

Основы медиации в урегулировании
конфликтов между участниками
образовательного процесса
(учебно-методическое пособие для педагогов)

Улан –Удэ
2022

Рецензенты:

Л.И. Очирова,

к.психол.н., доцент кафедры общей и социальной психологии

ФГБОУ ВО «БГУ» им. Доржи Банзарова;

А.Д. Манхоева

к.психол.н., педагог-психолог МБУ ДО «ЦДиК» г. Улан-Удэ

Основы медиации в урегулировании конфликтов между участниками образовательного процесса: учебно-методическое пособие для педагогов / сост. А.Ю. Воронин, Я.О. Жебрун. – Улан-Удэ, 2022

Применение медиативных технологий в педагогической практике и повышение общего уровня конфликтологической компетентности требуют дополнительной подготовки всех участников образовательного процесса. Данное пособие помогает освоить базовые положения конфликтологии и начать использовать медиацию в урегулировании конфликтов как педагогическим работникам, так и обучающимся. Теоретические основы и практические упражнения, представленные в пособии, представляют собой опыт, накопленный педагогами, психологами, медиаторами и исследователями в области конфликтологии за последние годы.

Учебно-методическое пособие адресовано кураторам школьных служб примирения, классным руководителям, педагогам, психологам и другим работникам сферы образования, а также всем тем, кто, являясь свидетелем или участником конфликтных ситуаций, заинтересован в их конструктивном разрешении.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ 1. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ	4
1.1 КОНФЛИКТ, ЕГО СТРУКТУРА И ДИНАМИКА	4
1.2 ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ	7
1.3 ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЙ И МЕДИАТИВНЫЙ ПОДХОДЫ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	17
РАЗДЕЛ 2. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ОБУЧЕНИЮ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ	29
2.1. ШКОЛЬНЫЕ КОНФЛИКТЫ, ИХ АНАЛИЗ И СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ	29
2.2. ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОЦЕССЕ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ	39
2.3. ТЕХНОЛОГИЯ МЕДИАЦИИ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ	44
РАЗДЕЛ 3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ИХ РОДИТЕЛЕЙ	64
3.1 ПРАКТИКУМ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	64
3.2 ПРАКТИКУМ ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ	86
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	103
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРИМЕРЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ПРИ ПОМОЩИ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ	105
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРИМЕРЫ КЕЙСОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	110
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. АЛГОРИТМЫ АНАЛИЗА КОНФЛИКТА МЕЖДУ УЧИТЕЛЕМ И УЧЕНИКОМ	113
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРИМЕРНЫЙ АЛГОРИТМ СОЗДАНИЯ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ (МЕДИАЦИИ)	114
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР	115
ПРИЛОЖЕНИЕ 6. ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ	116

ВВЕДЕНИЕ

Возникающие в процессе межличностного взаимодействия противоречия, столкновения интересов и мнений постоянно присутствуют в нашей повседневной жизни. Не является исключением и образовательная среда, в которой конфликты имеют свою специфику и особенности. Педагог должен уметь управлять процессами, происходящими между участниками образовательного процесса, транслируя конструктивные способы коммуникации и побуждая к их применению. Особенно важным становится формирование конфликтологической культуры в школе через развитие навыков и соответствующих компетенций у обучающихся, повышение уровня конфликтологической компетентности у педагогов – знаний и практических навыков эффективного применения ими инструментов предупреждения и урегулирования конфликтов.

Использование восстановительного подхода и медиативных технологий в деятельности образовательных организаций способствует поиску оптимальных решений, помогает достигать взаимопонимания и предлагает возможности для будущего сотрудничества. Развитие системы школьных служб примирения (медиации) направлено на актуализацию возможностей и ресурсов в разрешении конфликтов, а внедрение медиации в систему отношений участников образовательного процесса создает условия для перенаправления вектора конфликта с разрушения на созидание. Умение эффективно взаимодействовать в напряженной ситуации, предупреждать эскалацию, с пониманием относиться к своим оппонентам способствует общей гармонизации общества, члены которого обладают развитым социальным интеллектом, руководствуются гуманистическими принципами, признают исключительную ценность человеческой личности.

Пособие адресовано кураторам школьных служб примирения (медиации), классным руководителям, педагогам психологам, а также всем тем, кто интересуется медиацией и конфликтологией.

Пособие состоит из трех разделов и приложения.

Первый раздел содержит общие теоретические представления об особенностях возникновения и протекания конфликтов в образовательной среде, их структуре и динамике развития, рассматриваются восстановительный и медиативный подходы к урегулированию конфликтов в школе, функционирование служб примирения (медиации).

Второй и третий разделы включают материалы для проведения практических занятий. Во втором разделе представлены упражнения, направленные на формирование интереса к анализу конфликтов и поиску оптимальных способов их разрешения, ознакомление с медиацией, ее принципами и этапами. В третьем разделе предложены фрагменты тематических занятий, практикумов, классных часов, родительских собраний, направленных на повышение уровня конфликтологической компетентности обучающихся и их родителей.

В приложении даны примерные алгоритмы создания службы примирения (медиации), анализа конфликтов, разборы кейсов, а также примеры конфликтных ситуаций для анализа и моделирования на занятиях.

РАЗДЕЛ 1. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ

1.1 КОНФЛИКТ, ЕГО СТРУКТУРА И ДИНАМИКА

Конфликт – это противоречие, возникшее в процессе взаимодействия людей, воспринимаемое ими как противодействие, проявляющееся в виде противостояния, столкновения и противоборства. Конфликт обычно связан с сильными эмоциональными переживаниями из-за отсутствия взаимопонимания по значимым вопросам с различными потребностями сторон, их убеждениями и особенностями восприятия ситуации (Вишнякова, 2002)¹.

Конфликтология – это особая междисциплинарная область, объединяющая теоретические, методологические и методические подходы к описанию развития практики работы с конфликтными явлениями разного рода, возникающими в различных областях человеческого взаимодействия (Гришина, 2008)².

Конфликтология – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими (Емельянов, 2009)³.

Конфликтология описывает причины, сущность, форму и динамику конфликтов во всех сферах общественной жизни, а также способы их разрешения и методы управления (Трушников, 2009; Сергеев, 2010)⁴.

Конфликт может возникать из-за столкновения целей, взглядов, убеждений, интересов, ценностей, идентификации. В рамках конфликтологии исследуются разнообразные виды, типы, функции и причины конфликтов. По источнику возникновения конфликт может быть объективным и субъективным. Объективный конфликт связан с реальными проблемами и недостатками, субъективный конфликт обусловлен индивидуальными личностными оценками тех или иных событий, ситуаций или поступков.

По отношению к отдельному субъекту конфликт может быть внешним (межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт) или внутренним (внутриличностный конфликт). К внутренним конфликтам могут быть отнесены конфликты нереализованного желания (или комплекса неполноценности); неадекватной самооценки мотивационные; нравственные; ролевые (выражающиеся в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей); адаптационные и др. По социальным последствиям конфликт может быть: успешным или безуспешным, созидательным (конструктивным) или разрушительным (деструктивным); по количеству участников – внутриличностным, межличностным, внутригрупповым, межгрупповым. По длительности – кратковременным или затяжным; по степени открытости – открытым или скрытым. [28]

В структуре конфликта можно выделить следующие составляющие:

- предмет конфликта (основная его причина, то, из-за чего произошел конфликт),

¹ Цит. по «Управление конфликтами в образовательной среде: теория и практика: учебно-методическое пособие» / Н. Г. Брюхова и др. / под ред. Н. В. Майсак и др. – Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2019.», с. 5.

² Там же

³ Там же

⁴ Там же.

- оппоненты (участники конфликта, противоборствующие стороны);
- условия конфликта (особенности ситуации, являющиеся существенными для возникновения конфликта);
- конфликтная ситуация (ситуация напряженности, предшествующая началу конфликта);
- инцидент (момент, при котором одна из сторон перешла к активным действиям, начало конфликта);
- позиции сторон (требования, которые участники предъявляют по отношению друг к другу);
- мотивы сторон (то, что побуждает к конфликту, ради чего конфликтуют стороны).

Возникновение конфликта предполагает не только восприятие и осознание противостояния, противоречия, возникающего во взаимодействии с самим собой или с другими людьми, но и развитие активности, направленной на преодоление этого противоречия (Гришина, 2008)⁵.



Рисунок 1. Схема возникновения конфликта

От начала возникновения до момента разрешения можно проследить динамику конфликта (от греч. *dinamikon* – сильный, мощный) – ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов, и условий (Анцупов, Шипилов, 2008)⁶. Динамика конфликта представляет собой процесс, описание которого включает различные стадии развития конфликта – от возникновения конфликтной ситуации до ее разрешения (Гришина, 2008)⁷.

Таблица 1

Модель развития конфликта (по Ю.Ф.Лукину)⁸

⁵ Там же

⁶ Цит. по «Управление конфликтами в образовательной среде: теория и практика: учебно-методическое пособие» / Н. Г. Брюхова и др. / под ред. Н. В. Майсак и др. – Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2019.», с. 19

⁷ Там же

⁸ Там же, с. 20

Стадии развития конфликта	Этапы развития конфликта
<p>1 стадия: зарождение конфликта и возникновение конфликтной ситуации.</p> <p>(преддверие конфликтной ситуации, ее скрытый период, на данной стадии конфликт может быть погашен, не начавшись и не проявившись)</p>	<p>1. Возникновение конфликтной ситуации (объекта и предмета конфликта, его сторон, участников, их противоположных интересов)</p>
	<p>2. Появление сигналов конфликта:</p> <ul style="list-style-type: none"> – напряженность (появление негативных установок, искажение восприятия другой стороной), – кризис в отношениях (ожесточенные споры, оскорбления и перманентные разногласия), – инцидент (кратковременное столкновение, соперничество, волнение, не всегда имеющее отношение к конфликтной ситуации)
	<p>3. Осознание интересов и препятствий каждой из сторон конфликта, проявления враждебности</p>
<p>2 стадия: развитие конфликта: начало и усиление действий друг против друга, эскалация конфликтного противоборства сторон.</p> <p>(стадия связана с началом действий сторон; характеризуется публичностью, агрессивностью, использованием доступных и имеющихся ресурсов)</p>	<p>4. Начало конфликтного противоборства – действий сторон друг против друга (этап является решающим в принятии решения: вступить в конфликт или нет)</p>
	<p>5. Эскалация конфликта: информационная (кто владеет информацией, тот владеет ситуацией), энергетическая (непосредственные активные действия сторон на основе имеющихся в наличии ресурсов), противоборство (упорное информационное и энергетическое, перерастающее в насилие, вооруженные действия, войну).</p>
<p>3 стадия: завершение, трансформация конфликта (возможно привлечение посредников или медиаторов, ведутся переговоры).</p>	<p>6. Завершение конфликта, трансформация и его окончание.</p>
	<p>7. Постконфликтная ситуация:</p> <p>а) нормализация отношений, сотрудничество (конструктивное разрешение конфликта предполагает прекращение противодействия, позитивное поведение обеих сторон, отказ от восприятия оппонента как врага, деловое сотрудничество, стремление понять и принять интересы другой стороны);</p> <p>б) перерастание конфликта в другое противоборство или в непримиримые отношения.</p>

Таблица 2

Модель развития конфликта (по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову)⁹

⁹ Там же, с.20.

Периоды развития конфликта	Этапы развития конфликта
1 период – латентный, предконфликт	1. Возникновение объективной проблемной ситуации; есть противоречие, но оно не осознанно
	2. Осознание объективной проблемной ситуации
	3. Попытки разрешить проблему неконфликтными способами
	4. Предконфликтная ситуация – наличие угрозы
2 период – открытый, собственно конфликт	5. Инцидент – проба сил
	6. Эскалация – переход к борьбе, накал эмоций
	7. Сбалансированное противодействие, интенсивность борьбы снижается
	8. Завершение конфликта: его прекращение по любым причинам
3 период – послеконфликтная ситуация	9. Частичная нормализация отношений
	10. Полная нормализация отношений

В.Г. Крысько описывает четыре основные стадии в динамике конфликта (Крысько, 2010, с. 315)¹⁰:

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации (стадия потенциального конфликта, как таковая не сразу воспринимается людьми).

2. Осознание объективной конфликтной ситуации или осознание конфликта (конфликт воспринимается всеми участниками как трудноразрешимая ситуация: осознаются противоречия (объективные (существующие), субъективные (мнимые)); конфликт может быть адекватно и неадекватно понятым, не понятым и ложным.

3. Конфликтные действия или переход к конфликтному поведению (происходит блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений, целей и намерений; цепная реакция обратных действий) – наиболее острая, динамичная стадия, которая наполнена эмоциональным и когнитивным конфликтным содержанием («деструктивный конфликт характеризуется стремлением участников унижить друг друга, а конструктивный конфликт – «конфликтными действиями, не выходящими за рамки делового контакта, а также поиском возможных путей выхода из конфликта»).

4. Разрешение конфликта (за счет изменения объективной конфликтной ситуации или за счет трансформации образов конфликтной ситуации, имеющих у оппонентов; может быть частичным (остается побуждение к конфликту) и полным (конфликт устраняется на внешнем и внутреннем уровнях).

Следует отметить такие основные формы завершения конфликта (Анцупов, Шипилов, 2004, с. 504–507)¹¹:

¹⁰ Там же, с.23

¹¹ Там же, с.21

1. разрешение конфликта – совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия, изменение позиций оппонентов, их самих;
2. урегулирование конфликта, при котором в устранении противоречия участвует третья сторона – посредник (медиатор);
3. затухание конфликта – временное прекращение противодействия при сохранении напряженных отношений, которое происходит из –за истощения ресурсов сторон, потери мотивации, снижения значимости объекта конфликта;
4. устранение конфликта – ликвидация основных структурных элементов конфликта (например, выход из конфликта одного из участников, исчезновение объекта конфликта);
5. перерастание в другой конфликт – смена объекта конфликта с появлением нового, более значимого противоречия.

Итак, в структуре конфликта раскрывается совокупность его устойчивых связей, которая обеспечивает целостность конфликта и функционирование его системы в социальном пространстве. Динамика конфликта позволяет проследить ход его развития во времени от возникновения конфликтной ситуации до ее завершения [28].

1.2 ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

Конфликт – неизбежное явление в образовательном процессе, насыщенном личным и профессиональным общением различных групп: школьники и их родители, педагоги, администрация. Различия в возрасте, опыте, взглядах, ценностях участников образовательных отношений делает такое общение чрезвычайно напряженным и требует своевременного предупреждения его деструктивных форм, компетентного разрешения возникающих противоречий.

Конфликт в современной образовательной среде рассматривается как острый способ разрешения противоречий в процессе социального взаимодействия, заключающегося в межличностном общении между участниками образовательного пространства и выходящего за пределы данного пространства непосредственно в социум.

Практика показывает, что основными причинами высокой конфликтологической опасности в современной школе являются:

- недостаточное внимание к проблемам создания комфортного психологического климата в образовательной среде;
- низкая конфликтологическая компетентность субъектов образовательной среды
- недостаточное внимание администрации образовательных организаций к проблемам, связанным с причинами и последствиями конфликтов в школе;
- объективное состояние психологического здоровья участников межличностного взаимодействия [18].

Можно выделить следующие виды конфликтов, возникающих в образовательной среде.

1. Организационные конфликты, обусловленные несовершенством организационных структур и управленческой деятельности системы образования, проявляющиеся:

- в отсутствии преемственности в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса;

- в непродуманном введении педагогических инноваций;
- в затруднении адаптации новых работников и молодых педагогов к социально – психологическим условиям коллектива;
- в прагматическом подходе к педагогам, пренебрежении к творческой стороне их деятельности и даже к их профессиональной компетентности, с одной стороны, и в чрезмерной переоценке чисто исполнительских качеств подчиненных – с другой.

2. Педагогические конфликты. Межличностные конфликты между воспитателем и воспитанником (учителем и учеником, родителем и ребенком), а также межгрупповые конфликты, если они возникают между педагогом и классом. Являясь частью конфликта поколений, педагогические конфликты отличаются особенностями, связанными со спецификой учебно-воспитательной деятельности, различием в статусе и возрасте взаимодействующих сторон.

По мнению М. М. Рыбаковой особенности педагогических конфликтов заключаются в следующем:

- педагог несет ответственность за разрешение конфликтных ситуаций;
- профессиональная позиция педагога в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении;
- всякая ошибка педагога при разрешении конфликта может породить новые проблемы, в которые включаются другие субъекты образования;
- участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель – ученик, родитель – ребенок, воспитатель – воспитанник, специалист – стажер), чем и определяется их поведение в конфликте;
- различное понимание событий и их причин педагогом и учеником;
- присутствие других учеников, воспитанников делает их из свидетелей конфликта участниками, а конфликт приобретает учебно – воспитательный смысл и для них.

М. М. Рыбаковой также выделены такие виды педагогических конфликтов, как:

- ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;
- ситуации (конфликты) поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы;
- ситуации (конфликты) отношений, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений обучающихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности [18].

С. А. Мустафаевой конфликты были объединены в три группы:

1. Мотивационные конфликты, возникающие между учителями и учащимися по причине слабой учебной мотивации последних. Подобные конфликты разрастаются и в конечном итоге между учителями и учащимися возникают взаимная неприязнь, противостояние, даже борьба.

2. Конфликты, связанные с недостатками в организации учебного процесса. Могут возникать при смене этапов получения среднего базового школьного образования. Автором выделены четыре конфликтных перехода, которые проходят ученики, получая образование в школе: сначала сложная психологическая адаптация к школе, затем резкий переход в среднее звено (смена одного учителя на учителей –предметников), ситуация выбора – продолжить

образование в школе или перейти в учреждение среднего профессионального образования. И, наконец, окончание школы, которое снова ставит вопрос определения своего места в жизни.

3. Конфликты взаимодействий: обучающихся между собой, учителей и школьников, учителей друг с другом, учителей и администрации школы. Данные конфликты происходят по причинам не объективного характера, а личностных особенностей конфликтующих, их целевых и ценностных ориентаций. Наиболее распространенными среди обучающихся являются конфликты лидерства, в которых отражается борьба 2–3 лидеров и их группировок за свое первенство в классе. В средних классах часто конфликтуют мальчики и девочки. Может резко обозначиться конфликт 3–4 подростков с целым классом или конфликтное противостояние одного школьника и класса. Конфликты во взаимодействии «учитель – ученик» могут носить нравственно – этический характер [18].

Конфликты между педагогами могут возникать по различным причинам, начиная с проблем школьного расписания и заканчивая столкновениями личного характера. При отсутствии преемственности в содержании и организации обучения могут проявляться конфликты между учителями начальной школы и средних, старших классов.

Во взаимодействиях «учитель – администрация школы» возникают конфликты, вызванные проблемами власти и подчинения, а также связанные с введением инноваций.

В. И. Журавлев классифицирует педагогические конфликты по взаимодействию педагога с возрастными группами обучающихся. В начальных классах это конфликты этики и запредельной этики, связанные с возможными нарушениями учителем педагогического такта и правонарушениями; дидактические, вызываемые дисциплинированием, дискриминацией обучающихся, неадекватной оценкой неуспеваемости и недостатками самих учителей. В работе с подростками чаще других встречаются конфликты дисциплины обучающихся, конфликты дидактического взаимодействия, методических ошибок учителя и конфликты нарушений им этики. В старших классах – конфликты, связанные с неадекватным дисциплинарным воздействием и конфликтным поведением учителя [18].

Педагогическая конфликтная ситуация – часто явление неизбежное и многоплановое. Иногда пострадавший и обидчик по результатам анализа конфликта могут несколько раз поменяться местами. Ситуация, которая привела к развитию конфликта, может возникнуть из-за незначительного спора, различий в интересах, одежде, успехах в учебе и т.д. Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить:

- ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения обучающимся учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;
- ситуации (конфликты) поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения обучающимся правил поведения, установленных Уставом образовательной организации, чаще на уроках;
- ситуации (конфликты) отношений, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений обучающихся, учителей и воспитателей, в сфере их общения в процессе образовательной деятельности [19].

Школьные конфликты, по мнению автора концепции школьных служб примирения А. Ю. Коновалова, имеют следующие особенности:

- во многих случаях начало школьного конфликта скрыто от взрослых. Собравшие вместе дети и подростков разного социального положения и воспитания испытывают зачастую напряжение помимо своего желания. «Последней каплей» может стать совсем

незначительный факт, приводящий ребенка к «срыву», который большинство взрослых считают началом и причиной конфликта;

- участники конфликтной ситуации в школе, скорее всего, будут продолжать встречаться в одном классе или в одних помещениях независимо от их желания. Иногда взрослому проще сменить работу, чем обучающемуся или воспитаннику поменять образовательную организацию, в которой у него сложились напряженные отношения. Поэтому для школьника важны не только выход из конкретной ситуации, но и изменение отношения к нему сверстников, предупреждение повторения подобного в будущем, нормализация отношений;
- в быту имеют место ситуации, которые взрослым кажутся менее значительными («сегодня поссорились – завтра помирятся»), тем не менее данные ситуации могут травмировать детей и подростков на годы;
- существуют затянувшиеся многолетние конфликты, особенно между девочками, причин которых давно уже никто не помнит (часто это сплетни или обиды, борьба за внимание противоположного пола) [19].

Распространенным видом конфликта является конфликт между учителем и учеником.

Почвой для «разгорания ситуации» служат представления обучающихся о незаслуженно выставленных оценках и придирках по поведению. Как правило, данный конфликт не утихает достаточно долго, несмотря на уговоры одноклассников, участие в разбирательстве родителей и иных педагогов, в отдельных случаях – администрации образовательной организации. Конфликт от этого только затягивается, что не способствует его разрешению, недовольство может быть обоюдным. Конфликт может перерасти в групповой.

Межличностные конфликты «ученик – ученик» могут протекать с проявлением агрессии и жестокости в отношениях друг с другом. Данные ситуации характерны не только для подростков, но и для детей младшего возраста. В этом случае несовершеннолетние не только не пытаются понять друг друга, но и могут намеренно усугублять противостояние проявлениями презрительного отношения, демонстрационного неуважения. Более уязвимыми к конфликтам со сверстниками становятся дети с низким уровнем развития коммуникативных навыков, застенчивые, обидчивые, эмоционально возбудимые, агрессивные, а также дети, которые привыкли к индивидуальному вниманию со стороны взрослых и не признают жизнь в коллективе по общим правилам.

В качестве «окраса» конфликтных ситуаций в образовательной среде практически всегда выступают высокая эмоциональность обидчика и жертвы и их представителей; стремительная эскалация ситуации; проявление жестокости, агрессии и взаимных унижительных обвинений; кажущаяся обоснованность позиций, убежденность в собственной правоте каждой из сторон, желание наказать оппонента. Такие споры могут переходить в правовую плоскость и разрешаться в судебном порядке, при этом неудовлетворённая судебным решением сторона продолжает бороться за свои интересы и обращается в вышестоящие инстанции. Порой стороны забывают о своих истинных интересах, и действия в конфликте приобретают иррациональный характер, а их отношения характеризуются враждебностью, недоверием, разочарованием, разрывом контакта. Все это снижает вероятность реализации стратегии сотрудничества и может отрицательно сказаться на процессе и результатах обучения и воспитания ребенка [19].

Особенности конфликтной коммуникации

Конфликтные педагогические ситуации между учителем и учеником могут перерасти в серьезные противоречия, в которые могут быть вовлечены родители, другие ученики, администрация школы. Такие конфликты могут иметь разрушительный характер и влиять на качество учебной деятельности и психологический климат в организации. Поэтому так важно повышать коммуникативную компетентность и конфликтологическую грамотность всех участников образовательного процесса. Критериями продуктивного педагогического общения являются создание благоприятного психологического климата, формирование конструктивных межличностных отношений в учебной группе.

В условиях конфликтного образовательного пространства эффективное педагогическое общение может сгладить трудные ситуации взаимодействия, и, напротив, неосторожные слова, неверно сделанные шаги могут недоразумение перевести в затяжной конфликт [18].

В психологии выделяют факторы, способствующие возникновению конфликтной ситуации в процессе коммуникации, которые могут присутствовать и в общении участников образовательного процесса:

- перебивание партнера;
- принижение партнера, негативная оценка его личности;
- подчеркивание разницы между собой и партнером;
- преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего;
- удержание дистанции и стремление избежать визуального контакта с партнером;
- появление обвинений, угроз, попытки наказания;
- принижение проблемы или просьбы;
- ссылка на прошлые события или не имеющие отношения к делу;
- доминирование монолога, в результате чего один из участников чувствует свою невостребованность;
- преждевременное прекращение разговора в результате оскорбления;
- слишком частое повторение своих доводов и игнорирование доводов и аргументов другой стороны;
- аргументы не относятся к предмету разговора и часто нацелены на выявление «слабых мест» другой стороны [18].

Предвзятые представления учителя и ученика в педагогическом общении также могут препятствовать пониманию друг друга, например, ложные стереотипы, относящиеся к восприятию человека по внешним особенностям. Установка на внешность экономит педагогические усилия, связанные с познанием учеников, но часто приводит к заблуждениям. Или, приписывание достоинств или недостатков человеку, исходя только из его социального статуса, субъективизм, штампы, предварительная информация, которую педагог получает об обучающемся. Часто предвзятые представления негативно сказываются на взаимодействии, в результате такого общения партнеры отдаляются друг от друга, чувствуют себя не услышанными и не понятыми, усиливается психологическое напряжение, появляется чувство обиды, а созданный негативный контекст конфликтного взаимодействия вновь и вновь воспроизводит конфликтную ситуацию в дальнейшей коммуникации.

Особенностью конфликтной коммуникации является эмоциональная вовлеченность участников, которая может негативно воздействовать на ее течение. Это приводит к тому, что восприятие, мышление, целеполагание, поведение участников конфликтов подвергается значительному искажению [18].

В конфликтном взаимодействии были выделены следующие когнитивные, эмоциональные и поведенческие особенности личности (Иванова Е.И.)¹²:

1. Искажения восприятия и мышления

Растет избирательность восприятия, четко воспринимаются только «полезные», приятные факты, говорящие о собственной правоте, благородстве и т. д. В отношении неприятных фактов происходит противоположное искажение, они либо не замечаются, либо оцениваются как незначимые.

Делается акцент на угрозу. Все неблагоприятные или оцениваемые как неблагоприятные факты о враждебных действиях другой стороны и складывающейся ситуации преувеличиваются. Данные, свидетельствующие о добрых намерениях и конструктивных усилиях другой стороны игнорируются.

Происходит несоразмерное увеличение раздражающих свойств оппонента, остальные качества его личности, напротив, уменьшаются.

Нарушается восприятие причинности во времени. Развивается так называемая «когнитивная близорукость», в результате чего утрачивается способность проследить будущие последствия собственных поступков.

Нарушается восприятие времени. В воспоминаниях искажается последовательность событий. Возникает стойкое впечатление, что «он первый начал», «именно он вынуждает меня предпринимать меня такие шаги» и т. д.

Происходит упрощение, уплощение восприятия и мышления. Сложные вещи и ситуации воспринимаются слишком упрощенно. Оппонент и его окружение, поступки видятся в «черно – белом цвете», оттенки, нюансы пропадают.

Происходит фиксация на определенных установках, сформированных на неполноценных данных восприятия и ложной интерпретации, через которые впоследствии фильтруются все события, усугубляя субъективность понимания происходящего.

2. Искажение чувств и эмоций

Рост чувствительности, ранимости. Легко возникают обиды по самым незначительным поводам, ощущение несправедливости и желание отомстить, взять реванш.

Растет неуверенность. Человек испытывает недостаток безопасности и пытается обрести ее, часто используя для этого нападение, агрессию как способ защиты.

Растет недоверие. Любая неопределенная информация трактуется как отрицательная, самые благие намерения воспринимаются, в лучшем случае, как хитрость.

Парадоксально растет нечувствительность, тогда как собственная ранимость возрастает, возникает эмоциональное невосприятие переживаний и проблем оппонента.

Растет поляризация положительных и отрицательных качеств. Все положительные качества приписываются себе, а конфликтный партнер становится антиподом, носителем исключительно отрицательных качеств.

1. ¹² Цит. по «Медиация в образовании: учебно-методическое пособие / М.А. Юферова, О.А. Коряковцева, Т.В. Бугайчук, А.И. Стрелова. – Ярославль: РИО ЯГПУ, 2018»

Усиливается изоляция. Участники конфликта все больше изолируются друг от друга, становятся зависимыми от собственного настроения, их чувства становятся друг для друга непонятными.

3. Искажение способности к формулированию целей и конструктивным действиям

Усугубляется односторонность. Суженное видение ситуации порождает узкую постановку цели и рост категоричности и радикальности намерений.

Происходит застывание позиций на каких –либо вопросах, связанных с конфликтом.

Развивается фанатизм. Победа над противником видится как единственно возможная и благородная цель.

Углубление конфликта. Все больше затрагиваются глубокие, бессознательные уровни личности, пробуждаются инстинктивные побуждения, которые оказываются шагом назад в развитии личности и урегулировании ситуации.

4. Искажение поведения участников конфликта

Происходит обеднение поведенческого репертуара, действия приобретают односторонность.

Огрубление поступков. Человек позволяет себе такие действия и высказывания, которых в нормальной ситуации не допускает.

Иррационализация поведения. Все чаще участники конфликта начинают совершать необдуманные поступки.

Поскольку результаты часто не совпадают с осознанными намерениями, то они часто и вовсе не замечаются, а искаженно воспринимаются как стихийно возникающие события, без участия самого человека, вовлеченного в конфликт.

Описанные эффекты, безусловно, влияют на характер протекания конфликта. Высокая эмоциональность участников снижает вероятность всестороннего анализа ситуации, способствует проявлению автоматических реакций и росту напряженности в отношениях [18].

Задача педагога – организовать такое взаимодействие в коллективе, которое помогло бы исключить или минимизировать возможность возникновения конфликтов между детьми, а также между детьми и взрослыми. Помочь в поиске альтернативных решений, осознании ситуации, восстановлении отношений – все это пути реализации медиативных практик восстановительных программ [19].

Управление конфликтами в детском коллективе

Управление конфликтом – целенаправленное воздействие на конфликт с целью снижения остроты, минимизации противоборства, разрешения конфликта. В качестве управленческих воздействий, применяемых при возникновении конфликтных отношений можно выделить:

- прогнозирование;
- профилактику;
- урегулирование;
- разрешение конфликтных отношений.

Прогнозирование конфликта – обоснованное предположение о возможном будущем развитии конфликтов. В Таблице 3 представлены маркеры или признаки конфликтности в коллективе школьников, на которые необходимо обращать внимание при предупреждении

конфликтов. При положительном ответе хотя бы на один из предложенных в таблице вопросов педагогу необходимо предпринимать срочные меры по предотвращению деструктивных проявлений конфликта [18].

Таблица 3

Показатели конфликтности детского или подросткового коллектива

Показатель	Маркеры или признаки
Язык	Обзывают ли дети друг друга, используют ли они при обращении к кому –либо из сверстников грубые, вульгарные слова с целью вызвать у оскорбляемой стороны негативные чувства, причинить ей моральный ущерб, понизить уровень ее самооценки, а также самоутвердиться?
Насмешки	Пытаются ли дети поставить других учеников в неловкое положение, привлекая внимание к каким–либо присущим им чертам, особенностям внешности, сделанным ими ошибкам?
Предубеждения	Считают ли дети, что некоторые из них могут быть хуже или глупее остальных в силу национальной принадлежности либо из–за каких –то личных черт?
Поиск «козла отпущения»	Склонны ли дети обвинять в происходящих с ними неприятностях, в возникновении конфликтов, в плохом поведении, проигрышах в спортивных и иных соревнованиях одного или нескольких учеников?
Дискриминация	Есть ли в классе дети, которых другие всегда избегают, например, не выбирают в пару, не зовут в команду?
Остракизм (бойкот)	Бывают ли у детей периоды, когда они сознательно игнорируют кого–либо из класса, не включают его в совместные действия?
Преследование	Пытаются ли одни дети испортить настроение другим, выталкивая их из ряда во время построения, оставляя им анонимные записки неприятного содержания или карикатуры? Используют ли они в своем поведении другие приемы, вынуждающие преследуемого ребенка подчиниться группе или уйти из нее?
Осквернение или порча	Делает ли кто-то из детей непристойные надписи или рисунки или в какой –то иной форме демонстрирует неуважение к собственности других детей?
Запугивание	Прибегают ли некоторые дети к намеренному запугиванию тех, кто меньше или слабее их, используют ли они свой социальный статус или силу для принуждения других к действиям против их воли?
Изгнание, отчуждение	Был ли кто –либо из детей несправедливо или беспричинно изгнан из команды или рабочей группы? Есть ли дети, которых упорно и несправедливо не допускают к общим делам класса?
Подавление	Вынуждают ли каких –то детей силой или угрозами не участвовать в общих дискуссиях, не высказывать своего мнения при общении с другими детьми?
Насилие	Подвергались ли некоторые дети нападениям или физическому насилию со стороны других детей?

