Стороны конфликта» и команда «Медиаторы» проигрывают ситуацию медиации. Команда «Наблюдатели» следит, чтобы проведение процедуры медиации соответствовало алгоритму.

- Этап 3. Анализ игры.

Ведущий подводит итоги. Обсуждение. Рефлексия.

Ситуацию команды 1 и 2 должны выбрать одну:

**Игровая ситуация 1:** На перемене к одному из учащихся младших классов подошел старшеклассник, попросил посмотреть мобильный телефон. Без разрешения стал звонить. На требование отдать телефон не среагировал. Мальчик заплакал, стал отбирать телефон, в ответ получил подзатыльник, который терпеть не стал и обозвал старшеклассника. Мальчик убежал и пожаловался учителю.

**Игровая ситуация 2.** Два мальчика в классе готовят поздравления ко Дню учителя. Каждый предлагает свой вариант поздравления. Они никак не могут прийти к единому мнению. Мальчики спорят, начинают обзывать друг друга, бросают начатое дело.

**Игровая ситуация 3.** Одноклассники (юноша и девушка) дурачились на улице возле проезжей части.

Юноша выкинул телефон девушки на проезжую часть. Телефон разбился. Девушка стала оскорблять юношу. Вспыхнула ссора.

#### **Анкетирование - (ПРИЛОЖЕНИЕ №14)**

#### **Завершение дня**

#### **Рефлексия**

Или вместо первой части занятия просмотр выпуска «Попугай Кеша» и обсуждение

#### **Приложение «Разбор конфликтов»**

Чтобы научиться эффективному поведению в конфликтной ситуации следует не просто получить теоретические знания в области конфликтологии, но и наработать практический опыт анализа конфликтов на примерах из собственной жизни, из книг, фильмов, мультфильмов.

Анализ мультфильмов позволяет выработать практические навыки на отстраненном, свободном от личностных наслоений материале, сделать выводы и обобщения и уже потом личностно осмысливать изученные ситуации.

**Похождения Кеши из мультфильма «Возвращение блудного попугая»** — богатый и разнообразный наглядный материал, позволяющий проиллюстрировать теоретические знания яркими, иногда шаржированными примерами.

Комментированный пересказ «Похождений блудного попугая»

#### **Выпуск первый**

Начинается конфликт с ущемления Кешей Вовкиной потребности в тишине. Вовка просит сделать звук телевизора тише, но Кеша настолько увлечен просмотром детектива, что не реагирует на просьбу друга.

Вовка поясняет, что он готовится к контрольной по математике, и изначально предлагает компромиссный вариант: он просит не выключить телевизор, а только уменьшить громкость.

Несмотря на то что Кеша не уменьшает громкость, Вовка старается уклониться от конфликта: сначала он просто надевает шапку, а потом даже завязывает ее уши.

В связи с тем, что это не помогает, Вовка пытается убавить звук «ну чуть-чуть», Кеша активно противодействует. А в результате Вовка отключает телевизор вообще: «Это безобразие, у меня контрольная, а ты!»

Кеша до крайности возмущен: ведь он не увидел, что случилось после того, как «Полищук сел на мотоцикл», а до Вовкиной контрольной ему, по-видимому, вообще нет дела. Кеша симулирует приступ и просит воды, но вместо сочувствия получает освежающий «душ» со словами: «Ну хватит кривляться!»

Кеша не пытается осознать причины случившегося, а переводит все на уровень эмоций: «Ах, вот ты как!», «Я для него жизни не жалею!», «Только смерть может избавить меня от сердечных мук!». Кеша хочет отомстить Вовке за нанесенную обиду («Ты у меня попляшешь!», «Ты у меня наплачешься!») и совершает демонстративный суицид, бросившись с балкона.

Вовка не спит, ожидая возвращения Кеши, который всю ночь трясется на ветке от страха. Под утро, в полной мере прочувствовав холод и голод, Кеша, по-видимому, начинает раскаиваться: он жалобно напевает «Родительский дом — начало начал, ты в сердце моем надежный причал...». Эта песня привлекает внимание дворовой публики: кота, воробьев и вороны. Получив их одобрение и даже «гонорар» за выступление, Кеша забывает о раскаянии, воображает, как отказывается от Вовкиного блюда с экзотическими фруктами: «Ничего, мы еще посмотрим!»