Профилактика конфликта – организация взаимодействия в коллективе, исключающего или минимизирующего возможность возникновения конфликтов между детьми, взрослыми, детьми и взрослыми. Цель профилактики – создать условия, при которых социальное и межличностное взаимодействие не приведет к столкновениям и столкновение не станет

деструктивным. К средствам профилактики и предупреждения конфликтов в детских коллективах можно отнести:

- формирование организационной культуры в детской группе;
- поддержание здорового социально-психологического климата между детьми;
- развитие навыков управления у педагогов;
- создание условий, обеспечивающих получение обратной связи от учеников;
- четкое формулирование обязанностей учеников с обозначением границ их персональной ответственности;
- прозрачность критериев выставления оценок;
- немедленное прекращение педагогом сплетен и интриг, возникающих в классе;
- недопустимость физической и вербальной агрессии детей;
- запрет на осмеяние любых предложений товарищей;
- необходимость соблюдения строгой конфиденциальности.

Разрешение конфликта – деятельность, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Педагог может выступать как участником, так и посредником в конфликтных ситуациях с детьми и подростками. И в том, и в другом случае он несет ответственность за конструктивный исход конфликта и должен способствовать минимизации конфликтного взаимодействия.

Принципы разрешения конфликтов с детьми и подростками:

1. Исключение насилия – недопустимость физического, социально – организованного, психического (словесного, морального) воздействия на ребенка, которое неправомерно понижает его нравственный (духовный), социальный и жизненный статус, причиняет ему физические и душевные страдания, а также угроза такого воздействия.

2. Толерантность – социально – психологическое качество личности, означающее терпимость, снисходительность к другому, даже если он не оправдывает чьи – то ожидания, проявление уважения к другому мнению, отличающегося от вашего, справедливое и объективное отношение к ребенку.

3. Эмпатия – осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания.

4. Рефлексия. Для сохранения педагогом управленческой позиции в конфликте необходимо понимать свое эмоциональное состояние. Позиция наблюдателя позволяет сохранить объективность восприятия, удерживать эмоциональное состояние и выбирать наиболее эффективную и конструктивную стратегию поведения в конфликте.

5. Фасилитация – помощь нейтральной стороны, задача которой – облегчение взаимодействия внутри группы. Важнейшим механизмом фасилитации является диалоговое общение, использующее технику активного слушания [18].

Способы разрешения конфликтов и снижения эмоционально-психологической напряженности детей:

1. Аудиовизуальный способ. Общеизвестно, что определенные звуки голоса, тон и визуальный контакт снижают напряжение. Если голос начинает звучать тише – это дает сигнал к спокойствию. Кроме того, существенную роль играет разница в тоне и скорости речи. Если голос понижается, коммуникация становится менее категоричной, побуждая успокоиться.

2. Кинестетический способ (движения, положение тела). Желательно, чтобы в периоды возникновения напряженности движения педагога были предсказуемыми и точно

рассчитанными, а не нервными и резкими. В ситуации конфликта фактически у любого человека возникает естественная потребность быстрее передвигаться, осуществлять резкие движения, но именно тогда педагогическому работнику необходимо сознательно, с волевым усилием замедлить движения, свести жестикуляцию к минимуму, то есть продемонстрировать максимально спокойное поведение.

3. Вербальный способ. Вступая в речевой контакт с наиболее уязвимыми детьми, необходимо говорить эмоционально нейтральными или эмоционально позитивными фразами (например, можно упомянуть о ситуациях, когда ученик в чем –либо проявил себя, был успешен), а затем ненавязчиво, косвенно подсказать возможность выбора более адекватного способа конструктивного поведения.

Урегулирование конфликта – деятельность, направленная на ослабление конфликта, поиск условий, удовлетворяющих конфликтующие стороны, для обеспечения разрешения конфликта. С целью урегулирования конфликта можно организовать переговоры между конфликтующими сторонами. На переговорах важно придерживаться принципов добровольности и равноправия участников, нейтральности посредника, конфиденциальности обсуждаемой информации [18].

Выступая посредником в разрешении конфликта, можно придерживаться следующего алгоритма.

1. Объяснить участникам, что конфликты в жизни возникают часто, и необходимо учиться их разрешать.

2. Установить ряд правил, чтобы успешно искать решение, а именно:

- не перебивать говорящего, дать возможность высказать свое мнение;
- говорить правду, не оскорбляя и не упрекая друг друга;
- стремиться к сотрудничеству, пытаться найти общее решение.

3. В процессе урегулирования конфликта обсудить следующие вопросы, представленные в таблице 4.

Таблица 4

Вопросы и действия для урегулирования конфликта

Вопрос	Действие
А) Что произошло?	Сформулировать суть конфликта
Б) Что привело к конфликту? Почему это произошло?	Выяснить причины
В) Какие чувства вызвал конфликт у участников противостояния?	Определить, назвать чувства
Г) Как быть в этой ситуации?	Найти решение

4. Выслушать обе конфликтующие стороны, они должны быть уверены, что к их мнению прислушиваются. Следить за тем, чтобы высказывания были конструктивными.

5. Стараться снизить эмоциональное возбуждение, дать возможность высказываться, обеспечивая эмоциональную поддержку. Эмоциональная разрядка способствует в дальнейшем установлению атмосферы доверия на переговорах.

6. Если конфликт сложный, то необходимо разбить спорные вопросы на отдельные пункты.

7. Выслушать и обсудить предложения каждой стороны по каждому пункту.

8. Выработать общее решение, одинаково понимаемое сторонами.

9. Принятое решение отразить в соглашении (в письменной или устной форме).

10. Поблагодарить стороны за конструктивное общение [18].

1.3 ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЙ И МЕДИАТИВНЫЙ ПОДХОДЫ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Медиация – это особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам конфликта найти взаимовыгодное решение (Медиация – от лат. mediate и англ. mediation – посредничество).

Медиатор – третья сторона, участвующая в процессе медиации, посредник между конфликтующими сторонами, который облегчает процесс общения, фокусирует стороны на их интересах и способствует поиску решения, удовлетворяющего обе стороны.

Медиация направлена на диалог и позволяет конфликтующим сторонам стать активными участниками разрешения конфликта. Особым преимуществом медиации является то, что основой данного метода является уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода в принятии решений, возможности защиты и удовлетворения интересов всех сторон при условии предоставления им равных прав. Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда конфликтующие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу. Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда необходимо разрешить спор и при этом восстановить или сохранить отношения между людьми [18].

Медиация имеет определенные условия и правила ведения, очередность действий, фаз, а также основывается на следующих принципах:

- добровольность,
- конфиденциальность,
- взаимоуважение,
- равноправие сторон,
- принятие,
- нейтральность и беспристрастность медиатора,
- прозрачность процедуры [22].

Цели медиации:

1. Обсудить и проработать сложную ситуацию. В этом обсуждении должно быть место различным точкам зрения, часто несовместимым взглядам на события или варианты выхода из трудного положения. Результатом удачной медиации становится достигнутое на основе обсуждения и договоренности конкретное соглашение. Принцип самоопределения

сторон остается решающим в ходе всей медиации. Решения становятся именно решениями только в том случае, если каждый отдельно взятый участник признает их таковыми.

2. В конфликтных ситуациях нарушается способность к диалогу и конструктивному взаимодействию. Достигая положительного сдвига на пути к восстановлению этой способности, посредник добивается того, чтобы каждый участник был услышан. Только так становится возможным преодоление конфликтных эмоций. Происходит обсуждение не только содержания дела, но и ценностей, и интересов. В идеале после окончания медиации эмоциональный диссонанс между конфликтующими сторонами должен исчезнуть, и разрешенный конфликт не должен мешать общению друг с другом. Это не означает обязательную гармонизацию или всепрощение, но понимание, ясность и умение управлять возможными оставшимися противоречиями.

3. Честная, открытая проработка интересов и ценностей участников повышает вероятность выполнения достигнутого соглашения. Часто соглашения пересматриваются, изменяются, если участники в процессе медиации понимают, что их интересы учитываются так же серьезно, как и интересы оппонента [22].

Таким образом:

- Медиация позволяет достичь соглашения и договоренности при уважении ко всем сторонам.
- Медиация помогает найти практические решения, с которыми согласны все участники.
- Медиация помогает избежать утомительных разбирательств, длительных судебных процессов и больших расходов.
- Медиация уважает и укрепляет автономию участников конфликта (Хертель А.).¹³

Современная образовательная организация должна характеризоваться безопасной, комфортной средой, в которой несовершеннолетний может полноценно развиваться, получать знания, приобретать первые адекватные социальные пробы и контакты. Медиация и применение восстановительных программ не только расширяют возможности работать с конфликтами, не только формируют конфликтологическую компетентность обучающихся и воспитанников, но и открывают горизонты профилактической деятельности образовательной организации [19].

Восстановительный подход – альтернативный способ урегулирования споров и конфликтов, основными результатами которого являются восстановление отношений между конфликтующими сторонами, устранение последствий причиненного вреда, «исцеление» пострадавшего (жертвы). Применение восстановительного подхода в образовательной среде осуществляется службами медиации [19].

Восстановительный подход – использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др. Данный подход применяется при совершении правонарушений, а также, если стороны объективно воспринимаются с позиции правовых, социальных и морально-нравственных норм как «обидчик» и «жертва». Восстановительный подход

¹³ Цит. по «Пронина Е.В., Попова (Смолик) С.Ю. Психологические основы медиации: новый способ решения проблем /Серия: Технологии работы с молодежью. – Владимир, 2015. –101 с.»

позволяет отделить самого правонарушителя от проступка, им совершенного, не допустить «навешивания ярлыков», минимизировать последствия правонарушения и наказания, способных негативно повлиять на дальнейшую жизнь ребенка, формируют у правонарушителя понимание совершенного поступка как проступка, осознание необходимости отвечать за свои поступки и их последствия.

Основными принципами восстановительного подхода являются:

- добровольность;
- признание уникальности и самоценности личности, ее права на ошибку и реабилитацию;
- отделение личности оступившегося (правонарушителя) от проступка (преступного деяния);
- разъяснение оступившемуся (правонарушителю) причин отнесения его поступка к антиобщественным, противоправным, требующим порицания и наказания;
- восстановление нарушенных отношений, прав, заглаживание вреда;
- активное участие окружения правонарушителя и пострадавшего в восстановительном процессе;
- сбалансированность публичных интересов и индивидуальных потребностей жертвы и правонарушителя [25].

Школьная медиация – способ разрешения противоречий в образовательном пространстве с применением воспитательных, образовательных практик, а также непосредственным применением процедуры медиации. Данная практика способствует развитию социальных компетентностей, созданию позитивной культуры разрешения конфликтов, воспитывает чувство ответственности за собственные решения, поскольку в медиации ответственность за принятие и исполнение решения лежит на самих сторонах.

Участие в восстановительных и медиативных процедурах детей делает их более самостоятельными и приспособленными к окружающему миру, а умение договариваться начинает больше ими цениться. В соответствии с Федеральным государственным стандартом основного общего образования использование медиации имеет преимущества, так как медиация напрямую направлена на достижение следующих личностных образовательных результатов:

- формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми;
- развитие осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению;
- формирование готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нем взаимопонимания.

Освоение медиации способствует достижению метапредметных компетенций, таких как:

- умение осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих эмоций, чувств, мыслей и потребностей;
- умение организовывать учебное сотрудничество и совместную деятельность, находить общее решение и разрешать конфликты на основе согласования позиций и учета интересов;
- формулировать, аргументировать, отстаивать свое мнение [18].

Метод «школьная медиация» – это инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров. В его основе лежит человекоцентристский, понимающий подход в решении всех типов конфликтов образовательной среды: ученик –ученик, ученик –учитель, учитель –учитель, учитель –родитель, родитель –родитель [25].

Цели школьной медиации:

- создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки;
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов (не в ущерб чужим интересам);
- улучшение качества жизни всех участников учебно –воспитательного процесса с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и детей, так и между этими группами.

Медиативный подход в образовательной организации основывается на следующих принципах.

1. Принцип добровольности. Процедура медиации не осуществляется в результате принудительных или обязывающих действий. Принцип действует на всех этапах осуществления процедуры медиации для каждой из сторон, при этом выйти из неё возможно в любой момент. Перед началом процедуры медиации школьный медиатор обязан проверить, добровольно ли участие сторон.

2. Принцип конфиденциальности. Конфиденциальность применяется ко всем сведениям, относящимся к процедуре медиации. Школьный медиатор не имеет права разглашать информацию, ставшую ему известной в ходе осуществления процедуры медиации, если им не получено согласие сторон. Исключения составляют случаи, когда становится известно об угрозе жизни и здоровью человека, о совершении тяжкого преступления. Все, о чем говорится или что обсуждается в процессе медиации, остается внутри этого процесса. Медиатор не может выступать в качестве свидетеля, если дело все –таки будет передано в суд, и не сообщает одной стороне информацию, которую он получил от другой в процессе индивидуальной беседы, если у него нет на это специального разрешения или просьбы от сообщившего информацию. Принцип обеспечивает безопасность сторон и является ключевым принципом неразглашения какой –либо информации третьей стороне, другим организациям или другой стороне спора без полученного на то согласия сторон.

3. Принцип ответственности. В медиации есть две зоны ответственности: медиатор отвечает за качественное ведение процедуры, а стороны – за поиск решения проблем и исполнение достигнутых договоренностей. Медиатор должен осознавать свою личную ответственность перед участниками за свои действия, выбор методов работы. Школьный медиатор должен, в первую очередь, заботиться о благополучии участников образовательного процесса и не использовать результаты работы им во вред.

4. Принцип открытости (прозрачности). Школьный медиатор должен быть честным и открытым по отношению к участникам, разъяснять им характер и смысл своих действий, отвечать на любые вопросы, возникающие в отношении медиации на всех её этапах.

5. Принцип нейтральности (беспристрастности) медиатора. Медиатор не имеет права представлять чьи-либо интересы и вставать на одну из сторон, не выносит оценок и не судит. Процесс медиации исключает пристрастность медиатора, которая основывается на социальных или личностных стереотипах, и не должен содержать предубеждений, домыслов и предрассудков. Нейтральная позиция медиатора необходима для создания атмосферы свободного выражения интересов и потребностей каждого из участников, а также для формирования атмосферы доверия. Если школьный медиатор чувствует, что ему трудно сохранить нейтральность и не удаётся избавиться от возникающих эмоциональных оценок, он должен отказаться от ведения процедуры. В таком случае можно обратиться за помощью к медиатору другой образовательной организации в рамках сетевого взаимодействия.

6. Принцип равноправия и равенства сторон. Каждый участник имеет равные права: задавать вопросы и высказываться, предлагать темы для обсуждения и быть услышанным, находить варианты решения, обсуждать достигнутые договоренности и составлять соглашение. Школьный медиатор следит за соблюдением баланса возможностей и прав во время процесса медиации и обеспечивает реализацию этого принципа.

7. Принцип уважения и сотрудничества. Стороны должны быть готовыми обсуждать не только свои мнения, но и мнения друг друга и совместно искать выход из сложившейся ситуации. Запрещено унижать, оскорблять, перебивать друг друга, наоборот, необходимо попытаться услышать и понять точку зрения другого. Медиатор предлагает и при необходимости призывает придерживаться принципа уважения и сотрудничества [25].

В медиативных и восстановительных практиках могут участвовать все участники образовательных отношений¹⁴. Для урегулирования конфликтных и проблемных ситуаций могут использоваться медиативная и восстановительная модели, направленные на мирное урегулирование сложных ситуаций, ответственное принятие решений по разрешению ситуаций, сотрудничество, взаимопонимание. Обе модели предполагают участие третьего независимого лица – посредника, задача которого помочь организовать конструктивный диалог.

В соответствии с указанными моделями, в образовательных организациях могут быть созданы два типа служб:

1. при медиативной модели – службы школьной медиации;
2. при восстановительной модели – школьные службы примирения.

Службы примирения и медиации могут использоваться:

- для урегулирования ситуаций, возникших между участниками образовательных отношений;
- при совместной деятельности участников образовательных отношений, требующей согласования действий и решений;
- при сложной (проблемной) коммуникация в классе (группе);
- в ситуации с причинением вреда (общественно опасные деяния несовершеннолетних);

¹⁴ Материал основан на Методических рекомендациях по развитию сети служб медиации (примирения) в образовательных организациях и в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Минпросвещения России. – М., 2020

- в конфликтах между родителями и детьми, влияющими на образовательный процесс.

В целях реализации медиативного подхода рекомендуется создавать Службы школьной медиации, объединяющие различных участников образовательных отношений, направленные на оказание содействия в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, в профилактической работе и мероприятиях, направленных на работу с последствиями конфликтов, асоциальных проявлений, правонарушений.

Службы школьной медиации

С целью реализации медиативного подхода рекомендуется создавать Службы школьной медиации – объединения участников образовательных отношений (сотрудников образовательной организации, обучающихся, их родителей (законных представителей), направленные на оказание содействия в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, в профилактической работе и мероприятиях, направленных на работу с последствиями конфликтов, асоциальных проявлений, правонарушений.

Служба школьной медиации создается приказом образовательной организации, для организации работы утверждается:

1. Положение о Службе школьной медиации, которое согласовывается с советом образовательной организации или организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (совет обучающихся, совет родителей – если таковые имеются);
2. план работы Службы школьной медиации;
3. журнал учета обращений в Службу школьной медиации.

Рекомендуется включить в работу: координатора Службы, одного или нескольких специалистов Службы, а также обучающихся – волонтеров Службы. Волонтеры Службы – группа старшеклассников, обученная медиативному подходу, навыкам поведения в ситуациях стресса и конфликта, предупреждения конфликтов среди сверстников. Обучение волонтеров может быть организовано в рамках внеурочной деятельности, на классных часах или любыми другими удобными способами, отвечающими целям и содержанию основной обучающей программы образовательной организации либо отдельным ее пунктам и программам (например: «Программа воспитания и социализации обучающихся»).

Специалистом Службы школьной медиации может стать сотрудник образовательной организации или родитель (законный представитель) обучающегося.

Для специалистов Службы рекомендовано повышение квалификации по программе «Школьный медиатор» (72 академических часа). В программу обучения рекомендуется включить следующие базовые темы: понятие конфликта, способы разрешения конфликтов и споров, стратегии поведения в конфликте, восприятие и коммуникация, принципы и понятийный аппарат медиативного подхода, ценности и понятийный аппарат восстановительного подхода, техники и инструменты, используемые в работе Службы школьной медиации (техники и инструменты, используемые в медиации, медиативная беседа, восстановительная беседа, круги сообществ, семейная конференция).

Специалист Службы школьной медиации образовательной организации помогает в разрешении возникающих споров, разногласий, конфликтов при помощи техник и инструментов, используемых в работе Службы. Одновременно специалист Службы проводит

обучение волонтеров Службы и занимается информационно-просветительской деятельностью со всеми участниками образовательных отношений (в рамках внеурочной деятельности, на классных часах, родительских собраниях, совещаниях).

Координатором Службы может стать сотрудник образовательной организации, который прошел обучение и является специалистом данной Службы.

Рекомендуется ежегодно проводить смену роли координатора между специалистами Службы. Координатор Службы осуществляет координацию действий по плану работы Службы в образовательной организации.

Задачи Службы школьной медиации:

1. формирование группы специалистов и волонтеров, готовых использовать техники и инструменты, применяемые в работе Службы школьной медиации при разрешении конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений;
2. информационно-просветительская деятельность с участниками образовательных отношений;
3. снижение деструктивного влияния возникающих конфликтов между участниками образовательных отношений;
4. содействие профилактике агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди обучающихся, профилактика преступности среди несовершеннолетних;
5. координация усилий родителей (законных представителей, близких родственников и иных лиц) и образовательной организации с целью предотвращения неблагоприятных сценариев развития жизни обучающегося;
6. повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательных отношений;
7. интеграция медиативных принципов в систему образовательных отношений.

Деятельность Службы школьной медиации осуществляется с учетом добровольного согласия сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в его разрешении при содействии специалиста (ов) Службы и/или волонтеров Службы, при соблюдении основных принципов медиации. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу со специалистом Службы, после которой стороны могут принять самостоятельное решение о дальнейшем участии или неучастии в последующих встречах.

С целью оказания поддержки СШМ в ее функционировании или ее развитии рекомендуется осуществлять взаимодействие между службами медиации из других образовательных организаций.

Школьные службы примирения

С целью реализации восстановительного подхода рекомендуется создавать Школьные службы примирения – объединение ведущих восстановительных программ (взрослых и школьников-волонтеров), которое проводит восстановительные программы в образовательной организации, а также иные мероприятия в рамках восстановительного подхода в целях профилактики эскалации конфликтов, сложных ситуаций, деструктивного поведения и правонарушений несовершеннолетних в образовательной организации.

Школьная служба примирения создается приказом образовательной организации, для организации работы утверждается Положение о Школьной службе примирения, которое

важно согласовать с советом образовательной организации (совет обучающихся, совет родителей – если таковые имеются).

В Школьную службу примирения могут входить:

- один или несколько обученных взрослых – ведущих восстановительных программ, один из которых назначается куратором Службы;
- команда обученных восстановительному подходу школьников-волонтеров Службы, проводящих восстановительные программы между сверстниками.

В деятельности Службы могут принимать участие представители родительского сообщества. Школьников-волонтеров Службы обучают на тренингах.

Для создания Школьной службы примирения предлагается:

1. выбрать одного или нескольких заинтересованных человек – членов Службы;
2. провести обучение Службы у практикующих ведущих восстановительных программ в сфере образовательных отношений;
3. разработать механизмы передачи информации о конфликтах и правонарушениях в Школьную службу примирения;
4. утвердить журнал поступления заявок и форму фиксации результатов восстановительной программы.

Для куратора Школьной службы примирения и ведущих восстановительных программ рекомендовано повышение квалификации по программе «Школьные службы примирения» (72 академических часа) у специалистов, имеющих собственную практику проведения восстановительных программ в образовательных организациях.

Цели Школьной службы примирения:

1. разрешение конфликтных ситуаций;
2. профилактика правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних;
3. нормализация взаимоотношений участников образовательных отношений на основе восстановительного подхода;
4. содействие возмещению ущерба при совершении общественно опасных деяний несовершеннолетними.

Задачи Школьной службы примирения:

1. организация деятельности на основе принципов проведения восстановительных программ;
2. снижение административных и ориентированных на наказание реакций на конфликты, нарушения дисциплины и правонарушения несовершеннолетних;
3. обеспечение доступности деятельности Службы для всех участников образовательных отношений и приоритетное использование восстановительного способа разрешения конфликтов;
4. содействие формированию ценностей примирения у педагогов, администрации образовательной организации, обучающихся, законных представителей и ближайшего социального окружения несовершеннолетнего;
5. поддержка деятельности существующих в образовательной организации форм управления и воспитания (родительские собрания, педагогические советы, методические объединения, классные часы и иные) на основе ценностей примирения.

Восстановительный подход реализуется в восстановительных программах: восстановительная медиация, семейная конференция, круг сообщества. В качестве

восстановительной программы рекомендуется использовать восстановительную медиацию, в которой помимо ведущих обычно участвуют от 2 до 6 человек. Для работы с группами (класс, родительское собрание) больше подходят технологии Семейная конференция и Круги сообществ.

Ведущий восстановительных программ – специалист и (или) школьник-волонтер, обученный их проведению, готовит стороны конфликта к совместной встрече и создает наилучшие условия для реализации в ней ценностей примирения. В результате, стороны начинают понимать друг друга, находят приемлемое для всех участников решение и принимают ответственность за его реализацию без внешнего принуждения. Допускается направление участников ситуации на предварительную встречу, но итоговое решение об участии в общей встрече люди принимают добровольно, а также с учетом принципов медиации.

Программа восстановительной медиации

Можно выделить восемь основных этапов медиации: вступительное слово медиатора; презентации сторон; дискуссия по выработке вопросов для переговоров; кокус (индивидуальная беседа); дискуссия по выработке предложений; подготовка и заключение соглашения; выход из медиации; профилактика постконфликта.

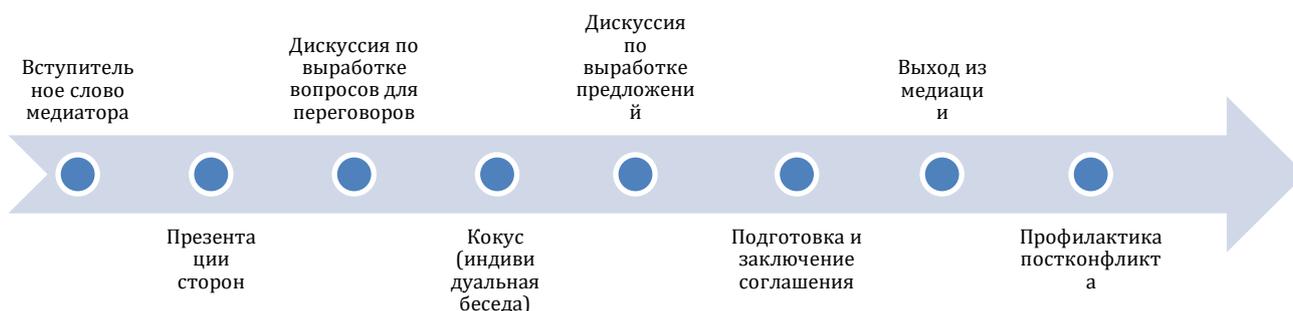


Рисунок 2. Этапы медиации

1. Вступительное слово медиатора.

Цель вступительного слова – сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров, создать атмосферу доверия как к процессу, так и к самому медиатору. В процессе данной фазы медиатор:

- объясняет, что такое медиация, ее принципы (обращая особое внимание на принцип конфиденциальности);
- излагает правила поведения участников;
- разъясняет право медиатора проводить индивидуальные беседы (кокусы);
- выясняет мнение присутствующих о том, все ли стороны, от которых зависит принятие решения, присутствуют на встрече;
- предлагает участникам подписать соглашение об участии в медиации.

2. Презентация сторон.

Медиатор предлагает сторонам по очереди рассказать, как они видят сложившуюся ситуацию, что чувствуют, и что хотят получить в результате переговоров. Каждой стороне он дает обратную связь в технике «эхо –повторений», повторяя и структурируя услышанную информацию.

3. Дискуссия по выработке вопросов для переговоров.

На данном этапе сторонам предлагается обсудить услышанное и высказать свои комментарии. Медиатор предоставляет право участникам дать свою оценку произошедшему и выразить те чувства и эмоции, которые у них возникли. Возможность откровенно и корректно говорить о своих чувствах повышает у сторон доверие к самому процессу медиации. Главная задача на этом этапе – достигнуть согласованной формулировки проблемы, принимаемой всеми сторонами.

4. Кокус (индивидуальная беседа).

Если медиатор чувствует, что стороны что –то недоговаривают (или умышленно скрывают), он может объявить о необходимости проведения кокусов – бесед с каждой стороной поочередно. Одна или обе стороны могут сообщить в кокусах сведения, которые по их мнению не должны быть известны другой стороне. Поэтому медиатор по окончании кокуса должен обязательно уточнить, что именно из сказанного может быть высказано в присутствии другой стороны при продолжении медиации. На данном этапе медиатор старается выявить точки сближения или прямого пересечения позиций и интересов сторон.

5. Дискуссия по выработке предложений.

Стороны вырабатывают решение, устраивающее всех участников. Задача медиатора проверить его на реалистичность (насколько оно выполнимо) и обсудить со сторонами дальнейшие шаги, если решение не будет исполнено. Успех работы на этом этапе во многом зависит от готовности и способности сторон к рациональному рассуждению, а также искусства медиатора, помогающего генерировать конструктивные идеи.

6. Подготовка и заключение соглашения.

На данном этапе происходит составление и окончательное редактирование соглашения, содержащего принятые сторонами решения и устраивающего в равной степени все стороны. Обсуждаются меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения.

7. Выход из медиации.

Медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду на то, что он оправдал доверие сторон и т.п. Задача этого этапа – получение медиатором через обратную связь от участников информации о результатах работы.

Стороны оценивают:

- насколько они удовлетворены достигнутым соглашением;
- насколько они удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора;
- свое эмоциональное состояние: стало ли им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т. д.

8. Профилактика постконфликта.

На данном этапе осуществляется отслеживание дальнейшего развития ситуации. Оценивается реальная результативность медиации (действительно ли стороны стараются исполнять достигнутое соглашение), возможность оказания дальнейшей помощи (например, провести еще одну медиацию, направить на психологическую консультацию и т. п.).

Таким образом, школьная медиация позволяет достигать как краткосрочных, так и долгосрочных целей, позволяя взрослым разрешать свои конфликты и конфликты детей более конструктивно, а детям учиться договариваться и общаться, участвуя в переговорах и выступая медиаторами в конфликтах своих сверстников [18].

Восстановительная программа «Круг сообщества»

Круг сообщества проводится с разными целями, начиная с принятия совместного решения по конкретной ситуации (поддержка нового члена класса, становление классного коллектива, трудности выпускного класса и т.п.), до формирования ценностных отношений к жизнедеятельности в определенных условиях. Круг может захватывать не только участников классного коллектива, но и равнодушных к его жизни (учителей-предметников или других специалистов образовательной организации) с целью поддержки конструктивных решений во время процедуры. Участие в Кругах сообществ помогает освоению навыков и культурных форм взаимодействия на реальном и значимом для подростков материале.

Задачи, решаемые в процессе Круга – помочь избавиться от негативных переживаний, сделать выводы, выстроить конструктивную коммуникацию, найти наиболее комфортный способ дальнейшего существования в образовательном пространстве школы, а может, и в семье. Главное, что каждый участник демонстрирует собеседнику неподдельный интерес к его мнению, состоянию, ценностям, их принятие, несмотря на их ошибочность. Отсутствие директивности и уважение способствуют актуализации собственной потенциальной конструктивности собеседника.

Классный руководитель при использовании такой формы работы может обратиться за помощью к куратору школьной службы при подготовке Круга сообщества, в том числе пригласить куратора в Круг в качестве волонтера. В процессе подготовки Круга классный руководитель (он может быть ведущим – Хранителем Круга) обозначает тему Круга, разрабатывает вопросы, определяет Символ слова, предусматривает церемонию закрытия Круга. На данном этапе необходимо поставить цель проведения Круга и определить его результаты и эффекты, чтобы избежать формализма при организации мероприятия. Выбор Символа слова может исходить из тематики Круга. Как правило, это может быть мягкая игрушка, разноцветный камень, символический предмет, вызывающий приятные ассоциации.

Результатами проведения Круга являются:

- осознание учащимися своих чувств, убеждений, мотивов поведения;
- активизация внутренних позитивных ресурсов обучающихся;
- умение анализировать;
- умение выражать свои эмоции и чувства;
- доверие к себе;
- мотивация на социально одобряемую активность;
- развитие способностей построения эмоционально благополучных отношений;
- развитие позитивного мышления и реакции на происходящее;
- понимание чувств других;
- осознание собственного вклада;
- ответы, полученные в тематическом Круге, могут быть индикаторами или маркерами как общей ситуации в классе, так и ситуации с конкретным ребенком.

Условия проведения Круга:

- помещение, в котором проводится Круг, должно быть привычным для классного коллектива;
- участники размещаются на стульях, стоящих в форме круга;
- для фиксации ответов на вопросы Хранителя Круга устанавливается маркерная доска или флипчарт;
- главным условием проведения Круга является правило: участников и зрителей за процессом вне Круга нет!
- не допустить возможности «разрыва» Круга;
- успевать фиксировать конструктивные предложения.

Основные важные моменты, которые должен учитывать классный руководитель:

1. Тема Круга должна быть понятна и актуальна для всех участников.
2. Классный руководитель, являясь Хранителем Круга, должен перевести возникающий диалог в конструктивное русло.
3. Круг дает возможность выйти всем из привычных ролей (учитель – ученик), стать полноценным сообществом.
4. Классный руководитель должен учитывать привычные способы реагирования своих подопечных и предусмотреть варианты рассадки в Круге, наводящие вопросы для включения в процесс обсуждения и т.п.
5. Классный руководитель как Хранитель Круга поддерживает свободное и высказывание каждого участника.

Круг проводится в несколько раундов:

1ый раунд – Создание основы для диалога.

Целью данного раунда является качественное изменение среди участников, смена ролей – круг равных членов. Хранитель Круга определяет правила, поочередно представляет участников Круга, затем каждый из участников делится своей историей, которая напрямую не связана с обсуждаемой проблемой, но помогает актуализировать важные смыслы и ценности.

2ой раунд – Обсуждение ситуации или непосредственно темы Круга.

Хранитель Круга предлагает перейти непосредственно к обсуждению ситуации или темы с обоснованием и выражением собственного мнения каждого члена. Важный аспект нарастающей дискуссии – сохранение доброжелательной атмосферы до исчерпания темы. Последовательность высказывания участников в некотором роде дисциплинирует, дает возможность воздержаться от резких выводов и т.п.

Хранитель определяет три вопроса:

- личное отношение к теме Круга (или свое отношение к проблеме);
- общие действия (что можно сделать в конкретной ситуации или как сохранить что-то);
- личный вклад каждого участника Круга.

3ий раунд – Рассмотрение возможных вариантов решения, в том числе важного решения для самого себя. На данном этапе основными достижениями становятся взаимопонимание среди участников Круга, прояснение ситуации, оказание поддержки.

4ый раунд – Закрытие Круга.

В этот период участники могут поделиться мыслями об услышанном, о самой атмосфере Круга. Для полноты процедуры важно провести символическую церемонию закрытия (совместное чаепитие или просто всем участникам Круга взяться за руки и т.п.),

которую классный руководитель продумывает при подготовке Круга. Важно соблюдать раунды и установленные правила [19].

РАЗДЕЛ 2. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ОБУЧЕНИЮ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

2.1. ШКОЛЬНЫЕ КОНФЛИКТЫ, ИХ АНАЛИЗ И СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ

Групповая дискуссия «Конфликты в школе»

Цель: активизировать обучающихся на обсуждение и анализ конфликтов.

Время проведения: 20 минут.

Материалы: не требуются

Инструкция: обсудите с группой вопросы:

- Бывают ли в школе конфликты?
- Бывают ли конфликты в семье?
- Между кем происходят конфликты?
- Как решаются конфликты?

Обратите внимание, чтобы в обсуждении были отмечены конфликты: ученик – ученик, ученик – учитель, ребенок – родитель и т.д. Задайте вопрос: как решаются эти конфликты? Обратите внимание на позицию решения силой, причем не только физической, но и психологической (статус одного из участников, угрозы, шантаж, общественное порицание). Обсудите с учащимися, насколько эффективны такие способы решения конфликта.

Мини-лекция «Конфликт»

Цель: краткое знакомство с понятием конфликта.

Время проведения: 15 –20 минут.

Материалы: не требуются

Инструкция: расскажите обучающимся том, что такое конфликт, о том, что понимание его сути помогает предотвращать конфликты или конструктивно вести себя в случае его возникновения.

Материал для подготовки мини-лекции на тему «Конфликт»¹⁵

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.

Конфликты являются естественной частью нашей жизни. Они могут ожидать нас при встрече с новым человеком или новой ситуацией. В какой-то мере они даже необходимы для развития ситуации и отношений, для роста личности. Хотя чаще всего конфликтную ситуацию мы переживаем как серьезную неприятность.

Понимание сути конфликта помогает:

- избежать конфликт там, где это возможно;

¹⁵ Используйте также материалы параграфов 1.1 и 1.2.

- правильно относиться к конфликту;
- управлять конфликтами;
- эффективно разрешать конфликты.

Конфликты имеют разные причины. Многие конфликты возникают (или усугубляются) из-за ошибок во взаимодействии с окружающими. Одной из таких частых ошибок является использование при общении с окружающими конфликтогенов.

Конфликтогенами называют слова, интонации, жесты, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту. Дословный перевод этого слова – «рождающий конфликты», т.к. окончание «ген» в сложном слове означает «рождающий».

Конфликтогены появляются из-за:

- стремления к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма;
- нарушение правил;
- неблагоприятного стечения обстоятельств.

Поскольку конфликтогены мешают общению, нужно контролировать свой стиль общения и исключить из него конфликтогены.

Понимание и применение некоторых правил поможет урегулировать возникшие конфликты.

Правило 1. В конфликте нет победителей, конфликт имеет особенность «разрастаться». В течение очень короткого времени в нем становится все больше участников, что приводит к неуправляемости конфликтом.

Если вы действительно хотите разобраться в сути конфликта, найдите место и время для разговора со своим оппонентом. Если вам нужна помощь – обратитесь в школьную службу примирения, медиатор поможет организовать диалог и разрешить конфликт.

Правило 2. Будьте готовыми высказывать свое мнение, искать варианты разрешения конфликта. Расскажите своему оппоненту, как вы видите сложившийся конфликт, а затем – что вы чувствуете в данной ситуации.

В медиации сначала участники конфликта по очереди рассказывают о своем видении ситуации, а затем переходят к обсуждению, в котором в первую очередь говорят о чувствах.

Правило 3. Будьте открытыми. Открыто скажите, что Вы хотите получить в результате урегулирования конфликта и попросите дать такой же открытый ответ другую сторону. Даже если вы не помиритесь сейчас, вам будет понятна позиция другой стороны и ее готовность договариваться.

Конфиденциальность процедуры медиации и нейтральность позиции медиатора в переговорах помогает сторонам сосредоточиться на выработке договоренностей.

Правило 4. В конструктивном урегулировании конфликтов важна последовательность. Невозможно сразу заключить соглашение между участниками спора. Конфликтующие стороны просто не способны думать над вариантами урегулирования, пока они не выскажут свои взгляды на конфликт, не покажут свое раздражение, досаду и другие эмоции. Применение медиации позволяет соблюдать последовательность, которая логично приведет стороны к урегулированию конфликта.

Упражнение «Конфликт по буквам»

Цель: анализ причин и последствий конфликтов, особенностей их протекания и реакций на конфликтные ситуации

Время проведения: 20 минут.

Материалы: не требуются

Инструкция: проведите упражнение, по итогам обсуждения заполните вместе с обучающимися таблицу.

Упражнение проводится с использованием метода «мозгового штурма». Обучающиеся вспоминают слова, начинающиеся на буквы слова «конфликт», ведущий записывает все слова на доске. Когда собраны все слова, проводится анализ слов, связанных с понятием конфликт. Выделяются понятия, имеющие разное эмоциональное наполнение – негативное, нейтральные и позитивное. Проводится анализ содержания понятий, имеющих различную эмоциональную нагрузку.

Выводы по итогам упражнения:

- в основе конфликта находятся противоречия, не имеющее самостоятельной негативной нагрузки;
- конфликт урегулируется с помощью конструктивной коммуникации;
- отрицательные составляющие конфликта связаны с эмоциями, поведением, которое ущемляет интересы конфликтующих сторон, последствиями враждебных действий.

После обсуждения итогов упражнения предложите обучающимся выделить положительные и отрицательные стороны упражнения и занести их в таблицу.

Таблица 5

Плюсы и минусы конфликта
(в таблице приведены возможные варианты ответов)

Плюсы конфликта	Минусы конфликта
<ul style="list-style-type: none">– <i>Новый приобретенный опыт</i>– <i>Решение проблемы</i>– <i>Облегчение</i>– <i>Лучшее понимание оппонента</i>– <i>Может помочь сплочению единомышленников</i>– <i>Может помочь выявлению ранее скрытых достоинств оппонента</i>– <i>Развитие отношений после разрешения спора</i>	<ul style="list-style-type: none">– <i>Материальные и эмоциональные затраты</i>– <i>Возможное перерастание конфликта в открытую конфронтацию и физические воздействия</i>– <i>Ухудшение или разрыв отношений</i>– <i>Может помочь выявлению ранее скрытых недостатков оппонента</i>

Упражнение «Моделирование конфликта»

Цель: анализ особенностей протекания конфликтной ситуации на конкретном примере.

Время проведения: 20 минут.

Материалы: не требуются

Инструкция: предложите обучающимся разыграть по ролям пример конфликта, описанный ниже, а затем проведите обсуждение.

Конфликтная ситуация: у одного человека из класса есть прозвище, которое ему очень неприятно. Некоторые ученики в классе считают прозвище забавным и продолжают его использовать. Недовольство друг другом и напряжение во взаимоотношениях растут.

После того как обучающиеся смоделируют и разыграют ситуацию обсудите с ними следующие вопросы:

- Привлекли ли вы кого-то для решения конфликта?
- Какие сложности возникли?
- Какие чувства вы испытывали в этой ситуации?
- Какие варианты решения проблемы были предложены?
- Как вы урегулировали конфликт?

Упражнение «Эмоции в конфликте»

Цель: рассказать обучающимся о негативных эмоциях, испытываемых в конфликте.

Время проведения: 20 –25 минут.

Материалы: не требуются

Инструкция: для лучшего понимания своего эмоционального состояния предложите обучающимся заполнить второй столбец таблицы «Мое поведение под влиянием чувств». Затем обсудите с классом, каким образом можно справиться с негативными эмоциями, и дайте обучающимся заполнить третью колонку таблицы. В таблице ниже приведены примерные варианты ответов.

Таблица 6

Эмоциональные реакции в конфликте

Эмоции	Моё поведение под влиянием эмоций	Как справиться с эмоциями?
Гнев	<i>Дерусь, могу сказать что-то грубое, злюсь.</i>	<i>Озвучить эмоцию, например, сказать: «это злит меня», «я злюсь» и т.п. Выразить эмоции социально приемлемым способом (например,....).</i>
Раздражение		
Страх		
Чувство вины		
Обида		
Печаль		
Отвращение		
Удивление		

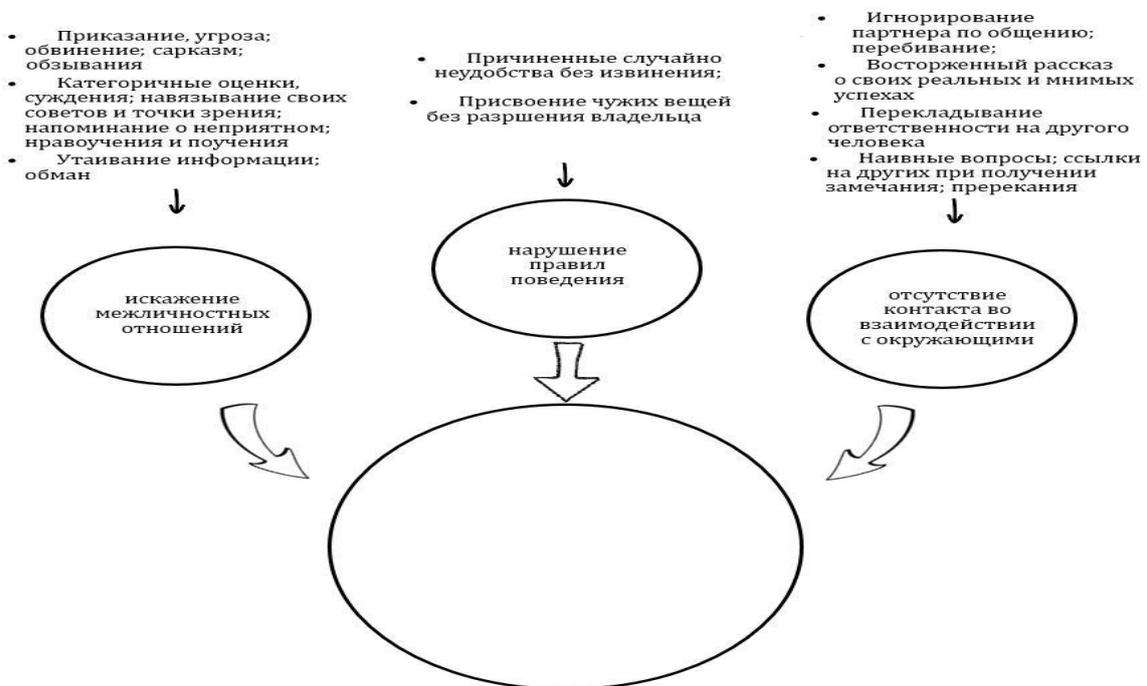
Упражнение «Конфликтогены»

Цель: изучение конфликтогенов как возможных причин возникновения конфликтов и конфликтных ситуаций

Время проведения: 20 минут.

Материалы: не требуются

Инструкция: расскажите обучающимся о том, что конфликтогенами называют слова, интонации, жесты, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту. Дословный перевод этого слова – «рождающий конфликт». Для выполнения упражнения используйте текст и таблицу, приведённые ниже. После изучения материалов о конфликтогенах нарисуйте на доске схему и предложите обучающимся нарисовать в центре схемы (в круге) образ конфликтогена. Спросите у обучающихся, какие ещё примеры конфликтогенов они могут привести.



Индивидуальный вариант выполнения упражнения: можно распечатать схему отдельно для каждого участника, в этом случае каждый участник упражнения нарисует свой образ конфликтогена. Затем можно будет обсудить, что общего в каждом нарисованном образе.

Дополнительные материалы к упражнению, которые можно использовать в рассказе о конфликтогенах.

Конфликтогены

Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка, издёвка, сарказм.
Снисходительное отношение	Унизительное утешение, унизительная похвала, упрёк, подшучивание.
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных или мнимых успехах.
Менторское отношение	Категоричные оценки, суждения или высказывания; навязывание своих советов, точки зрения; нравоучения и поучения.
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции.
Нарушение этики	Причинённые случайно неудобства без извинения; игнорирование партнёра по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимание и т.п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека.

Конфликтогены типа «снисходительное отношение» относятся к области скрытой агрессии, т.к. они представляют собой посягательство на достоинство человека, его интересы. Скрытая агрессия провоцирует отпор в виде явной, более сильной агрессии.

Примеры высказываний – конфликтогенов:

- высказывания, выражающие недоверие: «вы меня обманули», «вы не разбираетесь» и др.;
- высказывания-угрозы: «мы еще встретимся», «я тебе это припомню», «ты еще пожалеешь» и др.;
- высказывания-сравнения: «уставился, как баран», «захрюкал, как поросенок», «роешься в бумагах, как свинья в апельсинах», «повторяешь как попка-дурак», «стоишь, как столб» и др.;
- высказывания, выражающие отрицательное отношение: «я тебя ненавижу», «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен» и др.;
- высказывания -долженствования: «ты обязан», «ты должен» и др.;
- высказывания-обвинения: «это все из-за тебя», «ты все испортил», «ты во всем виноват»
- слова, выражающие категоричность: «всегда», «ничего и никогда», «все», «никто», «ни за что» и др.;
- высказывания-ссылки на отрицательные мнения других людей о человеке: «мне твой друг говорил», «недаром мне говорили, что ты...» и т. п.

Упражнение «Способы поведения в конфликтной ситуации»

Цель: ознакомление со стратегиями поведения в конфликте.

Время проведения: 20 –25 минут.

Материалы: презентация с описанием стратегий поведения в конфликте или распечатанный текст по количеству участников.

Инструкция: ознакомьте обучающихся со стратегиями поведения в конфликте. Затем предложите им распределиться по два человека и придумать (или вспомнить реальные) конфликтные ситуации, в которых участники конфликта вели бы себя в соответствии с каждой стратегией. Можно дать обучающимся задание придумать одну ситуацию и смоделировать, как развивалась бы ситуация в случае использования участниками конфликта каждой из стратегий.

После выполнения упражнения можно обсудить следующие вопросы:

- Какая стратегия встречается чаще всего в жизни?
- Какой стратегии чаще всего придерживаетесь именно вы?
- Какая стратегия наиболее эффективна для конструктивного разрешения конфликтов?
- Что нужно сделать, чтобы конструктивные стратегии применялись людьми как можно чаще? Что из этого можете сделать именно вы?

Материал для выполнения упражнения:

Стратегии поведения в конфликте.

Приспособление – это путь уступок, готовность пожертвовать своими интересами ради интересов другого. В такой ситуации сторона, идущая на уступки другой стороне – проигрывает. Эта стратегия характера для человека, которому важнее сохранить хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы. Для такого человека важнее восстановление спокойствия, чем разрешение конфликта.

Компромисс – это путь взаимных уступок, который позволяет сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете хоть что-то получить, чем все потерять. Настоять на своем мнении не имеет большого значения, и вы можете несколько изменить поставленную в начале цель.

Игнорирование, избегание – это уход от конфликта, уклонение от принятия решения. Эта стратегия используется, когда предмет спора не имеет большого значения, или при необходимости восстановить спокойствие, ослабить напряжение. Часто одна сторона конфликта может избегать открытого обсуждения проблемы, поскольку немедленное ее решение может ухудшить ситуацию.

Соперничество, конкуренция – это настойчивое стремление добиться своего за счет другого. Такая стратегия оправдана в критических ситуациях, спорте, бизнесе и т.д. Исход конфликта очень важен для оппонентов. Ценой победы может стать разрыв отношений.

Сотрудничество – это поиск взаимовыгодных решений. Эта стратегия является наиболее эффективной, потому что, используя ее, выигрывают обе стороны. У вас и вашего оппонента есть время поработать над возникшей проблемой, вы хотите обсудить некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения. Эта стратегия укрепляет отношения и дает взаимные выгоды.

Мини-лекция «Формула конфликта»¹⁶

¹⁶ По материалам пособия: Психология, 7 класс: учебное пособие / под редакцией И.В. Дубровиной. 2-е изд., испр. и доп. М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2008. 248 с.

Цель: ознакомить с компонентами конфликта.

Время проведения: 10 минут.

Инструкция: ознакомьте обучающихся с формулой конфликта¹⁷, используя ниже приведенный текст.

Попробуем разобраться, из чего состоит конфликт. В основе конфликта лежит конфликтная ситуация. Конфликтная ситуация возникает между участниками конфликта. Это могут быть отдельные люди, группы людей, организации или даже разные стороны личности одного человека. Любая ситуация может стать конфликтной, а может и не стать – все зависит от отношения к ней. Например, один из друзей не мог пойти гулять в тот момент, когда его приглашал приятель. Эта ситуация сама по себе не является конфликтной. Но один из участников общения воспринял ее как конфликтную. Сколько ссор, обид можно было бы избежать, если в самом начале не идти на конфликт, не превращать обычную ситуацию в конфликтную. Но чаще всего конфликтная ситуация возникает тогда, когда есть для этого определенная причина – то, из-за чего враждуют участники конфликта, почему не могут договориться. Есть ситуации, в которых участники конфликта относятся друг к другу нейтрально или даже хорошо. Здесь нет глубинной причины для конфликта. Напряжение возникает по поводу какого-то конкретного вопроса или объекта. Типичными примерами таких конфликтов являются споры из-за территорий, когда не могут договориться правительства разных стран, или суд из-за наследства, которое не могут поделить родственники.

Конфликты, возникающие из-за конкретных вопросов или объектов, называют деловыми. Но иногда источник конфликтной ситуации кроется в личностных качествах участников либо в их психологической несовместимости. Такие конфликты называют личностно –эмоциональными.

Конфликтная ситуация не обязательно переходит в конфликт. Для этого нужен толчок, та последняя капля, которая переполняет чашу терпения, повод. Повод для конфликта может возникнуть по инициативе кого-либо из участников. Если человек намеренно дразнит другого, оскорбляет, говорит обидные вещи, он, скорее всего, хочет вызвать его на конфликт. Повод может появиться и случайно. Например, на перемене ты нечаянно наступаешь кому-нибудь на ногу. А этот кто-то только и ждет повода разрядиться, сорвать зло на окружающих. Вот ты уже и в конфликте в результате своего нечаянного неловкого движения. Конфликтная ситуация может сложиться в ходе естественного течения событий. Вот довольно типичный пример поведения подростка, находящегося в ситуации конфликта с родителями, которые, по его мнению, не считались с ним, как со взрослым человеком. Во время обеда мать задает ему невинный вопрос: «Не остыл ли суп?». Но для него это не просто вопрос – это повод для того, чтобы выплеснуть свои переживания, порожденные конфликтом. Поэтому в ответ на вопрос матери он швыряет ложку и с криком: «Вечно ты лезешь мне в душу!» – уходит из комнаты.

Учитывая все сказанное, можно вывести следующую формулу конфликта:

Конфликт = конфликтная ситуация + повод для конфликта.

Упражнение «Если... – то...»

¹⁷ Используйте также часть материалов параграфа 1.1, в которой представлена структура и динамика конфликта

Цель: активизировать работу группы, проанализировать ассоциативный ряд, созданный участниками.

Материал: мяч.

Время проведения: 10 минут.

Инструкция: скажите участникам группы, что сейчас вы в случайном порядке будете кидать им мяч, и тот, у кого окажется мяч, должен быстро продолжить начатое высказывание.

Примерные фразы для быстрых ассоциаций:

- Если школьный конфликт – это мебель, то это...
- Если школьный конфликт – это какое-то помещение, то это...
- Если школьный конфликт – это какой-то урок, то это...
- Если школьный конфликт – это какая-то часть дня, то это...
- Если школьный конфликт – это какое-то настроение, то это...
- Если школьный конфликт – это человек, то это...

Обсудите высказывания и реакцию на них.

Упражнение «Конфликт в стихах»

Цель: творческий анализ конфликта

Время проведения: 10 минут.

Инструкция: предложите обучающимся прочитать стихотворение и дать ответы на приведенные после стихотворения вопросы (в скобках, рядом с каждым вопросом, представлены варианты ответов).

Семенов отправил записку «Корова»,
А я написала: «Семёнов – козёл».
Он – новое слово, я новое слово,
Но тут к нам учитель как раз подошёл.
Пал Палыч ругал нас не очень сурово
Но только сказал выходя за порог:
Как только в людей превратитесь вы снова,
Тогда приходите опять на урок.

Вопросы:

1. Кто участвует в конфликте? (Семенов и девочка, которая получила записку – стороны конфликта).
2. О каких конфликтогенах идет речь в стихотворении? (по схеме 2 плюсы и минусы конфликта – искажение межличностных отношений)
3. Какие эмоции испытывают герои стихотворения? (злость, обида и т.д.)
4. В чем причина конфликта? (причина конфликта в том, что девочка получила записку «корова», испытала негативные эмоции и ответила мальчику, приславшему записку, в подобном агрессивном контексте).
5. Можно ли назвать Пал Палыча медиатором? (Пал Палыч является посторонним взрослым человеком, вмешавшимся в конфликт, но фраза «Пал Палыч ругал нас не очень сурово» препятствует его возможности в данном случае быть медиатором)

6. Опишите, как проходило решение конфликта. (Пал Палыч прервал конфликт, выпроводив детей из класса, а также указал им на недостойное поведение).

7. Предложите варианты решения данного конфликта.

Упражнение «Конфликтные поля»¹⁸

Цель: научить находить причины возникновения конфликта, возможные страхи сторон конфликта.

Время проведения: 35 минут.

Материалы: листы формата А4, таблица «Конфликтные поля», маркеры, скотч.

Инструкция: объедините участников в группы по 3–4 человека и предложите им вспомнить конфликтные ситуации, попадающие в какое-либо конфликтное поле, указанное на таблице. После того, как участники обменяются своими воспоминаниями, они выбирают 1–2 ситуации, изображают ее (их) схематично на листе А4 и дают название каждой ситуации. Затем рисунки представляются всей группе. После презентации каждой ситуации в таблице в графе «Конфликтные ситуации» кратко фиксируется ее суть, в графе «Страхи» записываются опасения, которые могут возникать в подобных ситуациях у сторон конфликта.

Таблица 8

Конфликтные поля

Конфликтные поля	Конфликтные ситуации	Страхи
Учитель – ученик		
Учитель – группа обучающихся		
Ученик – ученик		
Ученик – группа обучающихся		

Вопросы для анализа:

- Какие ситуации наиболее часто встречаются в школе?
- Каковы причины возникновения конфликтов у обучающихся?
- Какие типичные страхи возникают у сторон конфликта? Как они могут проявляться?
- Что важно учитывать волонтеру школьной службы примирения?

Упражнение «Достойный ответ»

Цель: отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

Время проведения: 25 минут.

¹⁸ По материалам пособия: Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М.С. Бойко и др.; под общ. ред. С.В. Лабода. Минск: Медисонт, 2011. 316 с.

Материал: карточки с различными высказываниями для работы в парах.

Инструкция: раздайте участникам группы карточки с высказываниями. На карточках необходимо написать фразы с замечаниями по поводу внешности или поведения, например:

- Ты слишком высокого мнения о себе.
- Ты ведешь себя так, как будто ты самый главный здесь.
- Ты никогда никому не помогаешь.
- Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.
- Ты совсем не умеешь красиво одеваться.
- Почему ты на всех смотришь волком?
- С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.
- Ты как не от мира сего.
- У тебя такой страшный взгляд.
- С тобой бесполезно договариваться о чем-либо.
- Ты все равно все забудешь.
- У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.
- Посмотри, на кого ты похожа!
- Ты слишком много болтаешь ерунды.
- Что ты вечно на всех кричишь?
- У тебя полностью отсутствует чувство юмора.
- Ты слишком плохо воспитан.

Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточке фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого – достойно ответить на этот выпад. Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве нападающего, и в качестве пострадавшего, упражнение заканчивается, и группа переходит к обсуждению.

Спросите участников:

- Легко ли было выполнять задание, принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе?

2.2. ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОЦЕССЕ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

Групповая дискуссия «Общение»

Цель: активизировать группу на изучение темы.

Время проведения: 15 минут.

Инструкция: расскажите о том, что такое общение и задайте вопросы.

Общение пронизывает всю нашу жизнь, что это такая же человеческая потребность, как вода и пища. Люди общаются между собой речевыми и неречевыми средствами. Речевое общение – это передача информации от одного человека к другому и ее осмысление при помощи слов. Неречевое общение – это жесты, мимика, пантомимика, тембр голоса, громкость, быстрота речи, паузы, смех, контакт глазами, прикосновения. Люди общаются, при этом их должно быть не менее двух. Один из них направляет информацию, его называют коммуникатором, а другой принимает, он – реципиент. Зачем они это делают? Для того, чтобы

строить свои отношения друг с другом, понимать друг друга, обмениваться информацией, вести совместную деятельность, выражать эмоции, передавать опыт. Общение – жизненно необходимая потребность человека. При этом социологи отмечают, что более 50 % людей испытывают трудности в общении. Возможно, и вы обращали внимание, что иногда чувствуете себя скованно и неуверенно в ходе общения с кем-либо, волнуетесь, не можете подобрать нужные слова, попадаете в тягостные паузы в разговоре. Чаще всего это происходит, когда необходимо начать беседу с малознакомыми людьми, попросить о чем-либо, публично выступить, познакомиться. Даже будучи не против общения с людьми иногда не получается справиться с мыслью, что вас негативно оценят, станут критиковать или посмеются над вами. Поэтому порой люди избирают самый простой путь – начинают ограничивать общение. В первый момент это как будто помогает. Но это не выход.

Вопросы:

- Что такое общение?
- В чем оно проявляется?
- Может ли человек прожить без общения?

Мини-лекция «Эффективное общение»

Цель: формировать представление об эффективном общении и его барьерах.

Время проведения: 15 минут.

Инструкция: коротко расскажите о том, что эффективность общения зависит от многих факторов.

Условно факторы можно разделить на внешние и внутренние. К внутренним факторам относятся наши психологические характеристики, такт, способность к эмпатии, наблюдательность, правдивость, авторитет и т.д. К внешним факторам общения относятся обстановка, в которой происходит общение, сама ситуация, социально-психологические характеристики партнеров по общению, наличие общего понятийного аппарата. Некоторыми внешними факторами управлять невозможно или очень сложно. Например, мы не можем повлиять на возраст нашего собеседника, на его темперамент, мотивы, но можем учесть эти факты. При этом на некоторые внешние факторы мы можем повлиять. Например, эффективность общения во многом будет зависеть от того, в каком помещении или вне его мы находимся, как размещены партнеры по отношению друг к другу. Представьте ситуацию, когда ученика вызвали к директору школы. Причем вызвали не обязательно за какое-то нарушение, а просто поговорить по какому-то вопросу. Если директор сядет в высокое кресло, а ученик будет сидеть напротив на жестком стуле, общение будет дискомфортным. А, например, на дискотеке или концерте любимой группы вряд ли захочется обсуждать серьезные вопросы.

Специалисты по построению коммуникаций отмечают, что более эффективно общение пройдет, если люди будут сидеть свободно вокруг небольшого столика, а не в ряд. Это создаст ситуацию равноправия всех участников и будет способствовать доверию. По-разному будет влиять и сама ситуация, из-за которой происходит общение. Так, если стороны поссорились, общение выстраивается гораздо сложнее, чем в ситуации, когда вы просто решили поговорить. Большую роль может сыграть первое впечатление, чье-то предварительно высказанное мнение, какой-либо стереотип, негативная установка, плохое настроение.

В сложных ситуациях, чтобы сделать общение успешным, специалисты советуют до начала разговора разрядить обстановку шуткой, прямым вопросом, неоспоримыми фактами. У каждого из нас есть свой понятийный аппарат, сленг, запас слов и понимание хорошей речи. Наличие понятийного аппарата, тезауруса у обоих собеседников означает, что они общаются друг с другом на одном языке. Вот очень коротко о причинах построения эффективной или неэффективной коммуникации.

Задайте вопросы к группе:

- Что более всего запомнилось из вашего рассказа?
- Что было новым?
- Как теперь можно объяснить причину неэффективной беседы двух человек?

Мини-лекция «Важно ли уметь слушать?»

Цель: формирование представлений об эффективном слушании и его роли в общении.

Время проведения: 15 минут.

Инструкция: расскажите группе о том, что умение слушать – очень важный момент в построении эффективной коммуникации.

На первый взгляд, нам кажется, что умение говорить более важно в процессе общения, но именно неумение слушать становится часто основной причиной недоразумений, ошибок и конфликтов. Люди часто не слышат друг друга и не умеют этого делать.

Многие думают, что слушать – это значит просто вести себя спокойно и не перебивать собеседника, но это только одна их составляющих внимательного сосредоточенного слушания. Умение слушать – это целое искусство. Успешность общения во многом зависит от того, умеете вы слушать собеседника или нет. Древнегреческий писатель и историк Плутарх отмечал, что нужно научиться слушать и тогда можно извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо. Слушание – это сложный процесс, требующий навыков культуры общения. Специалисты выделяют эффективное и неэффективное слушание. Неэффективное слушание не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника и обсуждаемой проблемы, а также не способствует установлению доверительных отношений между партнерами по общению.

Если же говорить об эффективном слушании, то можно утверждать, что оно способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к ее решению. Выделяются два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное. Нерефлексивное слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями. Внимательное молчание подразумевает слушание с использованием невербальных средств – кивков, мимических реакций и контакта взглядами. Помимо этого используются речевые приемы: «угу», «да-да», «да, я согласен», «да, я понимаю» и т.п. Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собеседник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос или желает высказать свою точку зрения.

Упражнение «Нерефлексивное слушание»

Цель: закрепление представлений об эффективности нерефлексивного слушания.

Время проведения: 15 минут.

Инструкция: разделите группу на пары. Можно использовать простой прием расчета на первый и второй. Дайте задание участникам с номером один по вашему сигналу начать рассказывать подробно свой вчерашний день или какое-то интересное событие из своей жизни. А участникам под номером два поручите внимательно слушать и использовать технику нереклексивного слушания, т.е. применять невербальную коммуникацию – кивки, мимические реакции, контакт взглядами и малые речевые приемы: «угу», «да-да», «да, я согласен», «да, я понимаю» и т.п. Дайте на это задание одну минуту. По вашему сигналу остановите беседу. Теперь дайте указание участникам под номером один продолжать повествование, а участникам под номером два забыть о нереклексивном слушании и начать заниматься сторонними делами – копаться в сумочке, листать страницы на телефоне и т.д. Отведите на эту часть упражнения тоже одну минуту.

Задайте вопросы группе:

- Какую часть упражнения было выполнять легче? Почему?
- Какие чувства вызвала первая и вторая часть упражнения у тех, кто рассказывал историю?
- Какие выводы можно сделать?
- Каким навыком должен обладать медиатор и почему?

Продолжение мини-лекции «Важно ли уметь слушать?»

Цель: формирование представлений об эффективном слушании и его роли в общении.

Время проведения: 15 минут.

Инструкция: расскажите о рефлексивном слушании как о процессе, который помогает расшифровать смысл сказанного. Рефлексивное слушание помогает убрать преграды и искажения, которые могут появиться в процессе общения, помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

В медиации используют ряд приемов рефлексивного слушания:

1. Отражение, эхо-техника, т.е. дословное повторение ключевых слов и фраз собеседника: «Вы сказали...» и т.п.
2. Перефразирование, т.е. собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом используются фразы: «Если я Вас правильно понял...», «Другими словами, Вы считаете...», «По Вашему мнению...», «Поправьте меня, если я ошибаюсь...» и т.п., которые показывают говорящему, что его слушают и понимают. В случае неправильного понимания этот прием помогает вовремя исправить непонимание.
3. Резюмирование. Подведение итога основным идеям, чувствам говорящего. Используются фразы: «Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...», «Таким образом...» и т.п.
4. Уточнение. При необходимости задаем уточняющие вопросы. Вопросы-факты: кто? когда? с кем? Вопросы отношения: как относится? какие чувства вызывает? Вопросы действия: что произошло? что случилось?
5. Развитие идеи. Выстраивание причинно-следственных связей. Гипотетические предположения о прошлом и будущем: «Т.е. если сейчас эта ситуация не разрешится, то...».
6. Эмпатическое слушание. Вербализация эмоций, словесное проговаривание

эмоционального состояния собеседника. В этой технике акцент делается не на содержании высказывания, а на его эмоциональной окраске: «Я вижу, вас это волнует...», «Это большая радость для вас...» и т.п.

Мини-лекция «Виды вопросов»

Цель: формирование представлений об открытых и закрытых вопросах.

Время проведения: 15 минут.

Инструкция: расскажите обучающимся об открытых и закрытых вопросах.

Вопросы, используемые в ходе беседы, могут быть открытыми 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». Закрытые вопросы обычно включают в себя частицу «ли». На них можно ответить: «да» или «нет». Закрытые вопросы используются для сбора информации.

После краткой информации предложите обучающимся вспомнить известные им вопросительные слова, а так же написать варианты открытых и закрытых вопросов самостоятельно.