Вызывая еще больший восторг, Кеша сочиняет историю на тему «Прилетаю я как-то на Таити.»

Так прошло лето. Кеша всем надоел своими выдумками про Таити, поэтому добывать пропитание ему становится все труднее.

Зимой Кеша, спасаясь от голода, разыскивает продукты на заснеженных балконах и случайно видит в окне Вовку. Кеша стучит в стекло, кричит и, когда Вовка распахивает створки, кидается в объятия друга.

Кеша перенес столько лишений, что боится рисковать вновь обретенным комфортом, и, когда теперь Вовке мешает громкий звук, Кеша сразу его убавляет и поясняет, что это новому щенку не слышно, а не ему.

Каким образом было достигнуто примирение, нам не показывают, но, скорее всего, обязанности по выгулу щенка стали для Кеши символическим искуплением вины.

#### **Выпуск второй**

Летним утром Кеша выводит щенка на прогулку и вдруг видит свою прежнюю компанию. Перевернутый ящик сразу становится сценой, и Кеша начинает вещать: «С добрым утром, дорогие телезрители!» Он смешивает все возможные названия телепередач, поет голосом Юрия Антонова... Но желанных аплодисментов не получает, так как все внимание отвлекает на себя кот, который демонстрирует свои фирменные джинсы, выдувает перед «серостью» пузырь бубль - гума, надевает наушники.

Кеша убежден в том, что тоже достоин красивой жизни, поэтому устраивает Вовке скандал: «Это ты меня спрашиваешь, что случилось?.. С собакой гуляю, за собой убираю. А хожу в обносках, рванине, как Золушка!»

Вовка распахивает перед Кешей свой шкаф и предлагает брать все, что ему понравится. Кеша возмущается: «Это ты мне?!» и со словами: «Прощай, наша встреча была ошибкой!» — уходит из дома.

На улице он пытается продать себя как «надежного друга» — сначала за 1000 рублей, потом за 100, потом даже за 10. Этот эпизод показывает зрителю развенчание завышенной самооценки Кеши. Попугай вообще предпочитает, чтобы его называли не «Кешей», а «Иннокентием», чем надеется повысить свою значимость.

Модному парню он не нужен даже за десятку, но Кеша настолько восхищен его внешним видом, что бежит за ним бесплатно.

В новом доме Кешу ждут атрибуты красивой жизни: модная майка, кроссовки, видео, плеер, но вот отношения попугая с красавчиком строятся по принципу хозяин — слуга. Кеша терпит неуважительное отношение, разуает и обуает хозяина, который даже не разговаривает с ним, не зовет его по имени. Вот тут-то Кеша и вспоминает Вовку, который его «любил и буквально носил на руках».

Однажды Кеша даже позвонил Вовке, но про свое реальное положение ничего не сказал, зато насочинял, что живет хорошо, купается в бассейне, пьет «джюс оранжад», а в гости к нему зашел Челентано.

Во время просмотра фильма Кеша случайно облил хозяина кока-колой. За это хозяин сначала вылил на него остатки напитка, а потом и вовсе посадил в клетку на кухне.

Кеша рвется на свободу и воспекает Вовку: «Пусть всегда будет Вовка, пусть всегда буду я!» Ночью он ломает клетку, а для того, чтобы выбраться из кухни, устраивает «взрыв» из пустых банок и специй. В голове Кеши этот хлопок взрыва сливается со звуком лопающегося на губах хозяина пузыря из бубль-гума.

Непонятым образом Кеша оказывается у Вовки. Попугай весь перебинтован и загипсован, он начинает жаловаться другу, но, как всегда, преувеличивает свои страдания: «Как мне было плохо. совсем один. а они, толпа негодяев с пушками и базуками.» А когда в окне появляется дворовая публика, Кешу уже невозможно остановить.

### **Выпуск третий**

Кот на глазах всего двора на полной вещи машине уезжает на дачу. Кеша опять предъявляет претензии Вовке: «Один я в царстве раскаленного бетона и асфальта!.. Нашел когда болеть, зимы тебе мало!» Попугай не признает более чем объективной причины, по которой отъезд на дачу откладывается, симулирует приступ, рассчитывая на сочувствие, считает пульс, а поскольку это не приносит результата, демонстративно собирает чемодан и прощается.