Открытые вопросы	Закрытые вопросы
<p>«Пожалуйста, расскажите мне о...»</p> <p>«Я не совсем понял, каким образом....?»</p> <p>«Как ты считаешь...?»</p> <p>«Как это сделать?»</p> <p>«Что ты чувствуешь?»</p>	<p>«Хочешь ли ты есть?»</p> <p>«Ты сделал ... что-то?»</p> <p>«Ты согласен с чем-то?»</p>

Упражнение «Я-сообщение»¹⁹

Цель: сформировать навыки коммуникации с помощью техники «Я –сообщение»

Время проведения: 15 –20 минут.

Инструкция: расскажите обучающимся о преимуществах использования приёма «Я –сообщение» в общении.

Что обычно говорят человеку, когда недовольны его поведением или поступком? «Ты опять опоздал», «Ты не сделал то, о чем я тебя попросил», «Ты постоянно поступаешь по-своему», а также много других фраз, смысл которых зависит от конкретной ситуации. Что объединяет все эти высказывания? Все они начинаются с обвинения в адрес другого человека. В психологии такие фразы называются «Вы-сообщениями». Такие сообщения обычно ставят человека в оборонительную позицию, у него подсознательно возникает ощущение, что на него нападают. Именно поэтому в большинстве случаев в ответ на подобную фразу человек начинает защищаться, а лучшим способом защиты, как известно, является нападение. В итоге такая беседа грозит перерасти в конфликт. Сделать так, чтобы оппоненты друг друга услышали, поможет использование «Я –сообщений».

¹⁹ По материалам пособия: Пронина Е.В., Попова (Смолик) С.Ю. Психологические основы медиации: новый способ решения проблем /Серия: Технологии работы с молодежью. – Владимир, 2015.

В технике «Я –сообщений» фраза состоит из четырех основных частей:

1. Начинать фразу надо описанием того факта, который не устраивает вас в поведении другого человека. Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например, так: «Когда ты опаздываешь...».

2. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: «я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что мне приходится стоять у подъезда и мерзнуть», «потому что я не знаю причину твоего опоздания», «потому что у меня остается мало времени на общение с тобой» и т.д.

4. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство.

Вы –сообщение (ты –сообщение)	Я –сообщение
<i>«Ты опять опоздала»</i>	<i>«Когда ты опаздываешь, я волнуюсь, потому что не знаю причину твоего опоздания. Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя»</i>
<i>«Ты постоянно поступаешь по –своему»</i>	<i>«Когда ты делаешь все по –своему, я расстраиваюсь, потому что думаю, что для тебя не важно мое мнение. Я была бы рада, если бы мы вместе решали, как поступить»</i>

Техника «Я–сообщений» не заставляет партнера защищаться, она, напротив, приглашает его к диалогу, дает возможность высказать свое мнение и оставляет обоим участникам диалога поле для маневров [22].

После вводной информации дайте задание придумать 5-10 высказываний в формате «Вы–сообщение», содержащих претензию или упрёк. Затем каждое из этих высказываний нужно перевести в формат «Я –сообщения».

После выполнения задания задайте следующие вопросы:

- Как изменился смысл высказывания, когда оно было переведено в формат «Я –сообщения»?
- Как воспринимается высказывание в формате «Я –сообщения»?
- Как высказывания в формате «Я–сообщения» могут повлиять на процесс коммуникации?
- Случалось ли вам в жизни использовать или сталкиваться с высказываниями в формате «Я –сообщений»? Если да, то какой была ваша реакция или реакция вашего собеседника?

2.3.ТЕХНОЛОГИЯ МЕДИАЦИИ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ

Мини-лекция «Медиация»

Цель: краткое знакомство с медиацией как наиболее эффективной формой решения конфликтов.

Время проведения: 15 –20 минут.

Материалы: распечатанные приложения для закрепления знаний о принципах медиации

Инструкция: расскажите обучающимся о том, что медиация – это способ решения конфликта с помощью третьей нейтральной стороны – медиатора. Медиатор – это посредник, нейтральный по отношению к ситуации человек, специалист, который помогает выстроить диалог между конфликтующими сторонами.

Материал для подготовки мини-лекции на тему «Медиация»²⁰

Школьная медиация – процедура урегулирования спора (конфликта) между участниками образовательного процесса с участием нейтрального посредника, заинтересованного лишь в том, чтобы стороны разрешили конфликт максимально выгодно для обеих сторон. Медиация не может состояться без наличия и выполнения ряда принципов. К ним относятся:

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

Реализация принципов медиации возможна при участии в качестве медиатора, подготовленного педагога, психолога или любого другого взрослого, прошедших обучение медиации, в качестве помощника медиатора (волонтера) – старшеклассника, прошедшего обучение медиации, а также соблюдении процедуры медиации.

Конфликт, в случае применения медиативного подхода, решается его непосредственными участниками, поскольку только они могут 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 тетради, и серьезный конфликт из –за разницы во мнениях по поводу успеваемости между родителем, учащимся 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 сторонам:

- снизить эмоциональный накал,
- создать условия, позволяющие сторонам услышать и понять друг друга (в чем на их взгляд проблема, какой и кому причинен вред),
- выявить круг вопросов, требующих урегулирования;
- понять каждому участнику конфликта собственные интересы и интересы другой стороны;
- рассмотреть варианты решения конфликта таким образом, чтобы эти варианты отражали интересы каждой стороны и выработать решения, разрешающие конфликт

²⁰ Используйте также материалы параграфа 1.3.

- не только найти выход из конфликтной ситуации, но и обсудить, как избежать повторения подобного в будущем.

Школьная медиация осуществляется в школах через службы примирения. В вашей школе вы можете обратиться к представителю службы школьной медиации (назвать контактное лицо в школе)

Преимущества использования медиации в школе:

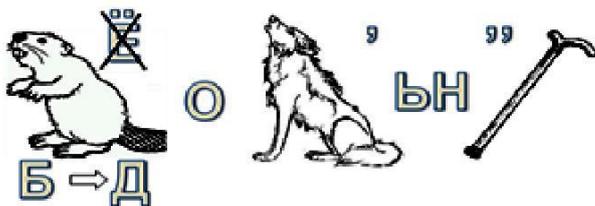
- Школьная медиация является эффективным инструментом предупреждения и разрешения конфликтов и споров между всеми участниками образовательного процесса, а также создания безопасного пространства в школе.
- Процедура медиации – встреча сторон, которая позволяет урегулировать спор и конфликт независимо от возраста и социального статуса участников, она транслирует уважение к личности каждого участника, развивает отношения и выводит их на более высокий уровень взаимодействия, развивая навыки сотрудничества.
- Участие в медиации способствует личностному росту, развивает эмпатию, учит осознанности и самоконтролю, дает возможность для реализации социальных, лидерских потребностей.
- Медиация создает условия для предотвращения асоциальных форм поведения, коррекции поведения несовершеннолетних правонарушителей.
- Наличие в образовательных учреждениях служб примирения является одним из факторов поддержания безопасности образовательной среды.

Задайте обучающимся следующие вопросы:

- Что такое медиация?
- Когда применяется медиация?
- В чём преимущества медиации как способа разрешения конфликтов?

Также для запоминания материала, предложите прочитать определения четырех принципов медиации, затем расшифровать ребусы с названиями принципов.

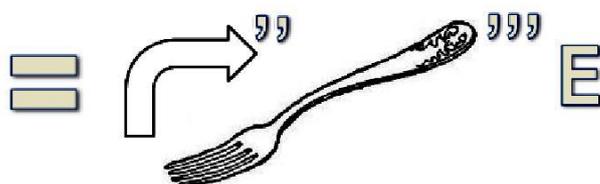
Принцип добровольности – правило, согласно которому проведение примирительной процедуры, заключение и выполнение соглашения – осуществляется на основе взаимного согласия всех участников медиации. (Добровольность).



Принцип конфиденциальности – правило, согласно которому сам факт проведения процедуры медиации, а также документы и устная информация, используемые при проведении медиации, не подлежат разглашению. (Конфиденциальность).



Принцип равноправия – правило, согласно которому ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой стороне, в ходе медиации стороны имеют равные возможности. (Равноправие).



Принцип независимости – правило, согласно которому медиатор в ходе медиации стремится к равному и справедливому отношению к сторонам, а также не находится в зависимости от сторон конфликта. (Независимость).



Мини-лекция «Этапы медиации»

Цель: ознакомить с этапами медиации.

Время проведения: 10 минут.

Инструкция: расскажите о том, что процедура медиации имеет четко организованный алгоритм, четкую последовательность этапов, которые необходимы для эффективности всего процесса.

Традиционно процедура медиации состоит из семи взаимосвязанных этапов:

1. Вступительное слово медиатора (введение в процесс медиации).
2. Презентация сторон (представление сторонами сути спора (конфликта), выражение своей позиции).
3. Дискуссия (выработка идей для дальнейшей работы, сбор информации).
4. Кокус – беседа с каждой из сторон индивидуально (поочередно), подготовка сторон к дальнейшим конструктивным переговорам.
5. Совместная сессия (выработка практических решений по выходу из сложившейся ситуации).
6. Выработка соглашения.
7. Выход из процедуры медиации.

Каждый этап процедуры медиации имеет свои конкретные цели и задачи, и пока они не будут достигнуты, на следующий этап переходить не следует. Поэтому медиатор должен хорошо понимать цели и задачи каждого этапа медиации, мысленно анализировать полноту достигнутой цели выполненных на каждом этапе задач. Только при полном их достижении можно переходить к следующему этапу.

Мини-лекция «Вступительное слово медиатора»

Цель: закрепить ключевые блоки вступительного слова медиатора.

Материалы: раздаточный материал с примерами вступительного слова медиатора по количеству участников.

Время проведения: 15 минут.

Инструкция: расскажите о том, что вступительное слово – это первый этап в процедуре медиации. Его цель: подготовить стороны к процедуре медиации.

Задачи вступительного слова:

- познакомиться со сторонами;
- уточнить готовность сторон решать свой конфликт;
- уточнить добровольность и полноту присутствия участников;
- познакомить с принципами медиации;
- согласовать правила и регламент работы;
- рассказать о том, как будет проходить процедура медиации;
- создать атмосферу доверия к медиатору, чувство безопасности и равноправия сторон;
- ответить на вопросы сторон.

Вступительное слово – это своего рода инструкция к дальнейшей работе, задел на продуктивную деятельность. Очень часто начинающие медиаторы стараются сократить этот этап медиации и свести его к формальному прохождению. Однако это не только неправильно, но и крайне опасно для самой процедуры. Во вступительном слове медиатор налаживает первичный контакт с участниками, знакомит их с принципами медиации, выясняет добровольность присутствия сторон, знакомит с этапами работы в медиации, обговаривает правила и временной режим. Если что-либо будет упущено на этом этапе, то впоследствии медиатору придется постоянно отвлекаться на проработку ряда элементов и комментарии, что приведет к разрушению целостного процесса медиации. Грамотно пройденный этап со вступительным словом формирует атмосферу доверия к медиатору и настраивает участников на рабочий лад.

Вступительная часть продолжается около 10–15 минут. Важно, чтобы вступительное слово медиатора формировало у сторон готовность к работе и доверие к медиатору как к профессионалу. Медиатор руководит процедурой, он хозяин данного действия и в его поведении и речи не должно быть сомнений. Медиатор корректно ведет стороны по всем этапам процедуры. Он должен быть уверен в своих действиях, выдержан, спокоен, сосредоточен. Вступительное слово – это не монолог медиатора, это диалог со сторонами. Поэтому речь медиатора должна быть яркой, выразительной, спокойной. Выражения и слова – точными, понятными для восприятия и всегда нейтральными. Не следует пугать стороны незнакомыми словами, такими, например, как «кокус», надо переводить их на понятный язык – «беседа с каждой стороной отдельно». Не следует также заучивать четкие определения из закона о процедуре медиации. Речь должна быть свободной, спокойной, незаученной.

Процедура медиации длится обычно 2–2,5 часа, и этого времени может тоже не хватить. Поэтому встреч может быть две-три и более, их количество определяется моментом завершения переговоров, т.е. моментом, когда стороны придут к соглашению или решат прекратить медиацию вообще.

Многие начинающие медиаторы пытаются ускорить процесс, торопятся уложиться в отведенное время, но это в корне неправильно. Необходимо понимать, каждая новая процедура медиации идет в своем временном режиме, это зависит от многих факторов: от

коммуникабельности сторон, от их темперамента, от эмоциональной открытости, от готовности к исправлению ситуации и т.д. Медиация – это процесс, имеющий свою скорость и свою продолжительность. При повторной медиации с этими же сторонами вступительное слово обязательно повторяется. Медиатор снова напоминает сторонам процедуру, ее особенности, права сторон и порядок работы. Это должно быть сделано обязательно, но достаточно энергично. Давайте разберем теперь все важные блоки вступительного слова на примере.

Пример вступительного слова медиатора

Приветствие: «Здравствуйте, меня зовут..., я медиатор. Как можно обращаться к вам?» Стороны представляются, при этом медиатор не акцентирует внимание на очередности представления, это стороны делают самостоятельно. Медиатору важно запомнить, как зовут участников, и не потерять эту информацию в ходе проведения процедуры. Для этого медиатор обязательно фиксирует имена сторон на рабочем листе. Медиатору важно понимать, что обращение к собеседнику по имени влияет на атмосферу и взаимное восприятие. Обращение по имени – это не формальное проявление вежливости, оно притягивает собеседника, словно магнит, заставляет внимательно слушать, верить и принимать сказанное во внимание. Имя вызывает самые позитивные эмоции, которые зарождаются на подсознательном уровне, это помогает сформировать между людьми доверительную взаимосвязь, которая помогает лучше услышать друг друга, понять, прийти к позитивному и выгодному решению.

После того как стороны представились, медиатору важно уточнить: «Значит, к вам можно обращаться...» или «Удобно, если в ходе процедуры к вам будут обращаться...». Это важно, так как после представления стороны могут оказаться в заведомо неравных условиях. Например, одна из сторон при знакомстве скажет, что ее зовут Маша, а другая назовет фамилию, например, Иванова. Логичным будет вопрос: «Удобно, чтобы к вам/тебе обращались именно так?», что позволит либо переориентироваться одной из сторон («Можете обращаться ко мне Наталья»), либо закрепит первоначально данную информацию.

После знакомства медиатор уточняет, знакомы ли стороны с процедурой медиации: «Вы знакомы с процедурой медиации?». Обязательно дожидается ответа от обеих сторон. Независимо от их ответа медиатор дает краткую информацию: «Тогда я коротко поясню. Медиация – это эффективный способ ведения переговоров с помощью третьей, нейтральной стороны – медиатора». Может показаться странным, почему в пояснении, что такое медиация, не дано точное определение и не использованы слова «спор», «конфликт». По опыту ведущих медиаторов, использование «острых» слов на этапе введения в процедуру вызывает у сторон напряжение. На наш взгляд, речь медиатора также должна быть максимально нейтральной, безопасной: «Моя задача как медиатора помочь вам в сложившейся ситуации».

Далее медиатор знакомит с принципами медиации: «Медиация основана на нескольких принципах. Принцип первый – принцип добровольности. Каждый доброволен в участии, доброволен в праве выбора, какую информацию предоставлять, доброволен в любой момент выйти из процедуры медиации. Второй принцип – это принцип конфиденциальности, т.е. вся информация, которая будет озвучена сегодня здесь и сейчас, не покинет стен этого кабинета. Следующий важный принцип – принцип равноправия. Вы равны в праве высказывать свое мнение и равны в праве быть услышанными. И еще один важный принцип – это принцип нейтральности. Нейтральности меня как медиатора к сложившейся ситуации и нейтральности к вам как участникам».

В ряде источников рекомендуется сообщить и о праве медиатора в любой момент выйти из процедуры медиации. Но практика наших специалистов показала, что акцентировать на этом внимание не следует. Данная информация может вызвать дискомфорт и недоверие к медиатору как к специалисту. Но этот момент оставим на усмотрение медиатора.

Следующий шаг – это уточнение добровольности участия: «В соответствии с принципами медиации скажите, все ли из вас участвуют в процедуре добровольно?». Медиатор обязательно дожидается ответа каждой из сторон. Если одна из сторон говорит о том, что участвует в процедуре не по своей воле (заставил учитель, администрация и т.д.), медиатору следует уточнить желание принять участие в работе и при отрицательном ответе остановить процедуру. Если ответы сторон положительные, медиатор продолжает работу и уточняет полноту присутствия сторон: «Все ли, кто заинтересован в изменении ситуации, присутствуют сегодня на встрече?». Важно, чтобы на встрече присутствовали те люди, которые реально вовлечены в ситуацию спора/конфликта, от которых зависит изменение ситуации.

Далее медиатор озвучивает правила работы: «Чтобы наша встреча прошла эффективно, необходимо придерживаться нескольких правил. Во-первых, не перебивать друг друга. Согласны?». Медиатор обязательно дожидается ответа каждой из сторон.

Проговаривание этого правила и согласие придерживаться его позволят медиатору возвращать стороны к данной договоренности на последующих этапах. «Во-вторых, уважительно обращаться друг к другу. Согласны?» И снова медиатор дожидается ответа каждой из сторон. Данное правило и согласие придерживаться его позволят медиатору останавливать участников при некорректном обращении друг к другу при накале эмоций на последующих этапах. «Чтобы нас ничто не отвлекало, давайте поставим телефоны на беззвучный режим или отключим их. Готовы ли вы придерживаться этих правил?» Когда медиатор проговаривает правила и получает на них согласие, он, по сути, уже управляет ситуацией. Далее медиатор обговаривает временные рамки проведения медиации и согласует их со сторонами. «Обычно процедура медиации длится 2–2,5 часа. Вы располагаете этим временем?» Если стороны не располагают достаточным временем, следует договориться о дне, когда это время будет у обеих сторон. Можно согласовать работу и в меньшем времени и получить согласие на продолжение сессии, если работа не будет завершена. На этом же этапе важно уточнить о необходимости перерывов в переговорах. Если у сторон есть необходимость сделать перерыв (на звонок, прием лекарств и т.д.), это важно учесть и в этом случае медиатор фиксирует время (ставит будильник на напоминание). Важно учитывать потребность сторон в перерыве, т.к. если человек в ходе процедуры пропустит прием лекарств или забудет сделать важный звонок (например, ребенку) и вспомнит об этом позднее, процедура может оказаться скомканной.

С момента договоренности о временных рамках начинается отсчет процедуры. Медиатор фиксирует это время на рабочем листе. После чего медиатор кратко рассказывает, как будет проходить процедура медиации: «Еще несколько слов о том, как будет проходить процедура медиации. Сейчас каждый из вас выскажет свое мнение, не перебивая друг друга. Потом мы обсудим ситуацию. Возможно, у меня появится необходимость пообщаться с каждой из сторон отдельно. После чего мы продолжим работу. Постараемся прийти к соглашению и завершим процедуру». О необходимости пообщаться с каждой из сторон отдельно медиатор обязательно предупреждает, но называть это профессиональным термином

«кокус» все же не следует. Речь медиатора должна быть максимально простой и понятной для восприятия. Вступительное слово подошло к завершению, и медиатор спрашивает о неясностях и вопросах, которые связаны с предстоящей работой: «Какие вопросы у вас остались до начала работы? Мы можем продолжить?». Если у сторон нет вопросов, то медиатор переходит к следующему этапу – «Презентация сторон».

Упражнение «Вступительное слово медиатора»

Цель: познакомить с ключевыми моментами вступительного слова медиатора; сформировать навык произнесения вступительного слова для конфликтующих сторон; анализировать опыт презентации себя и процесса медиации для конфликтующих сторон.

Материал: раздаточный материал с примерами вступительного слова медиатора по количеству участников, ватман для записи основных блоков вступительного слова, 4 листа ватмана для микрогрупп.

Время проведения: 40 минут.

Инструкция: раздайте каждому участнику пример вступительного слова медиатора. Попросите познакомиться с ним и отметить важные, на их взгляд, моменты, своего рода основные смысловые блоки. Разделите участников на 4 микрогруппы. Дайте группам задание обсудить найденные блоки и обосновать их. Обратите внимание, чтобы при обсуждении обязательно были отмечены следующие блоки:

- знакомство участников;
- знакомство с понятием медиация и ролью медиатора;
- прояснение принципов медиации;
- уточнение добровольности участия;
- согласование правил работы и времени;
- знакомство с алгоритмом работы.

Лучше эти блоки в ходе совместного обсуждения результатов работы микрогрупп выписать на отдельный ватман как план -схему.

Предложите участникам микрогрупп проиграть вступительное слово. Для этого один участник выступает в роли медиатора, два других в роли конфликтующих сторон. После первого проигрывания участники меняются ролями и так до тех пор, пока каждый из них не побывает в роли медиатора и не произнесёт вступительное слово.

Когда все участники завершат работу, верните их в общий круг и задайте вопросы:

- Как вы себя чувствовали в роли медиатора?
- Какие моменты вы отразили в своем вступительном слове, а какие забыли?
- Какие вопросы к медиатору возникали у сторон?
- Что было сложно?
- Что понравилось конфликтующим сторонам в вводном слове медиатора?

При анализе важно дать возможность участникам проанализировать свой опыт, обсудить, что получилось или не получилось. Следует обратить внимание на фразы и/или манеру поведения медиатора, вызвавшие раздражение, агрессию или недоверие конфликтующих сторон.

Пример вступительного слова медиатора

«Здравствуйте, меня зовут..., я медиатор. Как можно обращаться к вам? Значит, к вам можно обращаться... Вы знакомы с процедурой медиации? Тогда я коротко поясню. Медиация – это эффективный способ ведения переговоров с помощью третьей, нейтральной стороны – медиатора. Моя задача как медиатора помочь вам в сложившейся ситуации. Медиация основана на нескольких принципах. Во-первых, принципе добровольности. Каждый доброволен в участии, доброволен в праве выбора, какую информацию предоставлять, доброволен в любой момент выйти из процедуры медиации. Вторым важным принципом – это принцип конфиденциальности, т.е. вся информация, которая будет озвучена сегодня здесь и сейчас, не покинет стен этого кабинета. Следующий важный принцип – принцип равноправия. Вы равны в праве высказывать свое мнение и равны в праве быть услышанными. И еще один важный принцип – это принцип нейтральности. Нейтральности меня как медиатора к сложившейся ситуации и нейтральности к вам как участникам. В соответствии с принципами медиации скажите, все ли из вас участвуют в процедуре добровольно? Все ли, кто заинтересован в исправлении ситуации, присутствуют сегодня на встрече? Чтобы наша встреча прошла эффективно, необходимо придерживаться нескольких правил. Во-первых, не перебивать друг друга. Согласны? Во-вторых, уважительно обращаться друг к другу. Согласны? Чтобы нас ничто не отвлекало, давайте поставим телефоны на беззвучный режим или отключим их. Готовы ли вы придерживаться этих правил? Обычно процедура медиации длится 2–2,5 часа. Вы располагаете этим временем? Еще несколько слов о том, как будет проходить процедура медиации. Сейчас каждый из вас выскажет свое мнение, не перебивая друг друга. Потом мы обсудим ситуацию. Возможно, у меня появится необходимость пообщаться с каждой из сторон отдельно. После чего мы продолжим работу. Постараемся прийти к соглашению и завершим процедуру. Какие вопросы у вас остались до начала работы? Мы можем продолжить?»

Упражнение –практикум «Вступительное слово медиатора»

Цель: закрепить навык произнесения вступительного слова медиатора.

Время проведения: 25 минут.

Материал: схема вступительного слова с прошлого занятия; карточки с ситуацией для медиатора и сторон, шпатель с текстом вступительного слова, схема для анализа на каждого участника группы.

Инструкция: пригласите желающих попробовать себя в роли медиатора принять участие в игре. Раздайте участникам игры карточки с текстом.

Лиса	Заяц	Медиатор
Когда с наступлением весны избушка Лисы растаяла, ей негде стало жить. Недолго думая, Лиса незаконно, обманом въехала в дом к Зайцу. Она обещала Зайцу, что найдет или построит себе новое жилье, но этого не случилось. Живет она уже полгода и никак за это не расплачивается	Со страха и по доброте душевной Заяц впустил к себе пожить Лису, когда узнал, что у нее нет больше дома. Договоренность у них была на месяц, но тянется это вынужденное соседство уже полгода. Лиса никак не компенсирует дискомфорт Зайца. Заяц хочет выгнать Лису или сделать для себя условия ее соседства более выгодными	К медиатору обратился Заяц, который не знает, как решить конфликт с Лисой. Полгода назад он впустил к себе Лису, она обещала съехать через месяц, но живет у него по-прежнему. Заяц боится высказать претензии Лисе и хочет либо выселить ее, либо получить с нее плату за жилье

Предложите медиатору самостоятельно подготовить пространство для проведения процедуры (это позволит потом проанализировать плюсы и минусы подготовленного пространства).

Все остальные участники группы располагаются вокруг игрового поля. Их задача следить за ходом событий и постараться оценить проигранную ситуацию по следующей схеме:

Критерий		Баллы			
		0	1	2	3
Вступительное слово	Знакомство участников				
	Знакомство с понятием медиации и ролью медиатора				
	Прояснение принципов медиации				
	Уточнение добровольности участия				
	Согласование правил работы и времени				
	Знакомство с алгоритмом работы				
Нейтральность медиатора					
Эмоциональный фон					
Вербальная коммуникация медиатора					
Невербальная коммуникация медиатора					
Организация пространства					
Итог					

Участники игры проигрывают ситуацию до момента завершения вступительного слова медиатора. По завершении игру следует проанализировать с опорой на заданную таблицу. Важно поблагодарить участников за игру. Поблагодарить медиатора и за ошибки. Отметить,

что это первая практика и со стороны критиковать всем очень легко, но мы только учимся, поэтому важно разобрать ошибки. Разберите выполненное упражнение, отметив плюсы и минусы.

Мини-лекция «Презентация сторон – второй этап медиации»

Цель: познакомить группу со вторым этапом медиации.

Время проведения: 15 минут.

Инструкция: напомните группе о том, что за этапом «Вступительное слово медиатора» идет этап «Презентация сторон». Цель данного этапа – дать участникам возможность высказать свое видение ситуации.

Материал для подготовки мини-лекции

Медиатор на данном этапе должен:

- внимательно выслушать стороны (сначала одну, потом другую);
- не позволять сторонам перебивать друг друга и оскорблять;
- снижать уровень агрессивности.

Перейдя от вступительного слова к этапу презентации сторон, медиатор обращается к сторонам с вопросом: «Кто готов рассказать о сложившейся ситуации?». Предложение к сторонам изложить их видение ситуации медиатор обращает сразу к двум сторонам и дает им право самим определиться в очередности подачи материала. Это своего рода демонстрация нейтральности и непредвзятости, демонстрация равного отношения к участникам. Если же стороны затрудняются начать разговор, медиатор может обратиться к тому, кто был инициатором встречи (если такой имеется).

Медиатор активно слушает и фиксирует в рабочем листе то, что считает наиболее важным. Пока сторона рассказывает свое видение ситуации, медиатор не перебивает и останавливает только тогда, когда есть необходимость что-либо пояснить. Медиатор пользуется техниками активного слушания, перефразирования, помогает сторонам высказать свое мнение о сложившейся ситуации, прояснить все необходимые детали и спорные моменты.

По окончании речи первой стороны медиатор обязательно резюмирует услышанное и говорит о том, что он хотел бы уточнить, правильно ли он понял то, что рассказала сторона, пересказывает услышанное своими словами. Перефразируя все рассказанное, медиатор дает возможность самой стороне услышать свой собственный рассказ из его уст. При этом медиатор старается сгладить все острые углы (некорректные слова, замечания, интонации), что позволяет второй стороне услышать рассказ своего партнера в менее эмоциональной форме из уст нейтрального человека. Медиатор выступает как переводчик, постоянно следя за тем, чтобы смысл сказанного стороны понимали одинаково. Медиатору важно сгладить острые углы, но он не делает никаких оценок и выводов, ничего не интерпретирует, а только пересказывает суть услышанного в более безопасном формате. Завершает свой пересказ стандартными вопросами: «Я правильно вас понял? Я не упустил ничего важного? Есть ли что-то, что вы хотели бы добавить?». Но увлекаться вопросами не стоит, так как это может привести к «застреванию» стороны на этом этапе и к формированию представления у противоположной стороны мнения, что оппонент интересуется медиатора больше.

После того, как первая сторона изложила свое видение ситуации, а медиатор провел резюмирующий диалог, необходимо обратиться ко второй стороне. Медиатор просит ее рассказать свое видение ситуации. При этом активное слушание проходит ровно так же, как и в первом случае, с уточняющими вопросами, повтором услышанного в безопасном формате.

Если в ходе презентации стороны начинают перебивать друг друга, давать острые комментарии или переходят на оскорбления, медиатор должен удерживать агрессию и добиться того, чтобы стороны не перебивали друг друга: «Не волнуйтесь! Подождите немного. Вам тоже будет предоставлена возможность озвучить свой взгляд на ситуацию». Медиатор может и должен вернуть стороны к правилам, которые были обговорены на этапе вступительного слова: «Мы с вами договаривались не перебивать (уважительно обращаться) друг друга. Давайте будем придерживаться правил».

Если одна из сторон затрудняется сформулировать ситуацию или дает очень краткое ее описание, например: «Тут нечего рассказывать, он обзывал меня при всем классе, и я врезал ему. Все!», то у медиатора имеется несколько вариантов продолжения работы.

Во-первых, он может задавать уточняющие вопросы: «Что предшествовало этой ситуации? Почему это произошло?». При этом медиатор делает вопросы максимально корректными и, соответственно, не спрашивает: «Какими словами вас оскорбляли, повторите?» или «Как вы били обидчика?». Задавая подобные вопросы, медиатор формирует опасное, конфликтное пространство и как бы присоединяется к оценке одной из сторон.

Во-вторых, при возникшем у первой стороны затруднении медиатор может обратиться к представлению другой стороны и уже потом вернуться к беседе с первой. Обычно после презентации ситуации второй стороной у первой появляется желание высказать свое видение проблемы. Задача медиатора – сохранить равновесие в презентации, баланс времени и активность сторон.

Если сторонам нечего добавить в свою презентацию и они изложили всю суть, медиатор переходит к следующему этапу – дискуссии сторон.

Важно отметить, что если это уже не первая встреча сторон по данному вопросу, то, как и со вступительным словом, этот этап нельзя пропускать. Во-первых, важно актуализировать информацию по ситуации, во-вторых, в период между встречами каждая из сторон могла изменить свое видение проблемы. Осмыслив всю информацию, услышанную на прошлой сессии, обсудив с близкими и оценив свои позиции в конфликте, стороны могут быть уже ближе к соглашению или, наоборот, отказаться от первоначальной позиции, с которой уходили в конце прошлой сессии. Следовательно, важно, чтобы стороны обновили свое видение ситуации.

Практикум «Презентация сторон»

Цель: закрепить навыки ведения процедуры медиации на этапе «Презентация сторон».

Время проведения: 30 минут.

Материал: карточки с ситуацией для медиатора и сторон, схемы для анализа упражнения на каждого участника.

Инструкция: пригласите желающих принять участие в игре в роли медиатора и конфликтующих сторон. Раздайте участникам игры карточки с информацией (см. упражнение «Вступительное слово медиатора»). Лучше взять те же ситуации, т.к. это позволит проследить

все этапы на одной отдельно взятой игровой ситуации. Предложите медиатору самостоятельно подготовить пространство для проведения процедуры (это позволит в дальнейшем проанализировать, как были учтены рекомендации после предыдущего упражнения). Попросите медиатора зачитать повторно вступительное слово. Это поможет закрепить навык его произнесения. А по окончании перейти к этапу «Презентация сторон». Все остальные участники группы располагаются вокруг игрового поля. Их задача – следить за ходом событий и постараться оценить проигранную ситуацию по следующей схеме:

Критерий	Баллы			
	0	1	2	3
1 этап. Вступительное слово				
Знакомство участников				
Знакомство с понятием медиации и ролью медиатора				
Прояснение принципов медиации				
Уточнение добровольности участия				
Согласование правил работы и времени				
Знакомство с алгоритмом работы				
2 этап. Презентация сторон.				
Использованы техники активного слушания				
Пересказ полученной информации полный, нейтральный				
Нейтральность медиатора к обеим сторонам				
Управление эмоциями (умение поддерживать благожелательную атмосферу)				
Коммуникативные навыки медиатора: <ul style="list-style-type: none"> – дает возможность безоценочного (некритичного) высказывания всех возможных вариантов решения конфликта; – задает уточняющие вопросы относительно позитивных аспектов идей по разрешению конфликта; – модерирует обсуждение того, как можно было бы улучшить предлагаемые варианты разрешения конфликта; – предупреждает ситуации оказания манипулятивного давления на одну из сторон конфликта 				
Итог				

Участники проигрывают ситуацию до момента завершения вступительного слова медиатора. По завершении игры следует проанализировать с опорой на заданную таблицу. Важно поблагодарить участников за игру, разобрать выполненное упражнение, отметив плюсы и минусы. Если упражнение прошло быстро, предложите еще одной группе игроков проиграть новую ситуацию до этапа презентации сторон включительно.

Мини-лекция «Третий этап медиации «Дискуссия сторон»

Цель: знакомство с этапом дискуссии сторон.

Время проведения: 15 минут.

Инструкция: рассказать об этапе дискуссии. Цель данного этапа: собрать информацию и выработать идеи для дальнейшей работы. Задачи медиатора:

- активизировать стороны на поиск конструктивных решений и уточнить их видение желаемого результата переговоров;
- дать возможность участникам проявить свои эмоции;
- управлять дискуссией и не допустить перехода к оскорблениям;
- понять эмоциональную глубину конфликта;
- собрать дополнительную информацию по ситуации;
- выделить вопросы, требующие первоочередного решения;
- оценить необходимость проведения кокуса;
- способствовать развитию навыков коммуникативной компетенции.

Обычно медиатор начинает этап дискуссии со слов: «Мы только что услышали мнение друг друга, хотели бы вы о чем-то спросить друг друга или что-то сказать друг другу?». Такое начало этапа дискуссии позволяет сторонам выразить свои чувства друг другу, высказать дополнительную информацию о ситуации. Стороны начинают активно выражать свои эмоции. Медиатору важно активизировать эмоции сторон. Он как специалист должен понимать специфику работы с «горячими» и «холодными» конфликтами.

Как известно, «горячим» конфликтам свойственно яркое эмоциональное проявление: вспышки гнева, ярости, вербальной агрессии и т.д. Каждый уверен в своей правоте и стремится убедить в этом других. В «холодном» конфликте может наблюдаться вежливое и малоэмоциональное поведение; факт самого конфликта может отрицаться или игнорироваться. Медиатору легче работать с «горячими» конфликтами, так как здесь проще определить интересы и приоритеты сторон. Выплеск эмоциональных реакций помогает разогреть даже остывший конфликт. В эмоциональном плане данный этап самый яркий. Дискуссия позволяет сторонам открыто выразить свои чувства, переживания, гнев и эмоции, что позволяет от них избавиться. Медиатору это позволяет получить дополнительную информацию о конфликте, расширить информационное поле переговоров, предположить, в чем основные интересы сторон, какие вопросы требуют обязательного разрешения для урегулирования конфликта. В ходе дискуссии стороны часто переходят на повышенный тон и оскорбления. Медиатору важно следить и активно включаться в процесс, пресекая оскорбления и вентилируя эмоции. Именно при вентилиации эмоций происходят самые неожиданные реакции на действия противной стороны.

Так как в медиации работа главным образом происходит с людьми, то медиатору нужно уметь распознавать психическое состояние человека, чтобы вовремя провести вентилиацию

негативных эмоций. Без базовых представлений о человеческой психике медиатору трудно организовать эффективную работу. Если медиатор вовремя не проработает эмоции сторон, дискуссия может перерасти в еще одну ссору. Медиатор должен управлять процессом переговоров, а значит, обеспечить возможность сторонам корректно проявить свои чувства и помочь увидеть чувства противоположной стороны. На этапе дискуссии медиатор должен помочь сторонам достичь единой формулировки проблемы. На этом этапе формируются первичные предложения. Если в результате дискуссии стороны приходят к единству взглядов и готовы перейти к обсуждению возможных предложений, медиатор переходит к следующему этапу – совместной сессии. Но так бывает редко. Чаще всего в ходе дискуссии сторон наступает момент, когда страсти накаляются, дискуссия превращается в перепалку, или стороны под разными предлогами уклоняются от конструктивного диалога. Тогда медиатор объявляет сторонам о необходимости проведения кокуса с каждой из сторон.

Упражнение «Дискуссия сторон»

Цель: знакомство с этапом дискуссии сторон.

Время проведения: 30 минут.

Материал: карточки из упражнения про Лису и Зайца, лист наблюдений на каждого участника группы.

Инструкция. Предложите проиграть в ситуации этап дискуссии. Выберите новых участников для ролей. Предложите пропустить этап вступительного слова и начать сразу с презентации сторон с последующим переходом на дискуссию. В дальнейшем пропущенное вступительное слово позволит вам проанализировать трудности, которые возникнут при проведении процедуры. Это необходимо сделать, чтобы оценить важность вступительного слова даже при условии, что ситуация знакома, что стороны собрались уже не в первый раз, что слово было уже произнесено. Медиатор работает со сторонами, а группа располагается вокруг и наблюдает за проведением процедуры, заполняя таблицу наблюдений. Заполнение таблицы позволяет не только отметить, что и на каком уровне выполнено, но и закрепить в памяти важные моменты. Лист наблюдений носит еще и обучающий характер.

Лист наблюдателя

Используется наблюдателем в ролевых играх для оценки проявляемых медиаторами умений. В идеале все перечисленные умения должны быть проявлены в ходе медиации. Таблица с получением новых знаний будет увеличиваться по критериям. Каждое из них оценивается по 5 –балльной шкале. 1 = не было попыток; 2 = над этим нужно поработать; 3 = приемлемо; 4 = очень хорошо; 5 = великолепно:

Навык	1	2	3	4	5	Комментарий
Слушать и воссоздавать историю						
Открытые вопросы						
Невербальная поддержка (без потери нейтральности)						
Правильное определение эмоций и ответ на них						
Уточнение действенных утверждений						
Выяснение не только фактов, но и их восприятие сторонами						
Эффективное обобщение сути истории каждой стороны						
Уточнение интересов и выводов						
Выявление надежд и целей медиации у каждой из сторон						
Помощь в формировании конструктивных выводов						
Исследование неявных фактов						
Определение общих интересов						
Выявление истинных желаний, скрытых за демонстрируемой позицией						
Поддержка сторон						
Создание безопасной, конструктивной, поддерживающей и не слишком формальной атмосферы						
Демонстрация уважения к обеим сторонам						
Доверие сторон						
Равное отношение к обеим сторонам						
Помощь сторонам в определении их ресурсов						
Подчёркивание позитива и возможностей						
Стороны сами (а не медиатор) делают выводы						
Управление процессом						

Полное объяснение процесса медиации и роли медиатора						
Уважение и напоминание о конфиденциальности						
Эффективное управление временем						
Определение готовности сторон двигаться дальше						
Возвращение сторон к нерешенным вопросам						

Мини-лекция «Этапы медиации»

Цель: знакомство с оставшимися этапами медиации.

Время проведения: 15 минут.

Инструкция: задайте группе вопросы:

- Какие этапы процедуры медиации вам уже известны?
- Какой этап самый первый?
- Какого этапа может не быть и почему?
- Что обязательно должно прозвучать на этапе вступительного слова медиатора?
- На каком этапе необходима вентиляция эмоций и почему?
- Какие этапы остались?

Перейдите к рассказу о следующих этапах. Напомните, что прохождение всех этапов (кроме кокуса) обязательно. При этом каждый из этапов должен быть полностью проработан.

Материал для подготовки мини -лекции

После дискуссии сторон мы переходим к этапу «Совместная сессия». Цель данного этапа – выработать практическое решение выхода из сложившейся ситуации. На этом этапе задачи медиатора:

- формулирование списка проблем и путей их решений;
- определение последовательности обсуждаемых вопросов;
- помощь сторонам в продуцировании предложений (помня о нейтральности и беспристрастности);
- проверка на реалистичность и исполнимость предложений;
- проверка на соответствие предложений сторон их интересам.

Начиная данный этап, медиатор благодарит стороны за продуктивную работу на предыдущем этапе, обращает внимание на найденные точки сближения и предлагает четко сформулировать те вопросы, которые требуют разрешения на совместной сессии. Если медиатор эффективно проработал все вопросы в кокусе, то согласование не займет много времени. Если же медиатор сталкивается с сопротивлением сторон и длительным обсуждением, это говорит о том, что еще не все проблемы в кокусе были отработаны, и служит сигналом для повторного кокуса. Варианты ведения данного этапа могут быть разные.

В классическом варианте медиатор просит стороны самостоятельно озвучить свои предложения и делает акцент на те пункты, в которых мнения сторон совпали. Все предложения проверяются на реалистичность. Но возможен и другой вариант. Медиатор, прогнозируя развитие переговоров, определяет, какая из сторон должна начать первая, и берет на себя определение очередности подачи предложений и порядка их рассмотрения. При

выборе любого из вариантов важно, чтобы стороны были готовы приступить к обсуждению предложений. Если они к этому не готовы, то возможен уход на следующий кокус. Задача медиатора помочь сторонам определиться с перечнем вопросов, требующих обсуждения, и определить их последовательность.

Следующий, шестой этап – «Выработка соглашений». Этот этап направлен на проработку предложений сторон на реалистичность и предварительное составление соглашения, удовлетворяющего обе стороны. Задачи медиатора:

- проверить предложения сторон на реалистичность и исполнимость;
- написать или проговорить текст соглашения и убедиться, что стороны его принимают;
- обсудить при необходимости включение санкций в случае невыполнения соглашения какой-либо из сторон.

Медиатор организует обсуждение каждого вопроса, вынесенного на обсуждение на предыдущем этапе, и помогает найти предложения, которые устроят каждую из сторон. В ходе обсуждения медиатор постоянно проверяет все предложения на реалистичность. Данный этап заканчивается тогда, когда стороны находят взаимоприемлемые и реалистичные решения по каждому вопросу. Если стороны пришли к соглашению, то медиатор зачитывает их и проверяет на возможность их выполнения. Окончательное соглашение может быть представлено как в письменной, так и в устной форме. Стороны сами выбирают ту форму, которая их устраивает.

И завершающим этапом в процедуре медиации становится седьмой этап – «Выход из процедуры медиации». Его цель: подвести итог проделанной работы. Задачи медиатора:

- получить обратную связь о результатах работы;
- проверить, насколько стороны удовлетворены достигнутым соглашением.

Это заключительный этап медиации, поэтому важно подвести итог и поставить точку в решенном вопросе. Медиатор обычно благодарит стороны за конструктивную работу и выражает надежду на то, что все достигнутые соглашения будут выполнены. Для медиатора важно получить обратную связь о результатах проделанной работы, о том, как изменилось эмоциональное состояние сторон, все ли вопросы решены и обратятся ли они вновь к процедуре медиации при необходимости.

Упражнение-практикум «Кейс № 1»

Цель: практическая отработка навыков проведения процедуры медиации.

Время проведения: от 40 минут.

Инструкция: по желанию пригласите трех человек на проигрывание процедуры медиации.

Кейс «Подружки»

Описание роли Кати: «Тебе 15 лет. У тебя семья из четырех человек: мама, папа, старший брат. Родители стараются вас во всем баловать, у тебя и у брата всегда есть карманные деньги. Порой тебе кажется, что многие дружат с тобой из – за того, что ты можешь купить всякие вкусняшки в магазине, дать поносить новую модную вещь (хотя за это родители ругают). Но настоящих друзей ты в своем окружении не видела до недавнего времени. Полгода назад в классе появилась новая девочка Оля, и вы стали общаться. Оля не только не просила у тебя вещи, но порой даже не обращала внимания на твои обновки. Тебе стало казаться, что это и есть настоящая дружба. Оля стала часто появляться у тебя дома и общаться

с твоими близкими. Она очень понравилась твоим родителям, и они даже стали ставить тебе ее в пример (Оля молодец, что ходит на дополнительный английский, Оля уже определилась с будущей профессией, а ты нет и т.д.). Это, конечно, раздражало, но худшее появилось потом. Оля стала много общаться с твоим старшим братом. И если тебя он обычно не брал на свои тусовки, то Олю стал приглашать. Ты решила расставить точки над «i»!»

Конфиденциальная информация: «Ты не хочешь терять подругу, но и терпеть сравнения родителей ты не хочешь. А уж делить брата тем более. При этом ты понимаешь, что Оля уже влилась в коллектив класса и без дружбы с тобой она, наверное, обойдется. Тебе плохо, и ты не знаешь, что делать. Ты решила поделиться с девочкой, которая входит в состав школьной службы примирения».

Описание роли Оли: «Тебе 15 лет. Недавно ты переехала к бабушке. Родители временно живут в другом городе. Тут многое тебе незнакомо: город, школа, класс. Одна из девочек в классе взяла тебя под опеку. Вы сдружились. Катя из хорошей семьи. Тебе нравятся ее родители, они тебя всегда хвалят и ставят в пример. Это приятно. Но больше всего тебе понравился Катин брат. Он учится на класс старше. Веселый, спортивный и очень милый. Вы стали с ним встречаться. Вроде бы все отлично – подруга, молодой человек! Скоро приедут родители и у тебя много хороших новостей. Катя предложила сходить на какую-то процедуру медиации. Ради любопытства и по просьбе подруги ты пошла».

Информация для волонтера-медиатора: «К тебе обратилась девочка из другого класса. Она осторожно спросила тебя про медиацию. После того как ты рассказала, девочка спросила, можно ли обойтись без взрослого медиатора и можно ли сохранить дружбу с подругой при помощи этой процедуры. Не сообщая подробности, вы договорились о встрече».

Разберите ситуацию, придерживаясь всех этапов медиации. Предложите группе в ходе наблюдения заполнить уже знакомый, но более расширенный по критериям лист наблюдателя. Данный лист используйте при разборе следующих кейсов.

Для оценки процесса медиации этого и других кейсов используйте оценочный лист. Оценка критериев, приведённых в таблице, производится по пятибалльной шкале:

- 1 = не было попыток;
- 2 = над этим нужно поработать;
- 3 = приемлемо;
- 4 = очень хорошо;
- 5 = великолепно.

В идеале все перечисленные умения должны быть проявлены в ходе медиации.

Оценочный лист

Навык	1	2	3	4	5	Комментарий
Слушать и воссоздавать историю						
Открытые вопросы						
Невербальная поддержка (без потери нейтральности)						
Правильное определение эмоций и ответ на них						
Уточнение действенных утверждений						
Выяснение не только фактов, но и их восприятие сторонами						
Эффективное обобщение сути истории каждой стороны						
Уточнение интересов и выводов						
Выявление надежд и целей медиации у каждой из сторон						
Помощь в формировании конструктивных выводов						
Исследование неявных фактов						
Определение общих интересов						
Выявление истинных желаний, спрятанных за демонстрируемой позицией						
Поддержка сторон						
Создание безопасной, конструктивной, поддерживающей и не слишком формальной атмосферы						
Демонстрация уважения к обеим сторонам						
Доверие сторон						
Равное отношение к обеим сторонам						
Помощь сторонам в определении их ресурсов						
Подчёркивание позитива и возможностей						
Стороны сами (а не медиатор) делают выводы						
Управление процессом						
Полное объяснение процесса медиации и роли медиатора						
Уважение и напоминание о конфиденциальности						
Эффективное управление временем						

Определение готовности сторон двигаться дальше							
Возвращение сторон к нерешенным вопросам							
Соглашение							
Подчёркивание и повторение точек согласия							
Хорошее понимание потребностей каждой стороны							
Помощь в расстановке приоритетов							
Фасилитация и стимулирование общения между сторонами							
Поддержка сторон в выработке и оценке альтернатив							
Проверка предложений сторон на реальность							
Эффективное управление процессом подписания соглашения							

После проигрывания предложите обучающимся по кругу продолжить одну из фраз:

- Сегодня было интересно...
- Мне было сложно...

Упражнение-практикум «Кейс № 2»

Цель: практическая отработка навыков проведения процедуры медиации.

Время проведения: от 40 минут.

Материал: текст кейса, листы наблюдений.

Инструкция: по желанию пригласите трех человек на проигрывание процедуры медиации.

Кейс «Конфликт на уроке»

Описание роли учителя: «Вы – учитель. На уроке в классе произошел неприятный инцидент. Вы зачитали обучающимся оценки за контрольную работу. Один из учеников класса попросил прокомментировать его работу. Вы отказались. В конце концов, почему вы должны это делать? Работы были выполнены на отдельных листочках, вы их проверили и выбросили. Этот ученик возмутился! Вы сделали ему замечание. Остальным обучающимся только бы урок сорвать: они тоже стали возмущаться. Вы решили, раз они не довольны оценками за контрольную, то вы проведете устный опрос. После того как вы опросили 10 человек, вы поставили 10 двоек в журнал. А в заключение сказали, что теперь за ваши двойки можете сказать спасибо тому, с кого все началось».

Описание роли ученика: «Ты всегда получал на этом уроке хорошие оценки. На контрольной некоторые одноклассники списывали у тебя, но в итоге они получили пятерки, а ты четверку. Ты попросил прокомментировать и показать, где ты допустил ошибки. Реакция учителя тебя удивила. Учитель отказался что-либо комментировать, сказав, что не обязан это делать. И вообще после проверки выкинул все листы с контрольной. Ты сказал, что выкинуть

он не имел права, т.к. это документ. Тебя назвали «самым умным» и попросили удалиться из класса, чтобы не срывать урок. Хорошо, что одноклассники поддержали. Ребята стали говорить, что другие учителя всегда разбирают с ними ошибки. Учитель разозлился и стал вести опрос по теме, которую не задавал. Итог: 10 двоек в журнале. А под конец урока вообще сказал, что все, кто получил двойки, пусть скажут тебе спасибо. Получается, ты виноват в их двойках. Теперь ты не ходишь на этот урок».

Информация для волонтера-медиатора: «В классе, в котором ты учишься, недавно произошел конфликт ученика и учителя. Когда учитель объявил оценки за контрольную, твой одноклассник попросил прокомментировать и показать, где он допустил ошибки. Учитель отказался что-либо комментировать, сказав, что не обязан это делать. Более того, он не хранит работы на листочках, а выбрасывает их. Твой одноклассник начал спорить и отстаивать свою позицию. Учитель хотел удалить его с урока, но тут заступился класс. Ребята стали говорить, что другие учителя всегда разбирают с учениками ошибки. Учитель разозлился и стал вести опрос по теме, которую не задавал. Итог: 10 двоек в журнале. В конце урока учитель обвинил во всем твоего одноклассника. Теперь тот не ходит на данный урок, а класс бойкотирует просьбы и поручения учителя. Ты хочешь изменить эту ситуацию и решил обратиться к процедуре медиации».

Разберите ситуацию, придерживаясь всех этапов медиации. Обратите внимание, что эта ситуация возможна только при участии взрослого медиатора, а также в условиях ко-медиации. Предложите группе провести ко-медиацию. Группа в ходе наблюдения заполняет уже знакомый лист наблюдателя.

После проигрывания предложите обучающимся по кругу продолжить одну из фраз:

- Сегодня было интересно...
- Мне было сложно...

Упражнение-практикум «Кейс № 3»

Цель: практическая отработка навыков проведения процедуры медиации.

Время проведения: 40 минут.

Материал: текст кейса, листы наблюдений.

Инструкция: по желанию пригласите трех человек на проигрывание процедуры медиации.

Кейс «Звонок»

Описание роли Миши: «Ты попросил у своего одноклассника Дениса телефон, чтобы позвонить. Через два дня Денис сказал, что ты должен ему 500 рублей. Он объяснил это тем, что ты проговорил все деньги, которые были на счету его телефона, баланс ушел в минус. Ты против, т.к., во-первых, уверен, что не мог проговорить такую сумму, а во-вторых, ты же спросил разрешения. Когда Денис давал тебе телефон, вы не обговаривали оплату звонка. Денис угрожает тебе. Назначил «стрелку». Некоторые из ребят класса встали на твою сторону. Ты в какой-то момент хотел отдать деньги за разговор, но только реальную стоимость звонка. Но после оскорблений и угроз не хочешь иметь с Денисом ничего общего».

Описание роли Дениса: «Пару дней назад твой одноклассник Миша попросил у тебя телефон, чтобы позвонить кому-то. Через какое-то время ты понял, что на счету телефона минус. Родители оплачивают тебе телефон один раз в месяц. Ты требуешь от Миши пополнить

твой баланс на 500 рублей. Тот отказывается. Вы сильно повздорили в классе. Миша обозвал тебя, и ты сильно разозлился. Теперь это дело принципа. Ты убежден, что если человек не понимает слов, то надо показать силу. Есть ребята, которые разделяют твою позицию, и ты назначил Мише «стрелку» после уроков».

Информация для волонтера-медиатора: «К волонтерам-медиаторам обратилась классный руководитель 7 класса. Два ее ученика повздорили из-за того, что один из них воспользовался мобильным телефоном другого с его разрешения, но проговорил много денег и не хочет оплачивать свои переговоры. Первый стоит на том, что он это сделал с разрешения другого, и они не устанавливали время разговора. Второй требует оплаты. Ни одна сторона не идет на примирение, причем на свою сторону пытается перетянуть одноклассников. Двое оппонентов пытаются доказать свою правоту и просят помощи у других участников группы. Ребята поддерживают ту или иную сторону. В конфликт вовлекается весь класс. Классный руководитель знает об этой ситуации по доверительному обращению одного из учеников, поэтому не может официально начать работу, чтобы не выдать того, кто ей об этом сообщил. Однако ситуация ее очень волнует. Класс раскололся на два лагеря».

Разберите ситуацию, придерживаясь всех этапов медиации. Предложите группе в ходе наблюдения заполнить уже знакомый лист наблюдателя.

После проигрывания предложите обучающимся по кругу продолжить одну из фраз:

- Сегодня было интересно...
- Мне было сложно...

Все последующие ситуации проходят с отработкой кейсов или реальных ситуаций, предложенных участниками группы²¹.

Упражнение «Качества посредника в решении конфликта»

Цель: рассмотреть качества посредника при решении конфликта.

Время проведения: 15 минут.

Материалы: стикеры в форме листочков (можно маленькие листочки бумаги с клейким краем), заранее нарисованное «дерево качеств», одна сторона которого подготовлена для сбора карточек с профессиональными качествами, а другая – с личностными.

Инструкция: предложите участникам подумать над качествами, которыми должен обладать посредник, участвующий в разрешении конфликтов. Нужно сформулировать 5–6 таких качеств. Когда все участники будут готовы, попросите их по очереди прокомментировать свои карточки. После комментария каждый участник группы приклеивает свою карточку на предварительно нарисованное «дерево качеств» по принципу дерева: ветка личностных характеристик, ветка профессиональных. Ведущий проводит анализ представлений группы.

Примеры ресурсных личностных и профессиональных качеств:

²¹ В приложениях представлены примеры конфликтных ситуаций, разрешённых при помощи ШСП, а также ситуации без решений для развития практических навыков обучающихся.

Личностные качества	Профессиональные качества
Доброжелательность	Профессионализм
Позитивность	Беспристрастность
Отзывчивость	Порядочность
Тактичность	Креативность
Влиятельность	Компетентность
Толерантность	Ответственность
Терпеливость	Эрудиция
Человеколюбие	Умение слушать и слышать
Эмоциональность	Внимательность
Корректность	Организаторские способности
Проницательность	Эмоциональная компетентность

РАЗДЕЛ 3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ИХ РОДИТЕЛЕЙ²²

3.1 ПРАКТИКУМ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Занятие по профилактике конфликтного поведения

Игра может проводиться на классном часе или в рамках других мероприятий. Игра проводится в три этапа.

На первом этапе игры участники объединяются в подгруппы, каждая из которых выбирает для дальнейшего описания любое сложное техническое устройство или бытовой прибор (микроволновую печь, холодильник, утюг, электрочайник, компьютер, мобильный телефон, стиральную машину или др.). Затем каждая подгруппа составляет список из не менее десяти деталей и аксессуаров выбранного ими технического устройства.

На втором этапе игры надо записать функции, которые выполняют в работе выбранного технического устройства детали и аксессуары, описанные на 1ом этапе игры. Используя глаголы, надо написать, что именно делают эти детали прибора.

²² Для проведения занятий используйте также материалы параграфов 2.1 «Школьные конфликты, их анализ и способы разрешения» и 2.2 «Приемы эффективной коммуникации в процессе урегулирования конфликтов».

Третий этап игры заключается в том, что с помощью ассоциативного мышления необходимо перенести толкование описанных функций в поле решения поставленной проблемы, тем самым перейдя в другую сферу знаний.

1ый этап	2ой этап	3ий этап
Записать детали и аксессуары технического устройства (например, стиральной машины)	Записать функции выделенных деталей и аксессуаров, отвечая на вопрос «Что делает в устройстве эта деталь и аксессуар?»	Ответы на поставленный вопрос «Как предотвратить конфликты в образовательной среде?»
<i>Барабан</i>	<i>Удерживает в себе белье. С разной скоростью вращает отсортированное белье, чтобы лучше его отстирать</i>	<i>Сохранять мотивацию к конструктивному поведению в конфликте и в жизни. Учиться вести конструктивный диалог. Стремиться к сотрудничеству во взаимодействии с разными людьми</i>
<i>Дверца</i>	<i>Защищает от утечки воды, позволяет загрузить и извлечь белье и одежду из машинки</i>	<i>Защищать свои внутренние ресурсы от негативных эмоций вследствие конфронтации. Отказаться от агрессии в адрес оппонента, всегда в поведении следовать этике</i>
<i>Электрошнур с вилкой</i>	<i>Проводит к машине питание, обеспечивая работу прибора</i>	<i>Повышать конфликтологическую компетентность, наращивать коммуникативные навыки для предотвращения конфликтов, изучать и применять методы профилактики конфликтов</i>
<i>Кнопки управления</i>	<i>Позволяют выбрать нужную программу, настроить режим стирки</i>	<i>Следовать этическому кодексу в деловом поведении, соблюдать нравственность отношений</i>
<i>Бренд «Сименс» («LG» или др.)</i>	<i>Показывает надежность прибора, является гарантом его качества</i>	<i>Использовать продуктивные стратегии поведения в конфликте. Проводить профилактические мероприятия, проявляя свою экспертность. Заботиться о своей репутации</i>

Далее проводится анализ ответов всех других подгрупп, выделяются общие для всех темы и специфические ответы, показывающие креативный потенциал членов группы. Все варианты ответов можно проранжировать по степени их важности для каждого участника в отдельности, для группы в целом, для руководителя организации, а также по скорости внедрения, легкости реализации, по нестандартности или другим критериям. В итоге участники игры получают широкий диапазон ответов на поставленный вопрос [28].

Круг сообщества «Какого цвета мир вокруг меня?»

1. Приветствие ведущего (Хранителя Круга):

«Сегодня у нас с вами необычная встреча. Мы постараемся выйти из привычных ролей и, расположившись в одном пространстве – круге, попробуем обсудить сложную и интересную тему с достаточной степенью доверия и взаимного понимания. Я – не просто ведущий, а настоящий Хранитель Круга, призванный соблюдать его правила. Прежде всего мне бы хотелось рассказать об этих правилах:

- говорить искренне;
- говорить с уважением;
- слушать с уважением;
- оставаться в круге до его завершения, тем самым не разрывать его;
- говорит тот участник, у которого Символ слова; если вы хотите что-то добавить или прокомментировать, дождитесь момента, когда Символ слова будет у вас в руках, или по завершении Круга. Символ слова передается только в одну сторону по часовой стрелке, следуя движению солнца. Я, как Хранитель могу положить Символ слова в центр круга и дать «свободный микрофон».

Если вы согласны с этими правилами, разрешите выбрать (представить) волонтеров; они помогут фиксировать ответы на вопросы, которые мы будем обсуждать.

У нас есть еще один гость, представляю моего помощника Сеню (в руках у классного руководителя мягкая игрушка – Символ слова). Мы будем его передавать друг другу по кругу, и тот, у кого окажется Сеня в руках, может высказываться.

Если на данном этапе возникли вопросы, пожалуйста, задавайте. Если вопросов нет, предлагаю приоткрыть занавес и рассказать немного о теме нашей встречи.

Мы с вами - не герои черно-белых фильмов, а, напротив, живем в мире, который окрашивает нас и всё вокруг в разные цвета. Нам тоскливо серым дождливым днем, нам хочется пощуриться от ярких золотистых лучей солнца, хочется увидеть в фиолетовом ночном небе луну, услышать шелест изумрудных волн моря, а экран компьютера, не просто голубой, он мелькает разными красками инновационной радуги. Цвет и его игра не только создают нам настроение, но и определяют его влияние на нашу с вами жизнь. Именно цвет вызывает у человека наравне со вкусом и запахом самые сильные эмоции, воспоминания, впечатления, ассоциации. В рассказах американского писателя-фантаста Рея Бредбери очень много игры с цветом. Например, описание розового цвета начинается с ассоциации розовых очков и первой любви, которая перерастает в медово-золотистые переливы листвы в парке, где назначено свидание; переходит в оттенки глубокого голубого, которым описывает мечту. При этом чувства гнева он описывает, как «позеленеть от злости», а смущение – «покраснел, как багряный закат».

Цвет играет немаловажную роль в жизни человека. Поэтому тема нашего Круга не случайна, и звучит она следующим образом «Какого цвета мир вокруг меня?» А для вас – какими красками окрашена ваша жизнь и ваш мир: семья или школа, дружба, мир ваших увлечений, какое-то важное событие или что-то ещё?»

2. и 3. Знакомство. Раунд личных историй. Работа с вопросами.

Ведущий: «Предлагаю каждому подумать и ответить на первый вопрос: «Что для вас означает «мир вокруг меня»? Каждый участник, получая Символ слова в руки, называет свое имя и отвечает на вопрос. Поскольку Символ слова у меня, я начну со своего «мира», в который входят...» (Далее Хранитель Круга рассказывает личную мини-историю. Затем участники, передавая Символ слова, отвечают на вопрос. Хранитель может поддерживать коммуникацию с теми, кому трудно сформулировать ответ. Ответы, озвученные в Круге, Хранитель фиксирует вместе с волонтерами. По прошествии первого Круга, Хранитель озвучивает полученный ряд ответов, волонтеры дополняют перечень).

Ведущий: «Настало время второго вопроса: «Какими бы красками вы раскрасили свой мир и почему?» (По аналогии с первым Кругом, участники отвечают на вопрос с аргументами. Хранитель может задавать наводящие вопросы при возникающих затруднениях или отсутствии аргументов. Ответы также фиксируются).

Ведущий: «Третий вопрос потребует от нас поразмышлять, помечтать, а может, натолкнуть на конкретные действия. А звучит он так: «Что я могу или хотел бы сделать, чтобы сохранить цветовую гамму того, что меня окружает, или подчеркнуть яркость каких –то отдельных элементов – того, что для меня является наиболее важным?». (Хранитель и волонтеры стараются точно зафиксировать ответы, так как они могут лечь в основу заключительного раунда, не забывая после каждого пройденного Круга делать обобщающие выводы).

4. Церемония закрытия Круга. Церемония закрытия помогает участникам обдумать все то хорошее, к чему пришел Круг.

Ведущий: «Я хочу вас поблагодарить за откровенные мысли и выраженные чувства. Очень важным элементом встречи стало то, что вы смогли найти в себе силы, для открытия своего мира. Интересно то, что каждый из вас попытался живо передать краски того, что находится вокруг: кто-то использовал яркую гуашь, кто-то восковые мелки, кто-то воспользовался словесно цветными мягкими карандашами.

Предлагаю в качестве Церемонии закрытия, сделать «Цветной атлас пожеланий самому себе». Каждый может выбрать любой цвет бумаги и карандаша, написать пожелание или три предложения себе на ближайшее будущее.

А сейчас предлагаю в качестве «свободного микрофона», взяв по желанию Символ слова в руки, выразить мнение о Круге и встрече в целом» [19].

Занятие «Конструктивное разрешение конфликтов»²³ (Сценарий классного часа, автор Воронина Ю.В.)

Цели: познакомить детей с понятием «конфликт» и «конфликтная ситуация», со способами предупреждения конфликтов; способствовать формированию позитивного отношения к людям, желания овладеть навыками общения и социального взаимодействия; побуждать детей к сотрудничеству и взаимопониманию.

Оформление: эпитафия «Те, кто не могут сварить суп, заваривают кашу», таблички с незаконченным предложением: «Причиной конфликта было то, что...», «Способы предупреждения конфликтов: мягкое противостояние, конструктивное предложение».

²³ По материалам издания: Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М.Н. Гребенникова. – Выпуск 1. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2015. – 52 с.

Содержание занятия.

В начале занятия ведущий задает ситуацию–провокацию. К доске выходят два обучающихся. Им дается игровое задание: быстро и красиво нарисовать здание. обучающиеся начинают рисовать. Ведущий останавливает игру и просит начать все сначала, потому что обучающиеся допустили ошибку. Так он останавливает игру несколько раз, перебивает обучающихся и выдвигает все новые и новые претензии: здание должно быть объемным, а не плоским, крыша – современная и т.д. Затем ведущий дает возможность обучающимся закончить рисунок. После чего он сообщает, что все равно художники неправильно выполнили задание, например, нарисовали жилой дом, а надо было школу. Поэтому победителей в игре нет. Ведущий задает вопросы:

- Вам понравилась такая игра?
- обучающиеся после выполнения задания расстроены.
- Почему?
- Что произошло в данной ситуации? (конфликт)
- Почему рисунок не получился? (комментарии обучающихся: плохо объяснили, не поняли и т.д.)
- Что не было сделано до начала работы? (не обговорили правила выполнения рисунка)
- Можно было избежать конфликта? (можно)
- Как? (ответы обучающихся)

Ведущий: «Сегодня я хочу поговорить с вами о причинах конфликтов и путях их решения. Что же означает слово «конфликт»? Какие ассоциации оно у вас вызывает?»