На попутном тракторе Иннокентий с Василием едут в колхоз «Светлый путь», где Кеша надеется пообщаться «запросто с народом. простыми парнями.»

Утром Кеша делает зарядку, распевается, пытается, как простой парень, найти завтрак в русской печи, но только пачкается сажей. А Василий о нем уже позаботился и оставил завтрак под полотенцем на столе.

После завтрака Кеша выходит покрасоваться на балкон, кривляется перед «дорогими телезрителями», пытается взять интервью у свиньи, курицы и своей околесицей окончательно распугивает весь скотный двор. В конце своего выступления он, под ржание лошади, падает в колодец, из которого его спасает Василий.

Ночью Кеша не спит и мечтает о славе: «Я докажу! Обо мне заговорят». В поисках признания он угнал трактор и, переломав все вокруг, утопил его в реке.

«Мучимый совестью», Кеша занимается самобичеванием («я негодяй, я подлец, я жалкая, ничтожная личность»), хочет «умереть, как мужчина» и совершает демонстративный суицид — пытается

повеситься перед зеркалом и зрителями, которые наблюдают за ним через окно. Но как только петля затягивается, Кеша начинает звать Василия и надрывно кашлять...

Отношения между Кешей и скотным двором можно было бы считать конфликтом личности и группы, живущей в соответствии со своим укладом и системой ценностей. Но в этом конфликте нет активного противостояния: представители группы откровенно шарахаются от Кеши и не принимают его в свой круг. И Василий не пытается влиять на поведение Кеши, но постоянно приходит ему на помощь в сложных ситуациях.

.Вернулся Кеша к Вовке упакованным в посылку, присмирившим и жалобно стонущим: «Вовка, ты знаешь, Вовка.» И Вовка, как всегда, был готов простить и принять блудного друга.

С дачи приехал счастливый отъездивший кот и начал делиться впечатлениями. Тут Кеша вышел на крыльцо в телогрейке, с кнутом и стал сочинять: «Вы жизни не нюхали. пашешь весь день на тракторе. покос. надои. свекла». По-видимому, подражая «простым парням», он попытался раскурить самокрутку, но с непривычки сильно закашлялся.

Желание произвести впечатление на публику, получить признание — ведущий мотив всех поступков Кеши. Он убежден в том, что достоин лучшего отношения, большего комфорта — в общем, должен жить если не лучше всех, то хотя бы не хуже остальных. Именно поэтому Кеша постоянно стремится преодолеть существующие обстоятельства, но, как правило, попадает в ситуации, развенчивающие его притязания и ставящие попугая в еще более неприглядное и жалкое положение.

### **Анализ ситуации**

#### **ВАРИАНТ 2** (для старшеклассников)

##### **Возможные виды работы**

■ Подготовка резюме в форме устного или письменного высказывания (в научнопопулярном, художественном стиле).

■ Моделирование возможных вариантов течения и исхода конфликта (например, при изменении стратегии поведения героев, вмешательстве третьих лиц — родителей Вовки, Кешиной компании) в форме устного или письменного высказывания, инсценировки.

Анализ второго и третьего выпусков мультфильма можно построить по тому же принципу и начинать с повторения материала предыдущего занятия.