Давайте послушаем, какое определение этого слова дано в словарях русского языка. Конфликт – столкновение противоположных сторон, мнений, сил; серьезное разногласие, острый спор. Осложнение в международных отношениях, приводящих иногда к вооруженному столкновению. Столкновение, серьезное разногласие, спор (Ожегов С.И.)

Приходилось ли вам затевать конфликт? В чём это заключалось?

А есть такая поговорка: «С тобой каши не сваришь». О ком так говорят?

Прочитайте эпиграф к занятию. Как бы вы объяснили его значение?

(дети: Тот, кто не способен к общению и пониманию, попадает в запутанные ситуации.

Кто не может ладить с людьми, то постоянно создаёт трудности для себя и других. Если в коллективе не могут работать дружно, там любое дело превращается в кашу).

Если коллектив не может работать дружно, в этом коллективе постоянно выясняются отношения, копят обиды, происходят столкновения. Как их избежать? Как прекратить «расхлёбывать» кашу, которую заварили во время таких столкновений? Об этом мы и будем говорить сегодня. А сейчас поднимите руки, кому приходилось когда-либо участвовать в конфликтной ситуации? Давайте вспомним, отчего возникла ваша конфликтная ситуация. Что было причиной конкретного конфликта? Для этого предлагаю вам закончить предложение, записанное на доске: «Причиной конфликта было то, что...»

(дети: Мы с подругой обе хотели быть лидерами в компании. У нас совершенно разные характеры. Мне не понравилось его поведение. Мы стали болеть за разные футбольные команды и т.п.)

Как мы видим, конфликты возникают по самым разным поводам, но причины у всех схожие: несовпадение целей, желаний, оценок, неуважение к другим, неумение общаться».

Ведущий предлагает рассмотреть заранее подготовленные таблички с этапами конфликта и схематически отмечает нарастание конфликта:

6. разрыв.
5. агрессия.
4. унижение.
3. противодействие.
2. недовольство.
1. несогласие.

Игра-упражнение «Собери рукопожатие».

Инструкция: участникам предлагается в течение 30 секунд пожать руки как можно большему числу других участников, каждому партнеру руку можно пожимать лишь один раз. Обсуждение, достаточно короткий обмен впечатлениями).

Упражнение «Задание в группах»

Инструкция: предлагается обсудить в группах предложенные на карточках ситуации и ответить на вопросы.

Карточка 1.

Мама решила проверить школьный дневник дочери. Когда она взяла дневник в руки, из него выпал сложенный в несколько раз листок. Мама развернула листок и увидела, что это записка. За чтением записки ее застала дочь, вернувшаяся от подруги. Девочка вырвала записку из рук матери. Та накричала на дочь. Девочка хлопнула дверью и закрылась в комнате.

Ответьте на вопросы:

- Кто участвует в конфликте?
- Кто виноват в конфликте?
- Каковы позиции участников конфликта?

Карточка 2.

Два 7ых класса решили провести между собой встречу по футболу. В назначенное время ребята собрались на школьном стадионе. Не было только вратаря 7 «А» класса. Никто не знал, почему он отсутствует. Его одноклассники попросили не начинать игру и подождать некоторое время. Но футболисты 7 «Б» стали требовать начинать немедленно. Было понятно, что без вратаря команда 7 «А» обязательно проиграет. Завязался спор. Страсти накалялись. Один из ребят нечаянно наступил на ногу капитану команды соперников. Тот не сдержался и, размахнувшись, ударил обидчика по лицу. Удар был таким сильным, что парень упал. На его защиту бросились товарищи. Началась драка. Драку остановил учитель, проходивший мимо. В результате игра так и не состоялась, настроение было испорчено. На следующий день произошел неприятный разговор в кабинете директора.

Ответьте на вопросы:

- Что такое конфликт?
- Почему возник конфликт?
- Какими могли быть пути развития данного конфликта и его последствия?

Карточка 3.

Группа подростков собралась послушать музыку. Мнения разделились: одни хотели слушать поп-музыку, а другие были любителями «рока». Завязался спор, который мог перерасти в крупную ссору. Вдруг один из подростков, вспомнив мультфильм про кота Леопольда, громко крикнул: «Ребята, давайте жить дружно!» Всем стало смешно и весело.

Быстро договорились слушать любимую музыку поочередно: сначала поп-музыку, затем «рок». Все остались очень довольны.

Ответьте на вопрос:

- Благодаря чему удалось избежать конфликта?

Упражнение «Тестирование».

Инструкция: ведущий предлагает поговорить о собственном поведении в конфликтной ситуации, выполнив небольшое тестирование: «Вам необходимо ответить на несколько вопросов, используя следующие условия выставление баллов: если подобным образом ведете себя часто – 3 балла; от случая к случаю – 2 балла; редко – 1 балл».

Как вы обычно ведете себя в споре или конфликтной ситуации?

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

Ключ к тесту: 1, 6, 11 – А; 2, 7, 12 – Б; 3, 8, 13 – В; 4, 9, 14 – Г; 5, 10, 15 – Д

Участники подсчитывают количество баллов под номерами, определяют свой стиль (больше всех баллов по буквам):

А – это «жесткий тип решения конфликтов и споров». Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что-то бы то ни стало, стремитесь выиграть. Это тип человека «Я всегда прав».

Б – это «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы всегда стараетесь предложить альтернативу, ищете решение, удовлетворили бы обе стороны.

В – это «компромиссный» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

Г – это «мягкий» стиль. Своего противника вы «уничтожаете» своей добротой. С готовностью вы встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей.

Д – это «уходящий» стиль. Ваше кредо – «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения. Получив результаты теста, возможно, кто-то из вас открыл что-то новое в себе. Но не стоит воспринимать это как нечто неизменное. Это повод задуматься и в дальнейшем изменить свою точку зрения, самого себя.

Ведущий: «Существуют разные способы выхода из конфликта. В процессе следующей игры мы рассмотрим некоторые из путей выхода из конфликта. Разделимся на группы

(ведущий раздает задания, выбираются наиболее типичные конфликтные ситуации и предлагает обсудить ситуации, предложить найти выход)».

Ситуация № 1.

Класс условно разделен на две микрогруппы (группировки), в которых и там, и там, есть сильные лидеры, активисты, отличники. На протяжении учебного года идет конкуренция между ними за оценки, за учительское уважение, за авторитет перед классом, за первенство. Все это выражается на уроках в колких шутках, в насмешках в адрес друг друга. На переменах – «стычки», ссоры и даже были случаи драк. Эта ситуация напрягает весь класс. Как ребята конструктивно могут разрешить данную ситуацию?

Ситуация № 2.

В класс пришла новая девочка. Очень симпатичной внешности, хорошо одевается, хорошо учиться, отличается неординарностью и своеобразностью. Девочка сразу же заняла ведущие позиции перед одноклассниками – мальчишками. Естественно девочкам в классе эта ситуация не нравится. Сначала «новенькая» была предупреждена о том, если она будет так воображать, то ей в этом классе не учиться. Но ничего не изменилось. Ее встретили на улице, и состоялся предметный разговор. Она же в ответ заявила, что ее не интересует мнение девочек. Как добиться понимания?

Ситуация № 3.

На перемене ты дал другу свой новенький, только что купленный мобильный телефон. Он вышел с ним в коридор, а ты остался в классе. Когда ты вышел в коридор, то увидел, что друг собирает с пола разломанный корпус твоего телефона. Оказывается, его толкнули пробегающие мимо ребята, и он уронил телефон, а сам он ни в чем не виноват. Ты знаешь, что тебя будут ругать родители. Что делать? Как не испортить отношения с другом? Как объяснить все родителям?

Проводится активное обсуждение ситуаций, в ходе которого группам необходимо найти конструктивный выход.

Ведущий: «Существует много способов решить возникшую конфликтную ситуацию, но необходимо знать правила предупреждения конфликтов. Вот эти правила.»

Выводятся на слайд правила, обучающиеся с ними знакомятся:

- Не говорите сразу с раздраженным, возбужденным человеком.
- Прежде чем сказать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела.
- Постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, постарайтесь «встать на его место».
- Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение своим товарищам, не скупитесь на похвалу.
- Умейте промолчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок.

Ведущий: «Сегодня мы с вами поговорили о причинах конфликтов и путях их решения. Считаете ли вы обсуждение данной темы полезной, и изменит ли оно ваше поведение в конфликтных ситуациях?» [10].

Занятие «Бесконфликтное общение»²⁴
(Сценарий классного часа, автор Колбенева Н.М.)

Цель: определить место агрессии и конфликта в жизни человека и общества.

Оформление и оборудование: плакаты с изречениями, чистые листы, карандаши, обработанные анкеты.

Содержание занятия.

(На слайде изречение О. Хайяма)

Других не зли и сам не злись
Мы гости в этом бренном мире
И если что не так смирись,
Умнее будь и улыбнись.
Холодной думай головой
Ведь в мире все закономерно
Зло, излученное тобой
К тебе вернется непременно.

Ведущий: «Как вы понимаете эти слова? Сегодня мы поговорим о доброте и дружбе, а так же об агрессии, которую люди иногда проявляют по отношению друг к другу. Но прежде послушайте небольшую сказку (по мотивам сказки М. Скребцова):

Маленькая девочка горько плакала, прижимаясь к ограде сада. Садовница подошла и ласково спросила:

- Что с тобою, мой милый цветочек? Тебя кто-то обидел?
- Меня мальчишка, камнем..., – всхлипнула девочка, и садовница увидела огромный синяк у нее на щеке.
- Ох, милая, иди сюда быстрее, – забеспокоилась садовница. Она сделала девочке примочку, напоила ее вишневым соком и повела показать свой сад. Девочка уже успокоилась и весело щебетала, разглядывая цветы.
- Ой, какие они нежные, – присела девочка перед большой клумбой китайских роз. Садовница попросила девочку подождать и нарезала для нее огромный букет желтых китайских роз со словами:
- Это тебе, чтобы ты забыла обо всем плохом. Где-то в далеком Китае прекрасные люди вывели эти розы, чтобы подарить тебе их нежно-желтую улыбку. Девочка вдруг покраснела и переспросила:
- Они выросли в Китае, эти розы?
- Да, для тебя..., – садовница хотела еще что-то добавить, но увидев, что лицо девочки стало вдруг грустным и растерянным, сказала:
- Потом приходи ко мне, и я расскажу тебе их чудесную историю, а сейчас беги домой, ты себя плохо чувствуешь.

Затем она проводила девочку до угла и ласково поцеловала ее на прощание.

Когда садовница медленно возвращалась назад, она увидела мальчика, который сидел прямо на тротуаре и всхлипывал. «Еще один плачущий ребенок! – подумала садовница. – Кто же это сегодня всех детей обижает?»

²⁴ По материалам издания: Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М.Н. Гребенникова. – Выпуск 1. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2015. – 52 с

– Кто тебя обидел, милый цветочек? – ласково спросила она мальчика. Мальчик заплакал еще громче, и как садовница ни успокаивала его, не мог остановиться. Только, когда она привела его в свой дом и хотела напоить соком, он вдруг сказал сквозь слезы:

– Не надо мне сока, я девочку здесь камнем побил! Я не хотел... – и он заплакал еще громче. Садовница с волнением спросила:

– Зачем ты это сделал?

Мальчик с трудом ответил, всхлипывая и заикаясь:

– Мы недавно приехали сюда из Китая. У моего папы в этом городе новая работа. Мне здесь очень нравится, но Мила... Мила каждый день говорит, что бог не любит тех, у кого желтое лицо, и не такие, как у всех, глаза. Она руками специально суживает свои глаза, когда проходит мимо, и повторяет, что мы произошли от узкоглазых обезьян. Обычно я не обращаю на это внимание, но сегодня ночью я увидел прекрасный сон. Мне приснилась улыбка бога. Она была из всех цветов и красок земли. И я услышал голос, который сказал, что без меня и моих родных – земля не была бы такой чудесной, а еще он сказал, что надеется на меня... Я даже проснулся от счастья и подумал – разве он может надеяться на тех, кого не любит?

Я хотел обо всем рассказать Миле и пошел за ней после школы. Она оглянулась, и лицо ее расплылось в такой презрительной гримасе, что я не выдержал, схватил камень и бросил...

Мальчик снова всхлипнул и спросил:

– Теперь он не будет больше надеяться на меня, раз я не смог рассказать Миле о его улыбке?

Садовница снова обняла мальчика и сказала:

– Я думаю, твоя улыбка сейчас благоухает на столе у Милы, и она восхищается ее красотой... Мальчик посмотрел с удивлением, но садовница не стала ничего объяснять. Она взяла мальчика за руку и повела в свой цветник, где росло много самых разных цветов. Она сорвала по одному цветку из всех, а затем молча протянула мальчику букет. На его заплаканном лице появилась благодарная улыбка. Глядя на нее, садовница подумала: «Поразительно, как все-таки много общего между цветами и детьми!».

После прочтения сказки ведущий задает вопросы:

- Какой была садовница из сказки?
- Чему она учила детей?
- Почему Мила смеялась над мальчиком?
- Какое чувство вызвала она у мальчика?
- Контролировал ли свое поведение в этот момент мальчик?
- Почему произошёл данный конфликт. Как его разрешить?

Ведущий: «Действительно, ребята, каждый из нас не похож на другого. Чем же мы отличаемся друг от друга? Каждый человек это отдельный мир, со своими эмоциями и чувствами, взлетами и падениями. Было бы очень здорово, если бы все люди относились друг к другу терпимее, не наносили боль и вред другим. Как вы думаете, что такое агрессия?»

По-латински «агрессия» означает «нападаю». Под этим словом понимается индивидуальное или коллективное поведение, действие, направленное на нанесение физического или психологического ущерба. Как вы думаете агрессия – это положительное или отрицательное качество? Агрессивность – это качество, присущее всем или нет?» (Ответы 4–5 человек)

Ведущий: «Перед тем, как я отвечу на поставленный вопрос, давайте проведем мини-опыт. У вас на столах лежат листы бумаги. Ваша задача нарисовать такое животное, которого не существует в природе, то есть придумать его самим».

Дети выполняют задание учителя, проводится обсуждение рисунков обучающихся.

Ведущий: «Обратите внимание на такие элементы: как рога, острые зубы и когти, яркие линии, сильную штриховку, множество острых углов, длинные передние конечности. Все они являются показателем степени агрессивности.

Всем людям в той или иной форме присуще агрессивное поведение, и многие воспринимают агрессию как достойный способ отношения с другими людьми.

Агрессия присуща всем людям без исключения, так как она естественная защитная реакция. Поэтому проявлять агрессию очень легко, а преодолевать и заменять ее другими формами поведения, гораздо сложнее. Следует понимать, что агрессия возможна в разных формах (ругань, оскорбления, унижение, причинение физического вреда здоровью).

- Чем же можно заменить агрессию?
- Как не стать агрессором?
- Как не стать жертвой агрессии?

Обратите еще раз внимание на слова Омара Хайяма, записанные на доске. Как вы их понимаете сейчас?» (ответы учеников)

Ведущий: «И в конце нашего классного часа я предлагаю вам сделать своему соседу по парте маленький подарок из добрых слов. Возьмите сердечки (заранее подготовленные учителем) и напишите своему товарищу что-нибудь хорошее. Например: Спасибо за то, что ты ... Мне нравится, как ты ... Так здорово, что ... Я рад, потому, что... (Выполнение задания учащимися). Чтение вслух детьми своих пожеланий.

А теперь давайте улыбнемся другу, забудем все плохое и постараемся впредь быть добрыми, чуткими по отношению друг к другу, дружить и избегать конфликтов!» [10].

Занятие «Можно ли прожить без конфликтов?»²⁵
(Сценарий классного часа, автор Глазунова С.В.).

Примечание: Классный час рассчитан на детей младшего школьного возраста. Предполагается, что в школе действует Школьная служба медиации

Цель: ознакомить с понятиями: спор, конфликт, конфликтная ситуация. Выяснить, когда спор перерастает в конфликт, способы выхода из конфликтной ситуации. Развивать внимание, умение сотрудничать. Воспитывать дружелюбие, внимание к окружающим, терпимость к чужим недостаткам. Формировать благоприятную психологическую и нравственную атмосферу в классе.

Участники: обучающиеся класса, ведущий (куратор службы примирения), волонтеры-медиаторы.

Оборудование: картинки конфликтных ситуаций, распечатка правил бесконфликтного поведения, сердечки с пожеланиями.

Содержание занятия.

²⁵ По материалам издания: Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М.Н. Гребенникова. – Выпуск 1. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2015. – 52 с.

Ведущий: «Недавно я наблюдала за двумя мальчиками. Они сидели за одной партой, о чем – то очень увлеченно разговаривали, улыбались друг другу, потом стали спорить. Вдруг они нахмурились, громче заговорили, потом начали кричать и, наверное, всё кончилось бы дракой, если бы я не вмешалась. А ведь всё начиналось с обыкновенного разговора – спора. Всегда ли общение приносит нам радость, удовольствие?» (Предлагается детям определить тему занятия).

Ведущий: «Что же такое спор? Конфликт? Спор – это словесное состязание, обсуждение чего –нибудь, в котором каждый отстаивает своё мнение. Конфликт – это столкновение, противоречие, которое рождает враждебность, страх, ненависть между людьми. Всегда ли спор переходит в конфликт? Когда нет?» (ответы детей)

Ведущий: «Поднимите руки, кому приходилось когда – либо участвовать в конфликтной ситуации? Давайте вспомним, отчего возникла ваша конфликтная ситуация. Что было причиной конкретного конфликта? Для этого предлагаю вам закончить предложение, записанное на доске: «Причиной конфликта было то, что...» (ответы детей)

Ведущий: «Как видим, конфликты возникают по самым разным поводам, но причины у всех схожие: несовпадение целей, желаний, оценок, неуважение к другим, неумение общаться.

- Бывали ли ощущения что ещё немного, и вы готовы обидеть?
- Трудно ли справиться с этим чувством?
- А получается ли понимать друг друга?
- К чему может привести непонимание друг друга?

Сейчас старшеклассники предложат вам конфликтные ситуации, которые необходимо разобрать и найти благоприятный выход для всех сторон». Ситуации показывают волонтеры-медиаторы:

Ситуация № 1.

На перемене Дима бежал по коридору и нечаянно толкнул Женю. Женя догнал Диму и сильно ударил его. Между мальчиками завязалась драка. Как можно было избежать конфликта между мальчиками?

Ситуация № 2.

На уроке Стас не слушал учителя, а играл в игры на сотовом телефоне. Учитель несколько раз делала замечания, а потом забрала телефон и сказала: «Отдам твоим родителям!». Ученик, оскорбив учителя и класс, выскочил из кабинета, хлопнув дверью. Урок был сорван. Как можно было избежать конфликта между учеником и учителем?

Обсуждение ситуаций.

Ведущий: «Очень редко можно встретить человека, который ни с кем не ссорился. Всё бывает в жизни. Но когда человек ссорится, это вырабатывает плохие черты характера – человек становится злым, несдержанным. В чём же вред конфликтов?

- Во-первых, от конфликтов страдает достоинство человека.
- Во-вторых, на каждую минуту конфликта приходится 20 минут последующих переживаний, когда и работа не ладится, и вообще, всё валится из рук.
- В-третьих, страдает физическое здоровье – поражаются нервы, сердце, сосуды. Поэтому нужно обязательно научиться предотвращать такие конфликты.

Все мы с вами разные и каждый из нас имеет свое мнение. Давайте подумаем, как мы можем существовать рядом, чтоб всем было комфортно? (ответы: нужно быть добрым, улыбаться человеку, когда к нему обращаешься, радоваться удачам и переживать неудачи не только свои, но и одноклассников, приходить на помощь товарищу) А теперь давайте попробуем составить правила предупреждения конфликтов (появляются записи на доске).

Итак, первое правило: «Жить так, чтобы людям рядом с тобой было хорошо». Чтобы легко жилось, чтобы складывались тёплые отношения, надо уметь внимательно относиться к людям, быть сдержанным и тактичным, уметь ставить себя на их место».

На слайде появляются слова: «В споре будь сдержан и тактичен»

Ведущий проводит физкультминутку: «Встаньте пожалуйста, по стойте на одной ноге, на цыпочках одной ноги. А сейчас тоже самое выполните в парах. Что вы заметили? (В паре было легче) Почему? (Было на кого опереться) Какой вывод можно сделать? Всегда нужен кто-то рядом, на кого можно опереться, довериться. Если вы затрудняетесь в том, правильно ли вы поступаете, то необходимо обратиться за советом к родителям, учителю и т.д.

Это и есть следующее правило бесконфликтного общения: «Научись сотрудничать, уступать, договариваться, находить компромисс». А ещё очень помогает разрешить конфликт юмор и шутка. Нужно относиться к людям так, как ты хочешь, чтобы относились к тебе. И это одно из самых главных правил человеческого общения».

На слайде появляется правило: «Главное – относись к людям так, как ты хочешь, чтобы относились к тебе».

Ведущий: «Вы, наверно, со мной согласитесь, что спор, как правило, не приносит ни удовлетворения, ни истины. Конечно, лучше всего ссору погасить в самом начале. Для этого можно пойти на компромисс, то есть или уступить, или уговорить уступить того, с кем ссоришься. Первое, как правило, проще. Попробуйте во время ссоры попытаться представить себя на месте вашего соперника – и вы поймете, что у него тоже есть причины для защиты своих аргументов.

И последнее правило: «Избегай конфликтов, ссор, не совершай необдуманных поступков».

Если не остановить конфликт, он разгорается, как пожар. И потушить его иногда бывает невозможно. А если это конфликт между народами, он может закончиться непримиримой войной. Тогда в район конфликта приходят миротворцы, которые пытаются погасить конфликт, восстановить диалог между народами. Для погашения конфликта придумали специальное противопожарное средство – «Школьную службу примирения».

В состав службы входят старшеклассники, которые вас сегодня посетили, учителя и родители. Вся информация о работе службы примирения вы можете посмотреть на нашем стенде. Мы помогаем вам понять, что вы сами и только вместе можете урегулировать конфликт. Но не всегда будет рядом с вами учитель или взрослый. В таких случаях каждый из вас может выступить миротворцем и попытаться погасить конфликт или хотя бы развести конфликтующие стороны подальше друг от друга.

Как вы считаете, может ли что-то или кто-то примирить противников? Нужно ли вообще устанавливать перемирие? Может быть, у вас есть какие-то другие способы выхода из конфликтных ситуаций?

В обществе нельзя жить без противоречий, люди всегда будут отличаться взглядами, вкусами и пристрастиями. Но эти противоречия нельзя доводить до конфликтов. Что бы

сохранить душевное, психическое и физическое здоровье, нужно научиться предотвращать конфликты, а если конфликт уже разгорелся, нужно уметь из него выйти.

А закончить наш час общения хочется словами восточной притчи:

У Мудреца, однажды, ученик спросил
(он перед этим бабочку словил):
– Скажи, Мудрейший, знаешь ты ответ?
Жив мотылёк в руках моих, иль нет?
Ладони в этот миг легонько сжал
Пленённый мотылёк затрепетал.
Блеснули искорки у мудреца в глазах:
– Ты держишь всё, сейчас, в своих руках!

Результат нашей работы в наших руках и зависит от нас».

Проводится итоговое упражнение «Подарок»

Ведущий: «Здесь, на доске, для каждого из вас есть небольшой подарок. И помните: ничто не случайно. То, что скажет твой подарок – предназначено именно тебе». (Каждый находит листок в виде сердца, на оборотной стороне которого написано пожелание.)

Пожелания:

- Чтобы контролировать ситуацию, надо оставаться спокойным.
- В споре умей выслушивать собеседника до конца.
- Уважай чувства других людей.
- Любую проблему можно решить.
- Будь внимателен к людям, с которыми общаешься.
- Не сердись, улыбнись.
- Начни свой день с улыбки.
- Будь уверен в себе.
- Раскрой свое сердце, и мир раскроет свои объятия.
- Взгляни на своего обидчика – может, ему просто нужна твоя помощь.
- Будь обаятелен и добр.
- Извинись, если ты не прав.
- Не забывай выражать свою благодарность.
- Выполняй свои обещания.
- Не критикуй постоянно других.

Волонтеры-медиаторы: «Мы надеемся, что сегодняшний час не прошел зря, что вы поняли: избежать конфликта может каждый, и в любой ситуации это возможно. Посмотрите по-доброму друг на друга, улыбнитесь, простите все обиды.

Людей неинтересных в мире нет.

Их судьбы – как истории планет.

У каждой все особое, свое,

И нет планет, похожих на нее. (Е. Евтушенко.)

И человек, который находится рядом с тобой, отличается от тебя. Это не значит, что он хуже тебя: он просто другой, со своими индивидуальными особенностями, со своими сильными и слабыми сторонами личности» [10].

Занятие «Класс без конфликтов»²⁶
(занятие с элементами тренинга, автор Воронина Ю.В.)

Цель: формирование у детей навыков дружелюбного общения.

Форма проведения: занятие с элементами тренинга.

Место проведения: классная комната, рабочие столы стоят вдоль стен, обучающиеся сидят на стульях, расставленных по кругу.

Ведущий: «Сегодня мы с вами будем говорить о добрых взаимоотношениях в классе, о том, как важно уважать себя и других, о том, как важно не позволять обижать себя и других. Выясним, что такое агрессия, чем она опасна, как различить игру и агрессивные действия, постараемся выяснить причины агрессивного поведения, попытаемся разрешить ряд конфликтных ситуаций и выработать правила, соблюдение которых приведет к созданию дружного и бесконфликтного коллектива. На доске написана цитата русского писателя Льва Николаевича Толстого: «То, что начато во гневе, кончается в стыде», прочитайте ее. Как вы понимаете смысл этого высказывания?»

(Ответы: если совершаешь какой-то поступок и при этом ты очень зол, то спустя какое-то время, переосмыслив данную ситуацию, ты обязательно почувствуешь стыд за сделанное).

Ведущий: «Приведите примеры таких ситуаций».

(Ответы, например: на перемене меня толкнули играющие одноклассники. Я рассердился и толкнул обидчика. В результате завязалась драка, которая прекратилась благодаря учителю, проходившему мимо. Когда классный руководитель стал разбирать происшедший инцидент, я понял, что меня задела случайно, и драки можно было избежать. Мне стало стыдно за свой поступок, да и мама расстроилась, когда узнала о случившемся).

Можно разобрать ситуации, случившиеся на неделе в классе, школе.

Ведущий: «Вот видите, какое агрессивное поведение может спровоцировать мимолетный гнев, неумение контролировать свои чувства и правильно проанализировать ситуацию. Давайте попробуем дать определение гневу. Что это такое?»

(Ответы: гнев – это чувство, которое выводит тебя из равновесия, переполняет тебя и провоцирует на различные необдуманные агрессивные действия).

Упражнение «Рассерженные шарики»

Цель: осознание возможности выражения агрессии опасными и безопасными способами.

Участникам предлагается несколько надутых воздушных шаров: представьте, будто надутый шарик – это тело человека, а находящийся в нем воздух – чувства раздражения и гнева. Что случится, когда чувства раздражения и гнева переполнят человека? А может ли человек, который переживает раздражение и гнев оставаться спокойным? Теперь проколите свой шарик, чтобы он взорвался. Что вы почувствовали, когда шарик взорвался? (страх, раздражение). Если шарик – это человек, то взрывающийся шарик означает какой-нибудь агрессивный поступок, например, нападение на другого человека. Можно ли считать такой способ выражения гнева безопасным? Давайте надуем еще один шарик, но завязывать его не будем. Держите шарик крепко в руке. Вы помните, что шарик – это человек, а воздух внутри него – чувства раздражения и гнева, а теперь выпустите из шарика немного воздуха и снова крепко его зажмите. Взорвался ли шарик, когда вы выпустили из него воздух? Выпустите

²⁶ По материалам издания: Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М.Н. Гребенникова. – Выпуск 1. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2015. – 52 с.

остальной воздух. Остался ли шарик целым? Напугал ли кого-нибудь? Можно ли такой способ выражения гнева считать более безопасным? Когда мы выражаем гнев, контролируя его, то он никому не причинит вреда.

Ведущий: «В любом из видов проявления агрессивного поведения всегда выделяются две стороны: агрессор и жертва. Вспомните ситуации, происходившие с вами, в которых вы выступали в роли жертвы. В чем причина этого? Что, по-вашему, мнению, нужно делать, чтобы не становиться объектом агрессивного поведения?» (Ученики рассказывают о случаях, происшедших с ними, о том, как они пытались выйти из данной ситуации, и о том, становились ли они еще раз жертвами агрессии в подобных ситуациях).

Ведущий: «Часто безобидные шутки, игры перерастают в агрессию. Почему? Как отличить игру от агрессивного поведения? Попробуем установить особенности игры».

Ученики высказываются, ведущий записывает условия игры на доске. (Ответы: в игре принимают участие все желающие. Все участники соблюдают правила игры. Никому не обидно, всем весело).

Ведущий: «Действительно, если соблюдать эти нехитрые правила, то игра никогда не вызовет агрессивного поведения. Мы обсудили важные вопросы, касающиеся каждого из нас. Спасибо за работу» [10].

Занятие «Профилактика конфликтных отношений»²⁷ (игровой тренинг, автор Кораблёва Е.В.)

Цель: формирование у детей норм уважительного отношения друг к другу, усвоение некоторых правил бесконфликтного общения и выхода из конфликтной ситуации.

Упражнение «Дерево знаний»

Оборудование: два нарисованных дерева; листья дуба, вырезанные из цветной бумаги, для начала занятия и подведения его итогов;

Ведущий: «Сегодня мы рассмотрим понятие «конфликт», причины возникновения конфликта, а также основные модели поведения человека в конфликтных ситуациях. Что такое конфликт?» (Ответы и предположения детей).

Ведущий: «А теперь свои ответы запишите на разноцветных листочках, которые лежат у вас на столах». (Дети записывают, обсуждают).

Ведущий: «В переводе с латинского конфликт означает «столкновение», а с точки зрения психологии, конфликт – явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей. Посмотрите на эти два дерева. На первом дереве будут расти листочки – знания о понятии «конфликт». А вот на втором вырастут другие листочки – новые знания, которые вы получите на нашем занятии». (Листочки с ответами детей прикрепляются к первому дереву).

Ведущий: «Страх, злоба, обида, ненависть – главные чувства в состоянии конфликта. Конфликты в жизни неизбежны, если люди имеют свою собственную позицию, не являются бездумными исполнителями. Противоречия не возникают только тогда, когда все думают и чувствуют одинаково. Но в реальности такое почти не встречается. Нужно помнить, что

²⁷ По материалам издания: Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М.Н. Гребенникова. – Выпуск 1. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2015. – 52 с.

практически по любому вопросу у разных людей взгляды отличаются. И сейчас мы убедимся в этом.

Упражнение-дебаты «Надо ли избегать конфликтов?»

Материалы: песочные часы, бланк фиксации результатов игры для судей.

Класс делится на три группы: судьи (5 чел.); группа «Да»; группа «Нет». Представляется тема дебатов: «Надо ли избегать конфликтов» и два взгляда на проблему: «да, надо» и «нет, не надо». Первая часть упражнения заключается в обсуждении в группах и поиске аргументов в защиту своей позиции (7мин). Вторая часть – дебаты, защита своей точки зрения каждой из групп (20 мин). В заключительной части выступают «судьи» и подводятся итоги дебатов (7мин).

Ведущий: «Оказывается в тех ситуациях, в которых наши интересы не совпадают с интересами другого человека (а именно так и возникает конфликт), можно вести себя совершенно по-разному. Можно обойти конфликт, если ответить улыбкой. Люди с чувством юмора редко конфликтуют, а если и спорят, то всегда приятно, с шуткой, улыбкой (не с сарказмом, злой иронией, а с доброй, остроумной шуткой)». (Далее всем участникам раздаётся памятка.)

Памятка «Как выйти из конфликтной ситуации»

- Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
- Утвердитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
- В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
- Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.
- Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
- Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
- Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
- Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
- Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента.
- Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.
- Конфликтная ситуация может коренным образом изменить вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы эти изменения были в лучшую сторону.

Ведущий: «А теперь на втором дереве должны вырасти листочки ваших новых знаний и выводов о конфликтных ситуациях, которые вы получили в течение нашего сегодняшнего занятия» (Листочки прикрепляются ко второму дереву) [10].

Занятие «Подростки и конфликты»²⁸

(занятие с элементами тренинга, автор Дорохова Н.С.)

Цель: раскрыть концепцию культуры мира через развитие умения нравственного самопознания, самоанализа, самооценки, повышение сплоченности класса.

²⁸ По материалам издания: Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М.Н. Гребенникова. – Выпуск 1. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2015. – 52 с.

Оборудование: презентация «Конфликты в нашей жизни», инструментальная музыка, реквизит для игры «Перетягивание каната», карточки с описанием конфликтных ситуаций, карточки для групповой работы, инструкция для волонтеров-медиаторов, эмблемы синего, коричневого, зеленого цвета; квадраты черного, красного, зеленого цвета; памятки.

Содержание занятия:

В помещении, в котором проходит занятие, столы сдвинуты таким образом, чтобы дети могли образовывать группы сменного состава. Звучит тихая инструментальная музыка.