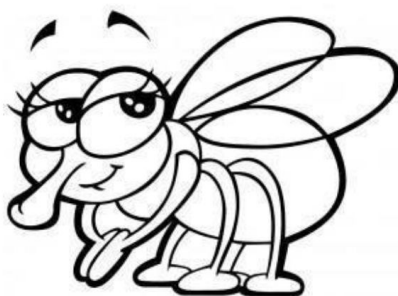
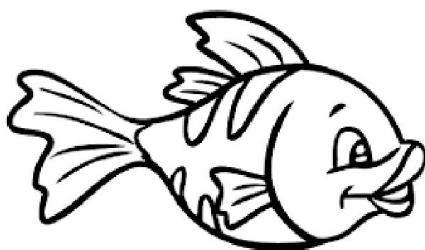
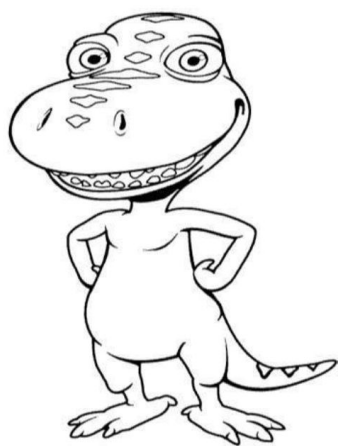
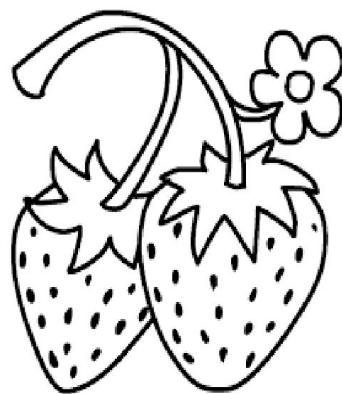
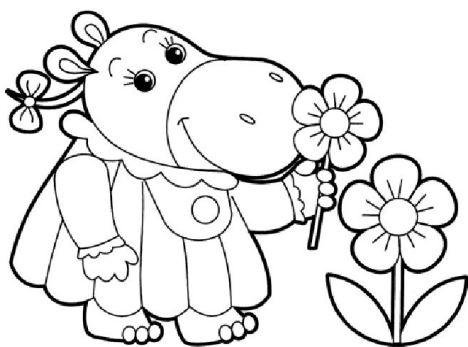
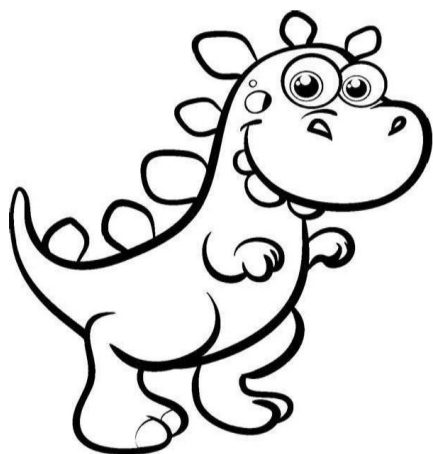
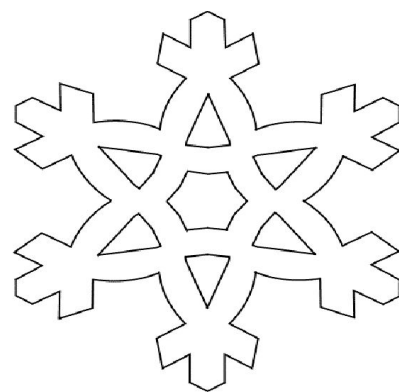
Вопрос «Как вы думаете, научился ли Кеша избегать конфликтных ситуаций?» подводит итог повторения и становится мостиком между сериями.

■ Ответ на вопрос «Почему же Кеша никак не хочет менять свое поведение?». Даже если отвлечься от библейского контекста, Кеша легко ассоциируется с «блудным сыном», а конфликт между героями — с конфликтом поколений.

■ С более взрослой аудиторией можно обсудить поведение Кеши как проявление конфликтов подросткового возраста.

У Кеши налицо все проявления «подросткового бунта»: непослушание, негативизм, взрослые притязания, демонстративное поведение, идентификация себя с киногероями, ориентация на легкую жизнь, желание быть не хуже других, завышенные материальные требования, отсутствие знаний, смена круга значимых лиц: семья — дворовая компания и уходы из дома. В повторяющихся поступках и реакциях Кеши можно проследить признаки истероидной акцентуации личности.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1



## Текст опросника Томаса

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

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

1.

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

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

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

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

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

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

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

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить

то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.

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

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

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

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

12.

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

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

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

14.

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

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

15.

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

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться

своего.

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

**18.**

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

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

**19.**

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

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

**20.**

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

**21.**

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

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

**22.**

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

В. Я отстаиваю свои желания.

**23.**

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

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

**24.**

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

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

**25.**

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

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

**26.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

**27.**

А. Зачастую я избегаю занимать позицию,

которая может вызвать споры.

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

**28.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

**29.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

**30.**

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

**Бланк вопросника**

| Ns | A | B | Ns | A | B | №  | A | B |
|----|---|---|----|---|---|----|---|---|
| 1  |   |   | 11 |   |   | 21 |   |   |
| 2  |   |   | 12 |   |   | 22 |   |   |
| 3  |   |   | 13 |   |   | 23 |   |   |
| 4  |   |   | 14 |   |   | 24 |   |   |
| 5  |   |   | 15 |   |   | 25 |   |   |
| 6  |   |   | 1S |   |   | 26 |   |   |
| 7  |   |   | 17 |   |   | 27 |   |   |
| 8  |   |   | 1B |   |   | 28 |   |   |
| B  |   |   | 19 |   |   | 29 |   |   |
| 10 |   |   | 20 |   |   | 30 |   |   |

**Ключ к тесту**

1. Соперничество: 3A, 6B, 8A, 9B, 10A, 13B, 14B, 16B, 17A, 22B, 25A, 28A.
2. Сотрудничество: 2B, 5A, 8B, 11A, 14A, 19A, 20A, 21B, 23B, 26B, 28B, 30B.
3. Компромисс: 2A, 4A, 7B, 10B, 12B, 13A, 18B, 22A, 23A, 24B, 26A, 29A.
4. Избегание: 1A, 5B, 6A, 7A, 9A, 12A, 15B, 17B, 19B, 20B, 27A, 29B.
5. Приспособление: 1B, 3B, 4B, 11B, 15A, 16A, 18A, 21 A, 24A, 25B, 27B, 30A.

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

поведения в конфликтных ситуациях.

# **Тест «Коммуникативные навыки»**

## **Инструкция**

"Отметьте ситуации, которые вызывают у Вас неудовлетворение или досаду и раздражение при беседе с любым человеком - будь то Ваш друг, одноклассник, учитель или просто случайный собеседник".

## **Тестовый материал**

- 1.Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть, что сказать, но нет возможности вставить слово.
- 2.Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
- 3.Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.
- 4.Разговор с таким партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
- 5.Собеседник постоянно суетится, карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
- 6.Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство недовольства и тревоги.
- 7.Собеседник отвлекает меня вопросами и комментариями.
- 8.Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
- 9.Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
10. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается по сторонним: играет сигаретой, протирает стекла и т.д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник всегда смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это меня беспокоит.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезном, а собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.
23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.
24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: "Вы тоже так думаете?" или "Вы с этим не согласны?"

|    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|
| 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 |

Результат:

Интерпретация

результатов теста

Подсчитайте количество ситуаций, вызывающих у Вас досаду и

раздражение. 18-25- . Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

10-17 - Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям. Вам еще недостает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, не ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

3-10 - Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с Вами будет еще приятнее.

0-3 - Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Мэри Поппинс

Русалочка

Чебурашка

Буратино

Снежная королева

Миньон

Золушка

Пушкин

Карлсон

Робин гуд

Дон-Кихот

Маугли

Дюймовочка

Вини-Пух

Петр I

Джульетта

Шерлок Холмс

Геракл

Робинзон Крузо

---

|                               |                  |
|-------------------------------|------------------|
| Уверенность в себе            | Лень             |
| Насмешливость                 | Испуг            |
| Гневное возмущение            | Нерешительность  |
| Воодушевленная мечтательность | Тревожность      |
| Грусть светлая                | Наслаждение      |
| Тоскливая грусть              | Одиночество      |
| Детская обиженность           | Жалость к себе   |
| Тупая покорность              | Раскаяние        |
| Злое упорство                 | Интерес          |
| Опасливая настороженность     | Неловкость       |
| Презрение                     | Равнодушие       |
| Усталость                     | Подозрительность |
| Спокойное превосходство       | Трусость         |
| Царственность                 | Облегчение       |
| Расслабленное довольство      | Симпатия         |
| Радость                       | Эйфория          |
| Унылая плаксивость            | Воодушевление    |
| Удивление                     | Восторг          |
| Восхищение                    | Удовлетворение   |
| Лукавство                     | Ненависть        |
| Нежность и благодарность      | Отвращение       |

#### ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

| Приемы активного слушания    | Отметки об использовании |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. «Эмпатическое покрывание» |                          |
| 2. Перефразирование          |                          |
| 3. Отражение                 |                          |
| 4. «Эхо»                     |                          |
| 5. Резюмирование             |                          |
| 6. Открытые вопросы          |                          |
| <b>Ошибки: совет, оценка</b> |                          |

#### ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

«Приношу домой йогурт, а там плесень! Мерзко. Бесит, что ушлые торговцы вообще не боятся выставлять просроченные товары».