Ведущий читает притчу «Коробочка»: «Один человек всю жизнь искал безоблачное, счастливое, идеальное устройство жизни. Он сносил немало башмаков, обойдя много стран. Наконец, в одном городе на площади он увидел толпу. Все стремились пробиться к стоявшей в середине коробочке и заглянуть в одно из ее окошек. Когда это удалось нашему страннику, то он был потрясен, очарован тем, что увидел. Это было то, к чему он стремился всю жизнь. Вечером, счастливый, он расположился на отдых под крепостной стеной. Рядом пристроился такой же бродяга. Они разговорились. Бродяга с восторгом стал описывать то, что он увидел в одном из окошек коробочки. Но оказалось, что он увидел совсем другое. Как так? – Ты просто смотрел с другой стороны, – был ответ».

Организовывается беседа с классом, задаются вопросы:

- Могут ли быть у всех одинаковые интересы, убеждения, взгляды?
- Возникают ли у вас проблемы по поводу невымытой посуды, занятий с младшими братьями, сестрами, покупки необходимой вещи?

Ведущий: «Все люди разные. У нас могут быть разными не только возраст, пол, внешность. Поэтому не удивительно, что мы по-разному воспринимаем одни и те же вещи, явления. «Конфликты в нашей жизни или...» - пока тема нашего разговора звучит не полностью. В конце классного часа мы попробуем закончить эту формулировку.

Вся история человечества – это история бесконечных войн и конфликтов. Конфликты существовали всегда и будут существовать, они – неотъемлемая часть человеческих взаимоотношений, и нельзя говорить о том, конфликты бесполезны или являются патологией. Они нормальное явление в нашей жизни. Общество без конфликтов возможно, наверное, лишь при полной утрате индивидуальности и свободы.

По результатам проведенного анкетирования в классе, вы все по-разному ведете себя в конфликтных ситуациях, и среди нас присутствуют представители всех конфликтных групп. Сегодня мы поговорим о конфликтах, их причинах и путях решения, будем учиться выходить из конфликтных ситуаций.

Что же означает слово «конфликт»? Какие ассоциации оно вызывает?»

(ответы: ссора, хлопанье дверью, спор, неприязнь, драка, слезы, крик и т.д.)

Ведущий: «Давайте посмотрим, как говорили о конфликте политики, какое определение этого слова дано в словарях русского языка. Конфликты – это опасение хотя бы одной стороны, что ее интересы нарушает, игнорирует, ущемляет другая сторона. (Уильям Линкольн). Конфликт – противостояние, стремление приобрести ценности за счет ущемления интересов других. Конфликт – столкновение противоположных сторон, мнений, сил; серьезное разногласие, острый спор. Осложнение в международных отношениях, приводящее иногда к вооруженному столкновению. Чтобы конфликт развивался, нужен инцидент, когда одна сторона начинает действовать. Иногда конфликт развивается даже случайно, без воли оппонентов».

Участники объединяются в две группы: одна – мальчики, другая – девочки, играют в игру – перетягивание каната. Объявляется победитель. Вопросы участникам:

- Как выдумаете, в результате этой игры мог возникнуть конфликт?
- А из – за чего он мог возникнуть?

(ответы: Мальчики сильнее. Судья подсудил. Мешали зрители. Некоторые тянули с полной отдачей, а другие просто держались за канат).

Ведущий: «Да, эта ситуация похожа на конфликт. А что нужно для возникновения конфликта? Для возникновения конфликта необходимо присутствие, как минимум, двух точек зрения (так называемый внутренний конфликт) и предмет спора. В основе каждого конфликта всегда лежит конфликтная ситуация. Составляющими конфликтной ситуации являются: участники конфликта (оппоненты); предмет конфликта».

Ведущий: «А теперь разыграем другую ситуацию». (В центре класса – два добровольца показывают упражнение «да – нет» на примере ситуации с дежурством по классу:

- Я дежурил вчера.
- Нет.
- Дежурил.
- Нет.
- Да.
- Нет и т.д.

Ведущий: «Конфликт ли это? Почему?» (Ученик дают варианты ответа)

Ведущий: «Да, конфликт, потому что есть два человека и предмет спора – дежурство.

Исследователи различают типы конфликтов:

- внутриличностный (между долгом и совестью);
- межличностный (самый распространенный; проявляется при столкновении точек зрения, характеров, убеждений);
- между группой и личностью (групповые нормы поведения, ценности расходятся с таковыми у отдельных членов группы);
- межгрупповой конфликт (может возникнуть между группами или частями группы).

Для того чтобы научиться разрешать конфликтную ситуацию, нужно научиться осознавать масштабы разногласий и открыто обсуждать их. Сейчас мы попытаемся дать решение житейским конфликтным ситуациям.

Давайте объединимся в четыре группы. Каждая группа получает описание конфликта и задание найти такое его решение, чтобы оно максимально учитывало интересы сторон».

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

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

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

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

Через 5 –7 минут группы представляют свои варианты решения конфликтов.

Подводя итоги, ведущий подчеркивает, что большинство житейских конфликтов можно решить на основе компромисса, то есть такого решения, когда каждая сторона идет на частичные уступки ради общего удобства. Компромисс – это выход из конфликта путем взаимовыгодных уступок.

Ведущий: «Искусству компромисса нужно учиться. Попробуем провести игру «Триада». В одной из школ между мальчиками и девочками разгорелся конфликт. Девочки все время ябедничали, не давали мальчикам списывать, не подсказывали им на уроках, а мальчики дразнили девочек, случалось, били. Ни та, ни другая сторона не хотела идти на примирение. Нужно было искать компромисс.

Сейчас мы образуем три группы:

1 группа состоит только из девочек;

2 группа состоит только из мальчиков;

3 группа состоит из мальчиков и девочек».

Группам раздаются карточки с заданиями.

Задание для 1ой и 2ой групп: в течение пяти минут каждая группа отдельно готовит список трех претензий друг к другу и трех предположений о взаимных уступках и примирении.

Задание для 3ей группы (это группа волонтеров-медиаторов): одновременно с 1ой и 2ой группами необходимо изучить в течение пяти минут инструкцию, подготовить свои предложения для достижения компромисса.

Инструкция для волонтеров-медиаторов:

- Медиатор – посредник в конфликте.
- Медиатор сохраняет уважение к обеим сторонам.
- Медиатор должен быть готов решить проблему.
- Медиатор слушает по очереди претензии обеих сторон, не давая им возможности спорить, предлагая при этом удобные для обеих сторон варианты.
- Медиатор поддерживает только то, что законно и справедливо, проявляет дальновидность и настойчивость.
- Медиатор должен верить в успех дела и добиваться взаимовыгодного для обеих сторон решения.

На втором этапе игры образуются новые группы из трех человек: один человек из 1ой группы, второй – из 2ой, третий – медиатор из 3ей группы. Медиатор садится между мальчиком и девочкой из 1ой и 2ой групп, внимательно выслушивает претензии и предложения с обеих сторон, помогает им выйти из конфликта в течение пяти минут.

На третьем этапе игры медиатор каждой группы по очереди докладывает о результатах своей деятельности.

Вопросы к участникам игры:

- Легко ли было найти путь выхода их конфликта на основе взаимовыгодных уступок и соглашений?

Ведущий: «Поднимите руку, если данное качество было свойственно вам: способность уступать; наглость; трусость; равнодушие; мягкотелость; стремление к справедливости; миролюбие».

Ведущий: «Компромисс (от лат. *compromissum*) – соглашение представителей разных точек зрения и интересов на основе взаимных уступок. Искусство компромисса доступно только нравственно и социально зрелой личности.

А теперь я попрошу вас разделиться на группы для проведения дискуссии. Посмотрите, пожалуйста, на цвет пьедестала ваших эмблем. В состав первой группы войдут те, у кого пьедестал коричневого цвета, во вторую – те, у кого он зеленого цвета, а в третью те, у кого пьедестал синего цвета. Задание следующее: поделить воздушные шарики с определенным вариантом решения конфликта и подготовить сценку. Вариант решения у каждой группы свой. На подготовку сценки отводится одна минута. Первая группа показывает сценку, а вторая должна назвать вариант решения, затем показывает вторая группа, а вариант решения предлагает третья группа, далее показывает третья группа, а вариант решения предлагает первая. Варианты решения конфликта:

- оба проиграли;
- оба выиграли;
- один выиграл, другой проиграл.

Как вы думаете, из трех предложенных вариантов, какой наиболее удачный? Так как же можно продолжить тему нашего классного часа? Конфликты в нашей жизни выиграть может каждый.

У каждого из вас есть три цветных квадрата: красный, зеленый, черный. Вы сейчас должны подумать и ответить на мой вопрос с помощью этих квадратов: считаете ли вы обсуждение данной темы полезным, и изменит ли оно ваше поведение в конфликтных ситуациях?»

Квадраты: «Да» – красный квадрат; «Нет» – черный; «Сомневаюсь» – зеленый.

Звучит музыка. По преобладающему цвету квадратов определяется отношение обучающихся к данной теме.

Ведущий: «Преобладает ...цвет. Конечно же, сегодняшний классный час прошел не зря, и вы поняли, что избежать конфликта может каждый, и в любой ситуации это возможно.

Людей неинтересных в мире нет.

Их судьбы – как истории планет.

У каждой все особое, свое,

И нет планет, похожих на нее... (Е. Евтушенко)

И если человек находится рядом с тобой, отличается от тебя, это не значит, что он хуже тебя. Он просто другой, со своими особенностями, со слабыми и сильными сторонами. Итогом нашего сегодняшнего разговора послужит «Памятка» (вручается каждому участнику беседы). Она поможет нам вести разговор на последующих классных часах, а, возможно, кому-то пригодится и в жизни» [10].

Занятие «Бесконфликтное общение»²⁹

(Сценарий классного часа для обучающихся 6 – 7 –х классов, автор Безгина Т. Н.)

Цель: научить относиться друг к другу уважительно, усвоить некоторые правила бесконфликтного общения и выхода из конфликта.

²⁹ По материалам издания: Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М.Н. Гребенникова. – Выпуск 1. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2015. – 52 с.

Содержание занятия:

Ведущий: «Послушайте индийскую сказку и попытайтесь определить причину ошибки мудрецов.

Мудрецы и слон

Давным –давно в маленьком городе жили –были шесть слепых мудрецов. Однажды в город привели слона. Мудрецы захотели его увидеть. Но как?

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

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

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

– Слон похож на веер! – закричал первый мудрец.

Второй мудрец потрогал ноги слона.

– Он похож на дерево! – воскликнул второй мудрец.

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

– Слон похож на копье, – воскликнул четвертый.

– Нет, нет, – закричал пятый, – слон как высокая стена! – он говорил так, ощупывая бок слона.

Шестой мудрец дергал слоновий хвост и говорил: «Вы все не правы, слон похож на змею».

– Нет на веревку!

– Змея!

– Стена!

– Вы ошибаетесь!

– Я прав!

Шестеро слепых кричали друг на друга целый час. И они так и не узнали, как выглядит слон».

Ведущий: «Почему мудрецы так и не узнали, как выглядит слон? Каждый человек мог представить себе лишь то, что могли чувствовать его руки. В результате каждый думал, что он открыл истину и знает, на что похож слон. Никто не хотел слушать, что говорят другие. У них возник конфликт, основанный на различиях в восприятии. Были ли мудрецы на самом деле мудрыми? Как мудрецы могли бы узнать, как на самом деле выглядит слон?» (ответы учеников)

Ведущий: «Угадайте, как называется тема нашего занятия? Мир, в котором мы с вами живём, сложен и противоречив. Противоречия очень часто приводят к конфликтам, от которых страдают люди. Все конфликты не только в классе, школе, но и в мире происходят от того, что люди не знают способов выхода из них. Можно и нужно научиться предотвращать конфликты и правильно себя вести в конфликтной ситуации. Этому и будет посвящено наше занятие. Нужно помнить, что практически по любому вопросу у разных людей взгляды отличаются. Эти отличия естественны и нормальны. И сейчас мы ещё убедимся в этом при выполнении следующих заданий.

Молча возьмите листок. Сложите его пополам. Оторвите правый верхний угол. Сложите ещё раз пополам. Ещё раз оторвите правый верхний угол. Ещё раз сложите пополам. И ещё раз оторвите верхний правый угол.

Разверните листок и покажите своё «произведение искусства» одноклассникам. Обратите внимание, какие разные у вас получились снежинки! Хотя был дан чёткий алгоритм действий. Почему это произошло?» (Ответы детей).

Ведущий: «Давайте вместе дадим определение понятию «конфликт». Что же означает слово «конфликт»? Какие ассоциации оно вызывает?» (ответы учеников: ссора, хлопанье дверью, спор, неприязнь, драка, слезы, крик и т.д.).

Ведущий: «Давайте посмотрим, какие есть толкования слова «конфликт» (Ведущий читает различные определения конфликта).

Ведущий: «Для того, чтобы научиться разрешать конфликтную ситуацию, нужно научиться осознавать масштабы разногласий и открыто обсуждать их. Сейчас мы попытаемся дать решение житейским конфликтным ситуациям.

Давайте объединимся в три группы. Каждая группа получает описание конфликта и задание найти такое его решение, чтобы оно максимально учитывало интересы сторон:

1 группа. На уроке учитель вызывает тебя к доске и просит сделать домашнее задание. Ты делаешь, но с ошибками. Учитель утверждает, что ты не готов к уроку. Возникает конфликтная ситуация.

2 группа. На перемене твой одноклассник взял без разрешения тетрадь с домашним заданием. Домашняя работа была очень сложной, и ты потратил на неё 2 часа. Ты возмущён. Возникает конфликт.

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

Ведущий: «Большинство житейских конфликтов можно решить на основе компромисса, то есть такого решения, когда каждая сторона идет на частичные уступки ради общего удобства».

Упражнение «Рисунок вдвоем»

Класс делится на пары. Каждая пара получает лист бумаги. С этого момента и до окончания упражнения разговаривать нельзя. Необходимо взять одну ручку вдвоем и так, чтобы оба партнера держали ее, нарисовать рисунок на свободную тему.

Готовые рисунки обсуждаются по принципу, «почему нарисовали именно это», «кто что рисовал», «как вам рисовалось» и т.д. Выясняется, что школьники вели себя в этой ситуации совершенно по-разному: кто-то «рвался в бой» и рисовал сам, игнорируя партнера; кто-то пытался угадать намерения другого и предложить свои идеи, кто-то равнодушно рисовал по очереди, а кто-то вообще отдал рисунок напарнику.

Ведущий: «Оказывается, в тех ситуациях, в которых наши интересы не совпадают с интересами другого человека (а именно так возникает конфликт!), можно вести себя совершенно по-разному.

Одни люди не в состоянии оставаться спокойными во время ссоры, другие же способны сохранять душевное равновесие даже в момент наивысшего накала страстей. Умеете ли вы справляться с конфликтными ситуациями?

Да, каждый из нас индивидуален. Очень важна ценность личности каждого. Нам часто не хватает внимания и понимания со стороны окружающих людей. Нам не хватает терпимости и уважения по отношению друг к другу» [10].

3.2 ПРАКТИКУМ ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ

Занятие «Конфликты родителей с детьми и пути их разрешения»³⁰
(фрагмент родительского собрания, автор Карина Л.В.)

Задачи собрания: помочь родителям преодолеть трудности в решении конфликтных ситуаций в семье; способствовать осмыслению конфликтной ситуации и путей выхода из нее.

Форма проведения: обучающий семинар.

Содержание собрания.

Тема конфликтов родителей с детьми и их разрешения является очень важной именно в 10 классе. Это связано с тем, что многие старшеклассники, стоящие перед выбором дальнейшего пути, именно в 10 классе более всего подвержены сомнениям, раздираемы внутренними противоречиями, страхами пред будущим выбором своего пути. Родители, в свою очередь, часто в такой ситуации не помощники и не друзья своим детям. В мечтаниях и установках на собственного ребенка создают идеализированный образ подростка и его дальнейшего пути. Но, столкнувшись в жизни с реальными возможностями своего ребенка, с его отношением к своему будущему, родительские радужные перспективы рассыпаются как картонный домик, и наступает «эра конфликтов»

Родители и дети доказывают свою правоту и каждый по-своему прав. Именно на этот период попадает самое большое число обращений родителей к учителям, психологам и другим людям за помощью в разрешении конфликтной ситуации.

Мини-анкета «Общение детей и родителей в лицах».

Инструкция: посмотрите на мимику изображенных лиц (изображены лица, выражающие различные эмоции) и ответьте на следующие вопросы:

- с каким лицом вы чаще всего общаетесь со своим ребенком?
- с каким лицом чаще всего общается с вами ребенок?
- каким, по вашему мнению, должно быть лицо вашего ребенка во время общения с вами.

Обсуждение полученных результатов и сравнение их с результатами анкетирования детей, проведенного до собрания.

Родителям предлагают продолжить фразу: конфликт – это... Проводится обсуждение. Конфликт – это спор, ссора, скандал, в которых стороны не скупятся на взаимные упреки и оскорбления. Самое страшное в конфликте – это чувства, которые испытывают люди друг к другу. Страх, злоба, обида, ненависть – главные чувства конфликта.

Родителям предлагают продолжить фразы:

- причиной конфликта может быть...;
- чаще всего поводом для конфликта может быть...

Теоретическая часть.

Возможные причины конфликтов родителей с подростками:

- кризис переходного возраста;
- стремление к самостоятельности и самоопределению;
- требование большей автономии во всем – от одежды до помещения;
- привычка к конфликту, воспитанная поведением взрослых в семье;
- бравирование подростка своими правами перед сверстниками и авторитетными для него людьми.

³⁰ По материалам издания: Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М.Н. Гребенникова. – Выпуск 1. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2015. – 52 с.

Поведение родителей в конфликте:

- нежелание признавать, что ребенок стал взрослым;
- боязнь отпустить ребенка, неверие в его силы;
- проецирование поведения ребенка на себя и в его возрасте;
- борьба за собственную власть и авторитетность;
- отсутствие понимания между взрослыми в воспитании ребенка;
- не подтверждение родительских ожиданий.

Без конфликтов жизнь невозможна, нужно научиться их конструктивно разрешать. Для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию, нужно научиться осознавать масштабы и детали разногласий и открыто обсуждать их. Заглаживание конфликтной ситуации, уход от ее решения может привести к более серьезным проблемам:

Предложить родителям продолжить фразу: конфликт может привести к...

Проанализировать возможные варианты: проблемы физического плана, связанные со здоровьем; проблемы психологического плана (уход в себя, в свою душевную боль, изменение характера человека, психическое расстройство, суицид и т. д); проблемы социального плана (потеря семьи, развод, потеря работы, потеря себя).

Предложить родителям продолжить фразу: для того, чтобы избежать конфликт, нужно...

Главная способность в конфликте – способность к конфронтации-объяснению, это:

- умение отстаивать свою позицию открыто, «лицом к лицу»;
- стремление оценивать саму конфликтную ситуацию, ее содержание, а не человеческие качества своего партнера;
- стремление к сохранению личностных отношений всех участников конфликта.

Для выхода из конфликтной ситуации можно:

1. Дать выход своим чувствам, предупреждая об этом других.
2. Найти авторитетного третьего, кто поможет разобраться в конфликте.
3. Поставить себя на место другого человека.
4. Осознать право на существование иной точки зрения.
5. Быть твердым, говоря о проблеме, и мягким с людьми.

Тактика поведения в конфликте.

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.

2. Утвердитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.

3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека. Осознать право на существование иной точки зрения.

4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.

5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.

6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.

7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаяниями.

8. Будьте справедливы и честны в конфликтах, не жалейте себя.

9. Умейте вовремя остановиться, чтобы не оставаться без оппонента.

10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

Обсуждение ситуаций:

Ситуация №1. После собрания родители приходят домой и в ярости требуют объяснений от ребенка. Они говорят о том, что с такими результатами не возьмут после школы. Сын спокойно отвечает: «Значит, пойду работать». Как поступить в такой ситуации?

Ситуация №2. Родители подарили деньги своему ребенку с определенной целью. Он их истратил не по назначению, купил то, что ему давно хотелось. Родители были возмущены, в свой адрес ребенок услышал много гневных слов. В конце концов, он хлопнул дверью и ушел из дома. Как поступить в подобном конфликте?

Памятка для родителей.

Уважаемые папы и мамы! Конфликтная ситуация может коренным образом изменить вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы эти изменения были в лучшую сторону!

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
2. Утвердитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаяниями.
8. Будьте справедливы и честны в конфликтах, не жалейте себя.
9. Умейте вовремя остановиться, чтобы не оставаться без оппонента.
10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

Что делать родителям, чтобы сохранить любовь и уважение своих подростков детей?

1. Не следует видеть в самостоятельности ребенка угрозу его лишиться.
2. Помните, что ребенку нужна не столько самостоятельность, сколько право на нее.
3. Чтобы ребенок выполнил то, что вам нужно, постарайтесь сделать так, чтобы он сам этого захотел.
4. Не злоупотребляйте опекой и контролем, не перегружайте его.
5. Не создавайте в семье революционную ситуацию, а если создали, то приложите все усилия, чтобы разрешить ее мирным путем.

За что и против чего ведет борьбу ребенок в переходном возрасте:

1. За то, чтобы перестать быть ребенком.
2. За прекращение посягательств на его физическое начало, неприкосновенность.
3. За утверждение среди сверстников.
4. Против замечаний, обсуждений, особенно ироничных, по поводу его физической взрослости.

Советы родителям:

1. Помочь ребенку найти, как минимум, компромисс.
2. Все замечания делать доброжелательным спокойным тоном, не использовать ярлыков

3. Подробно познакомить подростка с устройством и функционированием организма, подобрать соответствующую литературу по этому вопросу.
4. Необходимо помнить метафору, что пока развивается тело ребенка, болит и ждет помощи его душа.

Для выхода из конфликтной ситуации можно:

1. Дать выход своим чувствам, предупреждая об этом других.
2. Найти авторитетного третьего, кто поможет разобраться в конфликте.
3. Поставить себя на место другого человека.
4. Осознать право на существование иной точки зрения.
5. Быть твердым, говоря о проблеме, и мягким с людьми.

Тактика поведения в конфликте.

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
2. Утвердитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека. Осознать право на существование иной точки зрения.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаяниями.
8. Будьте справедливы и честны в конфликтах, не жалейте себя.
9. Умейте вовремя остановиться, чтобы не оставаться без оппонента.
10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас [10].

Занятие «Конфликты и способы их разрешения»³¹
(Сценарий родительского собрания, автор Никитенко Н.А.)

Цель: повысить компетенцию родителей в вопросах разрешения конфликтов.

Оборудование: анкета для родителей, анкета для обучающихся, памятки для родителей.

Содержание занятия.

Известно, что различного рода конфликты – неотъемлемые спутники социальных отношений. Что такое конфликт? В основе любого конфликта лежат либо несовпадение интересов, желаний, либо противоречивые позиции сторон по какому-либо вопросу. Конфликт – сложное социальное явление, в котором проявляются и разрешаются противоречия, возникающие между людьми или группами людей. Без конфликтов жизнь невозможна, поэтому нужно научиться максимально уменьшить вред от возникающих конфликтов. Существуют многочисленные классификации конфликтов. Сегодня мы поговорим о конфликтах родителей и детей. Задача педагогов и родителей определить причины и возможные пути выхода из разных конфликтных ситуаций.

³¹ По материалам издания: Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М.Н. Гребенникова. – Выпуск 1. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2015. – 52 с.

Каковы причины конфликтов родителей с подростками?

1. Кризис переходного возраста.
2. Стремление к самостоятельности и самоопределению.
3. Требование большей автономии во всём: от одежды до помещения.
4. Привычка к конфликту, воспитанная поведением взрослых в семье.
5. Бравирование подростка своими правами перед сверстниками.
6. Нежелание родителей признавать, что ребёнок стал взрослым.
7. Боязнь выпустить ребёнка из гнезда, неверие в его силы.
8. Проецирование поведения ребёнка на себя в его возрасте.
9. Борьба за собственную власть и автономию.

Итак, возник конфликт между ребёнком и родителем и, к сожалению, не решён, а углубляется... Как разрешать противоречия так, чтобы выигрывали все? Самое главное нужно научиться находить альтернативы. Не случайно мы живём в мире постоянных компромиссов и переговоров. Нахождение альтернативы означает возможность разрешить конфликт между родителями и ребёнком таким образом, чтобы каждый почувствовал себя лучше и понял суть противоречия. Оно включает в себя достижение взаимного согласия.

Родители, прежде всего, должны помнить, что поиск альтернатив отличается от «дачи» советов и указаний типа: «Сделай это», «Я думаю, что ты должен...» Существуют определённые этапы поиска альтернативы:

- определение противоречия или проблемы;
- выработка альтернативных решений;
- обдумывание и оценка альтернативных решений;
- выбор альтернативы и реализация решения;
- определение того момента в будущем, когда можно будет оценить прогресс.

Процесс поиска альтернатив оказывается эффективным в разрешении детско-родительских противоречий по следующим причинам:

- У ребёнка появляется мотив найти и реализовать решение.
- Появляется шанс найти наилучшее решение.
- Развиваются мыслительные способности ребёнка.
- К наилучшему результату приводит демократическая философия родителей.
- Возникает гармония и любовь среди членов семьи.
- Ослабевает склонность родителя к принуждению.
- Устраняется потребность в демонстрации силы как со стороны родителя, так и со стороны ребёнка.
- Исследование альтернатив касается реальных проблем, вовлечённых в них людей.

Процесс исследования альтернатив будет работать лишь в том случае, если оба – и родитель, и ребёнок – понимают, что от них требуется.

Тактика поведения родителей в конфликте.

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы ребенка.
4. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
5. Будьте справедливы и честны

6. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

И родитель, и ребёнок должны:

- хотеть услышать партнёра;
- хотеть разрешить конфликт;
- понимать и, по возможности, принимать чувства партнёра;
- верить, что другой человек тоже может найти хорошее решение;
- смотреть на другого человека как на самостоятельную личность, с его особыми чувствами.

Без конфликтов жизнь невозможна, нужно научиться их конструктивно разрешать.

Для того, чтобы научиться разрешать конфликтную ситуацию, нужно учиться осознавать масштабы и детали разногласий и открыто обсуждать их. Заглаживание конфликтной ситуации, уход от её решения может привести к проблемам куда более серьёзным.

Анкета для обучающихся

Продолжите следующие предложения:

1. Конфликт – это...
2. Причиной конфликта может быть...
3. Конфликт может привести к тому, что...
4. Чаще всего поводом для конфликта в семье может быть...
5. Для того, чтобы избежать конфликта, нужно...

Ответь по возможности честно и правдиво на вопросы:

1. Ты – конфликтный человек?
2. Легко ли тебе выяснять с кем-то отношения?
3. Что ты чувствуешь после того, как ты выяснил с кем-то отношения?
4. Становишься ли ты умнее после выхода из конфликтной ситуации, делаешь ли для себя какие-нибудь выводы?
5. С кем ты чаще всего конфликтуешь?
6. Что может быть поводом к конфликтной ситуации?
7. Кто первым пытается разрешить конфликт – ты или другая сторона?
8. Что ты, как правило, отстаиваешь в конфликте?
9. Меняется ли твоё отношение к людям, с которыми ты конфликтовал, или после того, как конфликт уладился, всё остаётся в ваших взаимоотношениях по-прежнему?
10. Нужно ли учиться людям разрешать конфликтные ситуации?
11. Хотел бы ты принять участие в тренинге эффективного взаимодействия с людьми?

Анкета для родителей

Продолжите предложения:

1. Конфликт – это...
2. Причиной конфликта может быть...
3. Конфликт может привести к тому, что...
4. Чаще всего поводом для конфликта в семье может быть...
5. Для того, чтобы избежать конфликта, нужно...

Ответьте, пожалуйста, на вопросы:

1. Считаете ли вы необходимостью поднимать проблему конфликтов на родительском собрании?
2. Бывают ли у вас конфликтные ситуации в семье?
3. Как вы их разрешаете?
4. Могут ли быть в школе конфликтные ситуации?
5. Можно ли вообще обойтись в жизни без конфликтов?
6. Как вы научились выходить из конфликтов в семье?
7. Можете ли вы поделиться опытом выхода из конфликтных ситуаций, связанных с вашим сыном или дочерью?

Занятие «Конфликт – агрессия, причины и последствия»³²

(Сценарий родительского собрания, авторы Студеникина Л.А., Боева Н.Б., Жихарева Л.С.)

Цель: обсудить с родителями причины агрессивности и ее влияния на взаимодействие подростка с окружающими людьми; формировать у родителей культуру понимая проблемы агрессии, возможных путей ее преодоления.

Вопросы для обсуждения:

1. Причины проявления агрессии.
2. Родительская власть, ее виды и способы влияния на личность подростка.
3. Возможные способы преодоления агрессивности.

Подготовительная работа к собранию

1. Анкетирование детей и родителей по проблеме собрания.
2. Классный час «10 моих «Я».
3. Сочинение обучающихся «Со мною что-то происходит...»
4. Анализ исследований психологической службы школы по проблеме детской агрессивности (по классу).
5. Памятка для родителей.

Материалы для исследований психологической службы.

Анкета для родителей № 1

1. Изменилось ли поведение вашего ребенка в последнее время?
2. Бывает ли ваш ребенок агрессивным и грубым?
3. Против кого он проявляет агрессию?
4. Какими средствами вы стараетесь преодолеть агрессию своего ребенка?
5. Находите ли вы необходимостью поднимать эту тему на родительском собрании

Анкета для родителей № 2

Инструкция: Родителям предлагаются 10 качеств характера: доброта, безразличность, сочувствие, упрямство, покладистость, агрессивность, терпение, нетерпимость, сопереживание, эгоизм. Необходимо отметить те качества, которые у ребенка наиболее выражены, и проранжировать их по степени выраженности в поведении ребенка: «По моим наблюдениям, в характере моего ребенка чаще всего проявляются: ... Считаю, что следующие

³² По материалам издания: Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М.Н. Гребенникова. – Выпуск 1. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2015. – 52 с.

качества характера моего ребенка выражены наиболее ярко...» (родители причисляют те качества характера своего ребенка, которые наиболее ярко выражены).

Анкета для обучающихся

1. Чаще всего я радуюсь, когда...
2. Чаще всего я смеюсь, когда...
3. Чаще всего у меня хорошее настроение, когда...
4. Чаще всего я плачу, когда...
5. Чаще всего я злюсь, когда...
6. Чаще всего я обижаюсь, когда...
7. Мне хорошо, когда меня...
8. Мне плохо, когда меня...

Тест для обучающихся

Инструкция: перед вами 10 выражений, которые характеризуют человека: Я – добрый, Я – безразличный, Я – злой, Я – хороший друг, Я – терпеливый, Я – умный, Я – нетерпеливый, Я – помощник, Я – упрямый, Я – обидчивый. Выпишите те качества, которые, по вашему мнению, можно отнести к вам. Их должно быть не менее пяти.

В рамках классного часа обучающиеся обсуждают проблему собственного поведения в различных жизненных ситуациях, объясняя свое к ним отношение. Дети работают в группах и парах, анализируя 10 черт своего характера, которые, по их мнению, преобладают.

Сочинение для обучающихся по теме собрания

Обучающиеся пишут сочинение по предложенной теме. Классный руководитель поясняет задачу: иногда с людьми происходят страшные вещи: то, что очень нравилось, перестаёт нравиться; с кем дружил – с тем рассорился, находится в конфликте; кого очень любил – обидел. Люди задают себе вопрос: «Почему я совершаю такие поступки, и кто виноват в том, что я их совершаю?» Попробуем ответить себе, написав сочинение-размышление на данную тему.

Диагностика детской агрессивности

Педагогом-психологом школы проводятся диагностические методики, изучаются причины детской агрессии. Выявление скрытой и открытой агрессии среди обучающихся и подготовка нужной информации для родителей

Полезная информация

Практически в каждом классе есть задиристые и драчливые дети, которые постоянно нападают на одноклассников, оскорбляют и обманывают их. Это агрессивные ребята, но причина такого поведения не только в них самих. Ведь агрессия – это отражение внутренних проблем ребёнка, которые возникают чаще всего из – за жестокости и безучастия взрослых. С такими детьми нужно работать и родителям, и учителям, и психологам. Важно:

- Обучать агрессивных детей выражать свой гнев другими, более приемлемыми способами.
- Обучать таких детей умению владеть собой и развивать в них способность контролировать себя в разных ситуациях, провоцирующих агрессию.
- Формировать в детях способность к доверию, сочувствию, учить их сопереживать.

Содержание занятия

Вступительное слово классного руководителя: «Уважаемые папы и мамы! Сегодняшнюю встречу мне хотелось бы начать с разговора о проблеме конфликтов и агрессии.

Это разговор не случаен. Сегодня мы сталкиваемся с разгулом агрессии и не только в обществе, но и наблюдаем пропаганду агрессии и насилия с экранов телевизоров, дисплеев компьютеров. Возраст проявления агрессии явно помолодел. Её проявляют не только подростки и взрослые, как принято считать. Агрессию проявляют даже малыши. Как бороться с проявлением детской агрессии? На эти и другие вопросы мы попытаемся ответить. (Обсуждение анкет обучающихся).