ФАКТЫ:

ИНТЕРПРИТАЦИИ: \_\_\_\_\_

ЭМОЦИИ: \_\_\_\_\_

«Вчера на день рождения подарили коробку конфет весом в килограмм. Просто шок! Даже не знал, что шоколад продают такими порциями».

ФАКТЫ:

ИНТЕРПРИТАЦИИ: \_\_\_\_\_

ЭМОЦИИ: \_\_\_\_\_

Ваша собственная, эмоционально значимая история. Проговорите в свободной форме, а затем запишите...

ФАКТЫ:

ИНТЕРПРИТАЦИИ: \_\_\_\_\_

ЭМОЦИИ: \_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 8**

|      |       |
|------|-------|
| 1.X  | 6.X   |
| 2.X  | 7.X   |
| 3.X  | 8.X   |
| 4.X  | 9.X   |
| 5.X* | 10.X* |

Рабочий лист

**КАРТОЧКИ - РАЗРЕЗАТЬ**

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>ЧЕРНЫЙ</b>         | <b>ЧЕРНЫЙ</b>         | <b>ЧЕРНЫЙ</b>         | <b>ЧЕРНЫЙ</b>         | <b>ЧЕРНЫЙ</b>         |
| <b>ЧЕРНЫЙ</b>         | <b>ЧЕРНЫЙ</b>         | <b>ЧЕРНЫЙ</b>         | <b>ЧЕРНЫЙ</b>         | <b>ЧЕРНЫЙ</b>         |
| <i><b>КРАСНЫЙ</b></i> | <i><b>КРАСНЫЙ</b></i> | <i><b>КРАСНЫЙ</b></i> | <i><b>КРАСНЫЙ</b></i> | <i><b>КРАСНЫЙ</b></i> |
| <i><b>КРАСНЫЙ</b></i> | <i><b>КРАСНЫЙ</b></i> | <i><b>КРАСНЫЙ</b></i> | <i><b>КРАСНЫЙ</b></i> | <i><b>КРАСНЫЙ</b></i> |

**Ситуация № 1.**

В городе проходит проверка магазинов компании «Coca-Cola». Один из работников компании, который отвечает за представленность продукции на торговых точках, вошел в очень маленький магазинчик и увидел, что там нет фирменного холодильника. Он стал убеждать продавца, что холодильник обязательно нужно поставить, но тот ссылаясь на отсутствие свободного места. Лишней площади действительно не было. Возникла конфликтная ситуация, выхода из которой, казалось, найти было трудно.

### **Ситуация № 2.**

Семейная конфликтная ситуация, имевшая место в жизни.

Рассказывала 13-летняя школьница: "Они (т.е. родители) хотят распоряжаться всем моим временем, даже в мелочах. Я, например, иду в ванну, а мама говорит: "Вынеси мусорное ведро". Но у меня-то другие дела... Они хотят "рулить" мной, тем, что я делаю, куда хожу, на что смотрю, что пою, с кем дружу. Говорят, что я неблагодарная, а я просто хочу делать то, что сама хочу. Не всегда, но хотя бы иногда. Мама вроде понимает это, когда мы по-хорошему разговариваем, но все равно на следующий день все начинается сначала".

### **Ситуация № 3.**

Начало этому конфликту было положено на уроке физики.

Учитель объясняя новую тему, попросил сидеть спокойно и слушать внимательно. Маше было скучно на уроке, она вообще не любила физику. Не выдержав, она предложила соседке по парте поиграть в "морской бой". Учитель заметил, что две девочки его не слушают, а занимаются посторонними делами. Он подошел к ним, отнял листочки с игрой и, догадываясь, кто зачинщик, сказал Маше, что если она не хочет его слушать, то пусть не мешает своей соседке, а посидит спокойно.

Маша разозлилась на учителя и начала вести себя еще хуже: она посылая записки в разные концы класса, вела себя демонстративно, пускала самолетики по всему классу. В конце концов, учитель не выдержал и попросил Машу поднять все ее поделки с пола, выйти из класса и сказал, что больше никогда не будет с ней разговаривать и вообще обращать на нее внимание.

Учитель сдержал свое слово. И на своих занятиях, в том числе на уроке астрономии (которую Маша любила) не замечал ее поднятой руки и не отвечал на ее вопросы. Девочке стало обидно, что учитель не обращает на нее внимание, но говорить с ним она не стала.

### **Ситуация № 4**

Ученица шестого класса, Оксана, плохо успевает в учебе, раздражительна и груба в общении с учителем. На одном из уроков девочка мешала другим ребятам выполнять задания, бросала в ребят бумажки, не реагировала на учителя даже после нескольких замечаний в свой адрес. На просьбу учителя выйти из класса, Оксана так же не отреагировала, оставаясь сидеть на месте. Раздражение учителя привело его к решению прекратить вести занятие, а после звонка оставить весь класс после уроков. Это, естественно, привело к недовольству ребят.

### **Ситуация № 5.**

Антон — самоуверенный старшеклассник, не имеющий незаурядных способностей. Отношения с ребятами в классе прохладные, школьных друзей нет. Дома мальчик характеризует ребят с отрицательной стороны, указывая на их недостатки, вымышленные или преувеличенные, вызывает недовольство учителями, отмечает, что многие педагоги занижают ему оценки. Мама безоговорочно верит сыну, поддакивает ему, что еще больше портит отношения мальчика с одноклассниками, вызывает негатив к учителям. Вулкан конфликта взрывается, когда родительница в гневе приходит в школу с претензиями к учителям и администрации школы. Никакие убеждения и уговоры не оказывают на нее остывающего воздействия. Конфликт не прекращается, пока ребенок не заканчивает школу. Очевидно, что эта ситуация деструктивна.

| <b>Что нужно сделать медиатору на основном этапе работы?</b>                        | <b>Какие фразы могут этому способствовать?</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>1.</b> Изучить историю конфликта                                                 |                                                |
| <b>2.</b> Исследовать действия по разрешению конфликта и их эффективность           |                                                |
| <b>3.</b> Помочь участникам конфликта в планировании выхода из сложившейся ситуации |                                                |
| <b>4.</b> Помочь участникам конфликта реализовать шаги «здесь и сейчас»             |                                                |
| <b>5.</b> Проверить эффективность медиации                                          |                                                |

**Предыстория:** Два закадычных друга Витя (В) и Слава (С), пятиклассники, поссорились на почве совместной подготовки стенгазеты к 23 февраля. Витя решил обратиться за помощью к учительнице (У), которую он знал еще по начальной школе, поскольку слышал, что она помогает решать конфликтные ситуации.

**Диалог:**

У.: Расскажи, пожалуйста, что у тебя произошло?

В.: Мы поссорились со Славой, он мой лучший друг, у меня теперь не осталось друзей, я хочу с ним помириться, а он не хочет. Вы можете нас помирить?

У.: А из-за чего вы поссорились?

В.: мы делали стенгазету к 23 февраля, я хотел нарисовать подводную лодку, а Слава сказал, что надо рисовать танки и самолет, иначе он не будет делать газету.

У.: И что ты тогда сделал?

В.: Сказал, что хочу рисовать лодку. Вы знаете, что без подводных лодок наша страна была бы очень слабой? Самолеты и танки видно, в них можно ракеты запустить, а лодки под водой.

У.: Ты сказал об этом Славе?

В.: он сказал, что я дурак. Что на плакатах к 23 февраля никогда не рисуют лодки, рисуют только танки и самолеты.

У.: Возможно, вам нужно было поделить газету, и ты бы рисовал в своей части лодку, а Слава то, что хочет он,

В.: Может быть. Мама тоже мне так сказала.

У.: Хочешь, пойдем, найдем Славу и поговорим с ним втроем?

В.: Вы можете нас помирить?

У.: Попробую. /Учительница и Витя находят Славу, и учительница начинает разговор/

У.: Здравствуй, Слава! Мы с Витей очень хотим, чтобы вы помирились.

С.: Я с ним не ссорился.

У.: Витя очень переживает, что вы не общаетесь./Пауза, С. И В. Молчат/ Я бы очень хотела, чтобы вы помирились. /Пауза/. Вы сами-то этого хотите? /Пауза/. Я вижу, что хотите, только стесняетесь. Давайте я помогу вам разделить газету так, чтобы туда поместилось все, что вы хотели нарисовать?

С.: Я не буду рисовать, он уже достал всех со своими подводными лодками. Ну и что, что у него папа командир подводной лодки? Мой папа не хуже!

В.: Твой папа родину не защищает, а мой папа защищает.

С.: Мой папа - не твое дело!

У.: Мальчики, не ссорьтесь, у вас обоих хорошие папы, и 23 февраля - праздник всех мужчин.

В.: Твой папа вообще с вами не живет!

У.: Витя, нельзя так говорить!

С.: Не твое дело!/Пауза/

У.: Ребята, мы начали говорить о том, как нарисовать газету, а в результате поссорились еще больше. Давайте подумаем, что можно сделать, чтобы вы помирились? Какие у вас варианты?

В.: Хочешь, вообще не будем рисовать газету?

С.: Не будем.

У.: Ну вот и договорились. Не ссорьтесь больше, обещаете?

В.: Угу.

С.: Угу.

**ЗАДАНИЯ:**

1. Оцените эффективность работы учителя в роли медиатора по 5-бальной шкале, обоснуйте свой ответ.
2. Найдите конструктивные моменты в действиях учителя.
3. Найдите те моменты в действиях учителя, которые снизили их эффективность, и предложите альтернативные варианты.

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1.

1. Фамилия и имя участника конфликта, выражающего просьбу о медиации, класс, домашний телефон: \_\_\_\_\_
2. Фамилия и имя другого участника конфликта \_\_\_\_\_
3. Причина конфликта, по мнению участника конфликта, желающего, чтобы конфликт был решен с помощью посредника (уточняется после процедуры медиации):

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| о Сплетни               | о Обман                    |
| о Разглашение тайны о   | о Отказ вернуть чужую вещь |
| Оскорбление о Нарушение | о Драка                    |
| соглашения              | одругое                    |
4. Где произошел конфликт:

|                           |                                  |
|---------------------------|----------------------------------|
| о В школьной столовой о В | о В школьном дворе о В рекреации |
| раздевалке                |                                  |
| о В классе                | о Вне школы                      |
5. Когда это случилось? \_\_\_\_\_
6. Как можно связаться со вторым участником конфликта (класс, телефон, домашний адрес)?

Пункты заявки, заполняемые после процедуры медиации:

7. Проблема решена

Участники конфликта \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_

Обязуются выполнять соглашение, достигнутое в ходе посредничества. Подписи участников

конфликта

8. (Заполняется, если проблема не решена и соглашение не достигнуто) Проблема не решена

А) Назначена еще одна процедура медиации:

\_\_\_\_\_ (укажите дату)

Б) Участникам конфликта предложено обратиться к школьному психологу Подписи посредников \_\_\_\_\_

## АНКЕТИРОВАНИЕ

1) Что такое конфликт? Из чего он состоит?

2) Какие конфликтов  
типы бывают?

3) При каких  
условиях необходимо вмешательство в конфликт?

3) Что такое медиация? Дайте определение.

5) Из каких этапов состоит медиация? Что происходит на каждом этапе?

5) Какие принципы медиации Вы знаете?

6) В чем заключается роль и функции медиатора в процессе медиации? \_\_\_\_\_ 7 )

От чего зависит эффективность процедуры медиации?

**АНКЕТИРОВАНИЕ - ОТЗЫВ** 1) Что Вам понравилось больше всего?

2) Что Вам не понравилось на занятиях?

3) Было ли на занятиях что-то новое, и полезное для Вас?

4) Хотели бы вы продолжать развивать свои навыки медиации? \_\_\_\_\_

5) Хотели бы участвовать в районных, городских мероприятиях, посвященных данной теме?

6) Пожелания ведущим