Анализ анкет показывает, что чаще всего причиной детей является желание подражать поведению взрослых и кумиров, они усваивают навыки социального поведения близких и авторитетных им людей. Если в семье подросток сталкивается с хамством и грубостью взрослых, если родители утвердили такое поведение как эталон общения в семье, то ребёнок другим просто не может быть. Если родители постоянно демонстрируют негативные качества своего ребёнка, особенно перед чужими людьми, порог стыдливости ответственности преодолен, то ребёнку как бы уже нечего терять, и можно продолжать делать плохое. Если проанализировать причины проявления негативных эмоций и чувств детей, то они в первую очередь связаны с семьёй. Постоянные ссоры родителей, желание постоянно видеть друг в друге плохое и подчёркивать это, грубость в общении, унижение, драки, сарказм и ирония – ежедневная школа конфликтов и агрессии, в которой ребёнок формируется.

Главным условием предотвращения конфликтов, агрессивного поведения детей является требовательность родителей по отношению к себе и к собственному ребёнку. Требовательный родитель способен анализировать методы своего воспитания и корректировать их с учётом складывающейся ситуации. Однако родители должны помнить, требовательность – это не тирания. Тирания порождает тиранию. Требовательность должна быть разумной и доброжелательной. Очень часто детская агрессивность связана именно с тем, что родители проявляют ничем не обоснованные и бессмысленные требования, абсолютно не проявляя при этом дружелюбие и поддержки. Не следует уступать капризам и делать поблажки без нужды, но и не нужно издеваться над ребёнком и необдуманно его наказывать. Иногда родители сами создают ситуации, которые впоследствии станут поводом к проявлению конфликтов и даже агрессивности. Очень часто так бывает к примеру: «Сегодня «лёгкие» уроки, можно в школу не идти, я напишу записку учителю, что тебе плохо». Не надо удивляться родителям этого ребёнка, если через пару лет он сам напишет записку учителю и распишется за отца или мать и будет требовать от родителей повторение подобных поступков.

Проявляя требовательность, необходимо считаться с обстоятельствами, с физическим и душевным состоянием ребёнка. Нужно выдвигать перед ребёнком посильные задачи и оказывать помощь в их решении. Даже самое справедливое и несложное требование, если оно не объяснено и выражено в деспотичной форме, вызовет сопротивление любого ребёнка, в том числе и самого покладистого. Разница лишь в том, что ребёнок не очень покладистый будет выражать протест открыто, а покладистый ребёнок будет выражать протест – скрыто. Требовать, что-либо от детей надо в спокойной и в доброжелательной форме, объясняя целесообразность требований. В своих методах воспитания родители должны быть последовательны и едины. Как только в семье есть тайны друг от друга, уходит доверие родителей друг к другу в воспитании ребёнка, это даёт возможность ему лавировать между родителями, шантажировать их, врать им. Если ребёнку удаётся так поступать длительное время, а затем наступает запрет, это приводит к конфликтам и к проявлению детской агрессии.

Памятка № 1 родителям для предупреждения конфликтов и детской агрессивности.

1. Постарайтесь сохранить в своей семье атмосферу открытости и доверия.
2. Не давайте своему ребёнку несбыточных обещаний, не вселяйте в его душу несбыточных надежд.
3. Не ставьте своему ребёнку, каких бы то ни было условий.
4. Будьте тактичны в проявлении мер воздействия на ребёнка.
5. Не наказывайте своего ребёнка за то, что позволяете делать себе.
6. Не изменяйте своих требований по отношению к ребёнку в угоду чему – либо.
7. Не шантажируйте ребёнка своими отношениями друг с другом.
8. Не бойтесь поделиться с ребёнком своими чувствами и слабостями.
9. Не ставьте свои отношения с собственным ребёнком в зависимости от его учебных успехов.
10. Помните, что ребёнок – это воплощённая возможность! Воспользуйтесь ею так, чтобы она была реализована в полной мере!

Уважаемые родители! Внимательно прочтите эту памятку. Для этого возьмите карандаш и вычеркните те пункты, которые не касаются воспитательной системы вашей семьи. Мысленно представьте лицо своего ребёнка, будьте честны перед ним и перед собой! (После анализа подумайте над тем, что можно изменить.)

Памятка № 2

Агрессивность ребёнка проявляется, если:

- ребёнка бьют;
- над ребёнком издеваются;
- над ребёнком зло шутят;
- ребёнка заставляют испытывать чувство незащищённости стыда;
- родители заведомо лгут;
- родители воспитывают ребёнка двойной моралью;
- родители нетребовательны и неавторитетны для своего ребёнка»;
- родители не умеют любить одинаково своих детей;
- родители ребёнку не доверяют;
- родители настраивают своего ребёнка друг против друга;
- родители не общаются со своим ребёнком;
- □ родители проявляют по сравнению к своему ребёнку мелочную опеку и заботу;
- родители живут своей жизнью, и в этой жизни нет места их ребёнку;
- вход в дом закрыт для друзей ребёнка;
- ребёнок чувствует, что его не любят.

Родители должны иметь: доброту, ласку, заботу, честность, откровенность, открытость, доверие, внимание, сочувствие, сопереживание, сердечность, терпение, понимание, требовательность, ответственность, чувство юмора, дружелюбие, умение удивляться, талант, надежду и любовь. [10]

Программа тренинга для родителей «Конфликты»³³

³³ По материалам программы Будановой О.А., <https://ppms.edu-penza.ru/>

Цель: повышение уровня психолого-педагогической компетентности родителей.

Задачи: повысить уровень информированности родителей о понятии «конфликт, дать достоверную информацию о различных стилях разрешения конфликта; развивать позитивные установки родителей конструктивного общения с детьми.

Ожидаемые результаты: в результате данного занятия важно помочь родителям увидеть во взаимоотношениях с подростком не столько доказательств каких-то изъятий или ошибок самого родителя, сколько желание и возможность к саморазвитию и изменению стратегии поведения.

Целевая аудитория: родители (12-15 человек).

Продолжительность: 90 минут.

Оборудование: оргтехника (компьютер), листы А4, цветные карандаши, ручки, музыкальное оборудование.

Содержание занятия.

1. Введение.

Ведущий: «Добрый вечер, уважаемые родители, мы рады видеть вас здесь. Предлагаю начать нашу работу. Мы все сидим в кругу, потому что так легче видеть друг друга и обсуждать важные вопросы».

Упражнение «Знакомство»

Заполнение визиток. Каждый участник получает бейдж, на котором пишет любой вариант обращения к себе, которым его будут называть во время тренинга. Далее визитки прикалывают к одежде так, чтобы их было легко прочитать. Приветствие, презентация своего тренингового имени каждым из участников.

Упражнение «Ключи»

Предлагается для выявления целей участников группы. В упражнении используется большая связка ключей. Ключ в руке человека, который будет говорить о своих целях, придаст ему уверенность и одновременно с этим символически выражает возможность что-то открыть или, наоборот, закрыть для себя.

Ведущий: «В процессе жизни мы расстаемся со многими представлениями, как бы «запираем на ключ» ошибочные предположения, иллюзии, отслужившие взгляды, устаревшие задачи, ненужные отношения и т.п. И в то же время мы многое открываем для себя: приобретаем новый взгляд на вещи, обращаемся к новым темам, задачам, людям. Все это будет символизировать связка ключей. Тот, кто захочет рассказать о своих целях, будет держать ее в руках. Он может решить, какой ключ и по какой причине больше всего подходит для его конкретных целей, а также, с чем именно связана его цель: придется ли ему что-то «открывать» или, наоборот, «запирать». После того, как вы расскажете о своих целях, передайте, пожалуйста, связку следующему участнику».

Ведущий: «Для того, чтобы работа нашей группы достигла своих целей, нужно, чтобы мы не отвлекались по пустякам, чтобы каждый из нас мог свободно высказать свои мысли, не опасаясь насмешек. Любая деятельность нуждается в упорядочении, поэтому я как ведущий предлагаю несколько правил:

1. Слушать друг друга. Это означает необходимость смотреть на говорящего и не перебивать его. Когда кто-то заканчивает говорить, следующий берущий слово может коротко повторить то, что было сказано предыдущим, прежде чем приступит к изложению своих мыслей. Для привлечения внимания к выступающему может быть использован ручной мячик,

который по ходу дискуссии переходит из рук в руки. Когда кто –то выступает, все остальные хранят молчание.

2. Говорите по существу. Иногда мы отклоняемся от обсуждаемой темы. Ведущий в этом случае может сказать: «Я не совсем понимаю, как это связано с нашей темой. Не мог бы ты пояснить, что имеется в виду?»

3. Проявлять уважение. Открытость в высказываниях появится лишь тогда, когда мы поймем, что можно не соглашаться с чьим-то мнением, но недопустимо высказывать оценки в отношении других людей лишь на основании высказанных ими мыслей.

4. Конфиденциальность. То, что происходит на занятии, остается между участниками.

5. Правило «стоп». Если обсуждение какого-то личного опыта участников становится неприятным или небезопасным, тот, чей опыт обсуждается, может закрыть тему, сказав «стоп».

6. Каждый говорит за себя, от своего имени.

7. Говорить не «Все считают, что...», а «Я считаю, что...» и т.п.

Предлагаю вам обдумать данные правила, можете предложить свои коррективы.

Наша встреча посвящена нам и нашим детям, сегодня мы поговорим о том, что волнует каждого родителя. Какие бы ни были у нас отношения с детьми, но проблема конфликтов, ссор, споров всегда присутствует в отношениях между взрослыми и детьми.

Тема нашей встречи «Конфликты». Мы разберем причины возникновения конфликтов, и постараемся выяснить, из-за чего чаще всего конфликтуют родители с ребенком».

2. Работа по теме. Определение конфликта.

Ведущий: «Давайте обратимся к определению конфликта. Продолжите фразу: «Конфликт для меня – это...» Каждый записывает ассоциацию, мысль, чувство». (участники зачитывают свои фразы, делятся своими выводами, говорят о том, с чем согласны и не согласны, что открыли нового, что поняли).

Ведущий: «Конфликт – это спор, ссора, в которых стороны не скупаются на взаимные упреки и оскорбления. Основу любого конфликта составляет ситуация, включающая противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо спорные цели и средства их достижения в данных обстоятельствах или несовпадение интересов, желаний. Однако для того чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны. Если противоположная сторона отвечает тем же, конфликт из потенциального переходит в актуальный».

Наиболее значимой для подростка социальной средой является его школьный класс. Для обучающихся средних и старших классов ведущую роль в процессе социализации играет самоопределение личности, утверждение собственной позиции в проблемных ситуациях. Не всегда родители могут понять поведение своих детей.

Для того чтобы понять поведение своих детей я предлагаю вам Упражнение: «Мой беспокойный подросток». Мы сейчас будем знакомиться не с вашими детьми, а с вашим внутренним подростком, с его чувствами, переживаниями, обидами. Прошу положить перед собой лист бумаги, закрыть глаза, взять листок в руки и начать медленно мять его, как удобно. Мысленно вспомнить себя в образе подростка, кем-то обиженного или чем-то расстроеного». (Во время упражнения звучит спокойная, расслабляющая музыка).

Через 1–2 минуты ведущий предлагает открыть глаза и помятый листок расправить на столе и карандашом обвести предмет, который каждый увидит на своем листе. Затем этот предмет нужно руками вычленить и цветными карандашами разукрасить. У каждого участника в руках будет какой-то предмет, означающий определенный образ (бабочка, цветок, домик, сердце, скелет, камень и др.). Ведущий предлагает записать три вопроса и письменно ответить на них: «Что делает?», «Что чувствует?», «Что хочет?». После этого каждый участник рассказывает о своем образе, начиная со слов: «Мой внутренний беспокойный подросток...» и зачитывает ответы на вопросы. В процессе высказывания ведущий оказывает поддержку участникам.

Ведущий задает членам группы следующие вопросы:

- Узнали ли Вы что-то новое о себе?
- Что Вы чувствуете в данный момент времени?

Ведущий: «То же самое происходит и с вашими детьми. Это не говорит о том, что ребёнок «какой-то не такой». Это свидетельствует о том, что сейчас он переживает непростой период своего взросления. На этом этапе для подростков характерна полярность:

- целеустремленность, настойчивость и импульсивность,
- неустойчивость может смениться апатией, отсутствие стремлений и желаний что –либо делать;
- повышенная самоуверенность, безапелляционность в суждениях быстро сменяется ранимостью и неуверенностью в себе;
- потребность в общении сменяется желанием уединиться;
- развязность в поведении порой сочетается с застенчивостью;
- романтические настроения нередко граничат с цинизмом, расчетливостью;
- нежность, ласковость бывают на фоне недетской жестокости.

Следует принять эти проявления как временные и переходные. Не стоит обострять ваши взаимоотношения из-за того, с чем подросток и сам не всегда может справиться. В этом возрасте вашим детям не хватает того, что уже есть у вас – это социальный опыт. И ваша задача – правильно его преподнести. Если вы представите свой опыт как непререкаемую истину, вряд ли «бунтующий» подросток захочет его перенять. Этот возраст требует бережного отношения к себе, ведь часто дети сами не могут в себе разобраться.

Существует множество видов конфликтов. Но для подросткового возраста самые характерные – это межличностные и внутриличностные конфликты.

Внутриличностный конфликт опасен тем, что не всегда сразу будет распознан. Он имеет долгий скрытый период и только очень любящие и наблюдательные родители могут понять, что что –то происходит с их ребёнком. Какие же проявления есть у внутриличностного конфликта: переходы из крайности в крайность. Меняются привычки, поведение становится абсолютно другим, манера разговаривать, мимика, жесты. Появляются новые интересы, причем, все сразу и одновременно. Меняется круг общения и компания становится строго избирательной.

Помните, что сейчас важным изменением является формирование самосознания ребенка. Для него важно чувствовать себя независимым от взрослых, хотя таковым он пока ещё не является. Но от вас сейчас требуется уважение к его личности. Попробуйте вспомнить себя в его возрасте, и вы поймёте, что сейчас переживает ваш ребёнок. Стремление быть независимым проявляется, в первую очередь, в отрицании традиций, поведенческих норм,

способов подавать себя, манеры одеваться, принятых в обществе. Хотя где-то в глубине души подросток ощущает потребность в авторитете. Это противоречие нередко вызывает особенно болезненную реакцию у взрослых и служит дополнительным катализатором конфликтов».

3. Пути решения конфликтов.

Для того, чтобы помочь родителям увидеть себя со стороны ведущий предлагает проиграть ситуации наиболее частых конфликтов между родителями и ребенком. Группа объединяется в подгруппы по 2 человека, которые проигрывают предложенные ситуации «родитель-ребенок» с использованием полученных знаний, затем меняются ролями. В кругу проводится обсуждение, участники делятся своими мыслями и чувствами.

Ведущий задает членам группы следующие вопросы:

- Что нового Вы узнали о себе после этого упражнения?
- Полезной ли для Вас была данная работа?
- Остались ли внутренние противоречия в связи с представленными способами выхода из конфликтов?
- Что вы чувствуете сейчас?

В детско-родительских конфликтах обычно две стороны, которые считают правыми только себя.

Ведущий: «Как вы думаете, что подталкивает подростков к конфликтам?» (ответы родителей: кризис переходного возраста; стремление к самостоятельности и самоопределению; требование большей автономии во всем – от одежды до помещения; привычка к конфликту, воспитанная поведением взрослых в семье; декларирование подростком своих прав перед сверстниками и авторитетными для него людьми).

Ведущий: «Давайте поразмышляем, что заставляет родителей вступать в конфликтные отношения с детьми?» (ответы родителей, записать на доске:

- Нежелание признавать, что ребенок стал взрослым;
- Боязнь выпустить ребенка из гнезда, неверие в его силы;
- Проецирование поведения ребенка на себя в его возрасте;
- Борьба за собственную власть и авторитетность;
- Отсутствие понимания между взрослыми в воспитании ребенка;
- Неподтверждение родительских ожиданий.

Ведущий: «Как и любая деятельность, подростковый конфликт имеет свои этапы:

1. возникновение объективной конфликтной ситуации;
2. осознание ситуации как конфликтной;
3. конфликтное взаимодействие;
4. разрешение конфликта.

Исходы конфликтов могут быть следующими:

- устранение одной или обеих сторон;
- приостановка конфликта
- победа одной из сторон;
- согласование о правилах совместного использования объекта;
- равнозначная компенсация;
- альтернативное определение.

На течение и разрешение конфликта могут повлиять такие возрастные особенности подростка, как:

- изменение объективного положения подростка в жизни;
- обновление мотивационной сферы;
- противоречие между повышением его потребностей и ограниченностью средств;
- самоутверждение;
- неадекватная самооценка;
- соотнесение себя с «эталонном взрослости»;
- неприемлемость старого родительского стиля взаимодействия;
- конфликтность как черта личности.

Часто люди отличаются ещё и тем, что они по-разному ведут себя в конфликтных ситуациях. Существуют пять основных тактик поведения в конфликте:

1. соперничество – когда свои интересы выше интересов других людей,
2. приспособление – готовность пожертвовать своими интересами ради других людей,
3. избегание – желание отсрочить решение конфликта или выход из него, не учитывая ни своих, ни чужих интересов,
4. компромисс – умение идти на взаимные уступки,
5. сотрудничество – продуктивное разрешение конфликта с максимальным удовлетворением интересов всех сторон.

Предлагаю Вам на практике применить полученную информацию, используя одну из тактик выхода из конфликтной ситуации».

Упражнение. «Кулак».

Объединиться в пары. Один из участников сжимает кулак, а другой пытается разжать его, при этом не применяя силы. Затем меняются ролями. Ведущий задает вопросы:

- Кому удалось разжать кулак?

Какой способ вы применили? (уговоры, просьба, хитрость и т.д.).

Ведущий: «Как вы считаете, если ребёнок обратился за помощью в разрешении конфликтной ситуации, что он ожидает от вас в первую очередь?» (Высказывания родителей:

- расправы над обидчиком со стороны родителей, взрослых;
- жалости, ему так не хватает вашего внимания;
- помощи, совета как действовать в этой ситуации;
- скрывает свои проблемы, неудачи, обвиняя других; др.)

Ведущий: «Любую конфликтную ситуацию можно спокойно устранить. Проблемы отношений – это вечная тема, которая требует особого внимания. Чтобы в семье царил гармония, всегда было слышно смех счастья детей и родителей, нужно придерживаться лишь нескольких правил. Итак, какие же самые важные правила нужно соблюдать при разрешении подростковых конфликтов».

Упражнение «Шкатулка правил»

Родители из шкатулки (коробки) достают по одной записке и зачитывают вслух правила:

1. Для начала предоставить детям шанс самим разрешить конфликт. Но если вы понимаете, что существует угроза физического или эмоционального благополучия, необходимо ваше разумное вмешательство.
2. Старайтесь объективно разобраться в причинах конфликта, не принимая явно чью-либо из сторон.

3. Приучайте детей к мысли, что в конфликте ответственность несут все участники.

4. Учите детей оценивать поступки, а не личности. Сами также придерживайтесь этого правила в отношениях к детям.

5. В конфликтах между собственными детьми не занимайте чью-либо из сторон.

Ведущий: «Результатом конфликта может быть стресс, последствия которого могут обернуться для подростка очень критично, вплоть до депрессии и других серьезных расстройств. Если есть подозрение, что подросток пребывает в стрессовом состоянии, то рекомендуется придерживаться следующей стратегии:

- не нужно возлагать на подростка свои ожидания и не надо предъявлять ему много претензий;
- разделять чувства подростка – очень хороший момент, но не нужно перегибать палку, залезая глубоко в душу и наводя там порядок, постарайтесь подкорректировать его умение правильно оценивать проблему;
- нужно стать терпеливым и внимательным слушателем: если подросток способен рассказывать о своих проблемах, значит еще не все потеряно и он сможет с ними бороться;
- не позволяйте ребенку стать затворником и, по возможности, вытаскивайте его из дома, не поощряйте его склонность к самообвинению;
- будьте доступны и всегда готовы найти время для общения с подростком;
- подкрепляйте положительные качества подростка;
- поощряйте любое увлечение спортом;
- если подросток начинает избегать вас и других людей, обращайтесь за профессиональной психологической помощью.

5. Подведение итогов. Можно закончить встречу притчей.

Вот что попросил написать на своем надгробном камне английский архиепископ, умерший в 1100 г. Когда я был молод, и мое воображение не знало границ, я мечтал изменить мир. Когда я повзрослел и стал мудрее, я понял, что мир изменить не смогу. И тогда я решил умерить свои желания и сосредоточиться на собственной стране. Но и в своей стране мне не удалось ничего изменить. На закате дней из последних сил попытался изменить хотя бы что-нибудь в моей семье, изменить самых близких мне людей, но, увы, и они меня обманули. И вот, лежа на смертном одре, я наконец-то понял, (в первый раз в своей жизни), что если бы я изменился сам, тогда, возможно, следуя моему примеру, изменилась бы моя семья, и с ее поддержкой и одобрением я мог бы изменить к лучшему мою страну, и кто знает, может быть, и весь мир.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алахвердова О.В., Карпенко А.Д. Медиация – конструктивное разрешение конфликтов. – СПб., 2008.
2. Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. – СПб., 2005. – 107 с.
3. Баева И.А. Тренинги психологической безопасности в школе. – СПб, «Речь», 2002.
4. Баныкина С.В. Конфликты в современной школе: Изучение и управление / С.В. Баныкина, Е.И.Степанов. – М.: АТП, 2006. – 184 с.
5. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. – Калуга, 2004
6. Воскобойников В.М. Как определить и развить способности ребёнка. С –П., 1996г
7. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2016
8. Дереклеева Н.И. Родительские собрания. – М., 2004г
9. Иванова Е.Н. Коммуникация в конфликте. – СПб: Изд –во «Роза ветров», 2007.
10. Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М.Н. Гребенникова. – Выпуск 1. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2015. – 52 с.
11. Информационно-методический вестник: информационный сборник / сост. М. Н. Гребенникова. – Выпуск 2. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦППиРД», 2016. – 75 с.
12. Кейсы школьной службы примирения: сборник материалов / сост. Е.Н. Дронова, Е.А. Фоминская. – Барнаул: АК ИПКРО, 2017.
13. Коновалов А.Ю. Служба примирения в системе школьного самоуправления. // Журнал «Директор школы» 9 – 2008, с.12–20
14. Маврин О.В. Технологии урегулирования конфликтов (медиация как эффективный метод разрешения конфликтов): учебное пособие. Казань: Изд –во Казанского ун –та, 2014. 96 с.
15. Макарычева Г.И. Тренинг для подростков: профилактика асоциального поведения. – СПб.: Речь, 2007
16. Максакова В., Полякова С. Учимся договариваться. – М., 1998
17. Медиация – ключ к миру. Методические рекомендации по практическому применению медиации / сост. Кирьянова Л.В. – Сыктывкар: ГБУ РК «РЦСТ», 2017. – 72с.
18. Медиация в образовании: учебно –методическое пособие / М.А. Юферова, О.А. Коряковцева, Т.В. Бугайчук, А.И. Стрелова. – Ярославль: РИО ЯГПУ, 2018, – 67 с.
19. Медиация: конструктор восстановительных программ: учебное пособие / О. В. Чиркун и др. – Ярославль: ГАУ ДПО ЯО ИРО, 2021. – 50 с.
20. Моница Г.Б., Лютова –Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). – СПб.: Речь, 2007. – 224 с.
21. Программа «Букварь медиатора» опубликована «Служба практической психологии в системе образования: достижения и Сборник материалов XX Служба практической психологии в системе образования: Достижения и перспективы развития: Сборник материалов XX международной научно –практической конференции / Под общ. ред. С.М. Шингаева – СПб.: СПб АППО, 2016
22. Пронина Е.В., Попова (Смолик) С.Ю. Психологические основы медиации: новый способ решения проблем /Серия: Технологии работы с молодежью. – Владимир, 2015. –101 с.

23. Психология, 7 класс: учебное пособие / под ред. И.В. Дубровиной. 2 –е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Московского психолого –социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2008. – 248 с.
24. Романова Н.М. Основы медиации: Учеб. Пособие для студентов факультета психологии – Саратов: Издательский центр «Наука». – 2017. – 68 с.
25. Рыженко С.К., Маркова Л.М. Служба школьной медиации: практическое руководство: учеб. – метод. пособие / С.К. Рыженко, Л.М. Маркова. – Краснодар, 2017. – 47 с.
26. Солдатова Г.В. Служба медиации в образовательной организации: Учебно – методическое пособие. – СПб., 2015
27. Столяренко Л. Д. Самыгин С. И. Психология общения. – Изд. 2 –е, стер. – Ростов на/Д: Феникс, 2014. – 317.
28. Управление конфликтами в образовательной среде: теория и практика: учебно – методическое пособие / Н. Г. Брюхова, Б. В. Кайгородов, Ю. В. Кузнецова, Н. В. Майсак, О. В. Романова, С. Б. Тайсаева, Л. В. Тимашева, Д. А. Яковец / под ред. Н. В. Майсак, Л. В. Тимашевой, Д. А. Яковец. – Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2019. – 148 с.
29. Хазанова М. А. Значение и возможности метода медиации в современной образовательной системе // Медиация и право. – 2012. – № 4. – С. 66–74.
30. Хазанова М. А. Путь становления личности. Психологические основы и социальная значимость «школьной медиации» // Медиация и право. – 2008. – № 2. – С. 18–23.
31. Шамликашвили Ц.А. Медиация – современный метод внесудебного разрешения споров / Ц.А. Шамликашвили. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2017. – 77 с.
32. Шамликашвили Ц.А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров. Учебное пособие. – М., 2013
33. Шамликашвили Ц.А. Что такое «Школьная медиация» в теории и на практике? // Медиация и право. – 2008. – № 2. – С. 16–17.
34. Шапиро Д. Конфликт и общение. Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. – Кишинев, 1997.
35. Школа без конфликтов. Методические материалы для специалистов образовательных организаций по разрешению и профилактике конфликтов – Челябинск: МБУ ДПО УМЦ, 2017. – 68 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРИМЕРЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ПРИ ПОМОЩИ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ³⁴

Кейс «Карандаш и ручка»

Источник направления информации об участниках конфликта: классный руководитель.

Стороны: обучающиеся 3А класса Илья, Вадим, Оксана.

Фабула: во время перемены в кабинете начальных классов произошла ссора между мальчиками: Вадим отобрал карандаш у Ильи, так как считал его своим, Илья забрал в ответ ручку с парты Вадима. После этого мальчики начали толкать друг друга и обзывать. Вадим очень сильно толкнул одноклассника и тот спиной ударился об Оксану, стоящую у соседней парты. Оксана по инерции налетела на спинку парты и ударилась спиной. От сильной боли девочка заплакала. Испуганные мальчики немедленно сообщили о случившемся классному руководителю. Девочка попала в больницу с диагнозом: «перелом позвоночника».

Цели встречи: создать благоприятные условия для общения подростков и их родителей; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между ребятами, компенсации финансовых затрат одной из конфликтующих сторон.

Были приглашены на первую встречу мальчики, они охотно согласились, было видно, как они переживают случившееся. Мальчики попросили членов школьной службы примирения поговорить с родителями Оксаны и узнать о ее состоянии. На вопрос, говорили ли они о случившемся дома с родителями, они ответили, что не успели, так как обо всем рассказал классный руководитель по телефону.

На вторую встречу были приглашены родители Оксаны. Очень долго и эмоционально мама рассказывала о слабом здоровье дочери, о беспокойных детях в классе, о плохом воспитании мальчиков, обидчиков дочери. Мама предоставила справки и квитанции об оплате лекарства и сообщила о дальнейших финансовых затратах на лечение дочери. Родителям Оксаны было предложено встретиться с родителями мальчиков, сообщив о том, что Вадим и Илья очень переживают за Оксану, интересуются ее здоровьем. Также было сообщено о желании родителей мальчиков встретиться и обсудить случившееся, готовности финансовой помощи. Третья встреча состоялась через три дня после конфликта. Родители девочки рассказали о здоровье дочери, о том, что ей еще необходимо остаться в больнице, пройти дорогостоящее лечение. Разговор велся в сдержанной форме. Решение о предварительной встрече с родителями Оксаны было очень своевременным и правильным, т.к. из разговора стало ясно, что отец Оксаны был готов подать заявление в КДНиЗП, но после встречи передумал. Мама девочки предъявила собравшимся квитанции об оплате лекарства, сообщила о том, что отец девочки уезжает в командировку и, так как в семье есть еще маленький ребенок, она теперь не знает как сможет навещать дочь в больнице. Родители мальчиков принесли свои извинения, сделав акцент на том, что мальчики сделали это не специально и очень переживают. Далее они предложили денежную сумму на лекарства в размере 80% от потраченной суммы и услуги транспорта два раза в неделю в утренние часы. Родителей Оксаны все устроило. Предложение о том, чтобы родители обменялись телефонами и общались на случай необходимости, участники встречи приняли.

³⁴ По материалам издания: Кейсы школьной службы примирения: сборник материалов / сост. Е.Н. Дронова, Е.А. Фоминская. – Барнаул: АКППРО, 2017.

Результат встречи: примирение сторон, частичное возмещение финансовых затрат.

Кейс «Пятнашки»

Источник направления информации об участниках конфликта: дежурный учитель.

Стороны: обучающиеся 5 класса.

Фабула: во время перемены одноклассники играли в пятнашки. В игре были задействованы почти все ученики. Марина пробежала мимо Коли и, решив, что он в игре, «запятнала» его, легко ударив по плечу. Коля это воспринял как удар, развернулся и с оскорблениями «налетел» на девочку, ударив ее несколько раз, один удар пришелся по лицу. За девочку заступились одноклассники, оттащив мальчика от нее. После этого Николай схватил стул и помчался за одноклассниками, выкрикивая, как он ненавидит их. Конфликт остановил учитель, проходящий мимо. Во время урока участники конфликта не общались. На следующей перемене к Николаю подошла старшая сестра Марины и, резко развернув его к себе, оскорбила и толкнула, от чего мальчик упал на пол. Разъяренный Николай набросился на сестру Марины и, повалив ее на пол, стал наносить удары по спине. Вовремя подоспевший дежурный учитель прекратил драку и обратился в школьную службу примирения.

Цели встречи: разрешить острый конфликт, создать благоприятные условия для общения подростков и их родителей; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между подростками.

К решению конфликта было привлечено несколько групп медиаторов, так как требовалось немедленно поговорить с участниками конфликта, чтобы избежать «разборок» вне школы. Первые встречи состоялись в тот же день после уроков с одноклассниками Коли и сестрой Марины. Ребята очень оживленно осуждали поведение Николая и были уверены в том, что сестра Марины поступила правильно, сама же старшеклассница молчала. Когда медиаторы предложили представить ребятам эту ситуацию вне школы, где не оказалось бы рядом взрослых, ребята задумались. Сестра Марины начала первой высказывать предположения о трагичном исходе конфликта. Неожиданно она сказала: «...можно было бы с пацаном поговорить по-другому, ведь я его унизила при всех и еще и повалила на пол, конечно, он разозлился. Получается, что за мою сестру заступились все вокруг, а за него никто...Я бы тоже разозлилась на обидчиков... Все на одного...». Ребята спорили дальше о том, что он сам виноват, всегда так поступает. Тогда ребятам предложили подумать почему, зная особенности своего одноклассника, уже пять лет, ребята не смогли предотвратить конфликт? Ребята ответить не смогли. Ребятам предложили подумать над этим и встретиться на следующий день в это же время. Встреча с самим Николаем не получилась, так как он не захотел общаться и быстро ушел домой. Коле одного из волонтеров медиаторов для сопровождения домой, сказав, что ему идти по пути с мальчиком. Коля нехотя согласился. Вернувшийся волонтер рассказал о том, что Николай благополучно дошел до дома, но по пути молчал. Так как путь домой был очень коротким, «разговорить» мальчика не удалось. На следующий день ребята сами подошли и наперебой стали предлагать варианты, которые смогли бы предотвратить конфликт и драку. Но, когда им предложили подумать над тем, что сейчас может помочь восстановлению взаимоотношений одноклассников и сестер, никто не смог ответить. Позже ребята объяснили, что все действия будут бесполезны, так как Николай никогда никого не прощает и не может мирно жить с одноклассниками. Ребятам предложили

подумать о тех чувствах, которые может испытывать Коля в течение всего учебного дня, пока находится среди своих одноклассников. Ребята сделали вывод о том, что мальчику намного сложнее, чем любому из них, он просто не умеет общаться, и ему очень одиноко, скорее всего, он завидует другим и поэтому злится, что сам не умеет дружить, играть в коллективные игры. Ребята стали вспоминать о том, что у подростка не было никогда друзей, он не приходил ни к кому на день рождения, если начинал с кем-то общаться, то это всегда заканчивалось ссорой. Ребятам предложили несколько игр, исключая контакт, но очень интересных для их возраста, а также встретиться через несколько дней, чтобы обсудить насколько изменилась ситуация во взаимоотношениях между подростками.

Встречи с Николаем организовывались неоднократно, но подросток винил всех окружающих и был уверен в своей правоте. Тогда предложили встречу его родителям. Во время встречи выяснилось, что конфликт дома известен, и папа подростка одобрил действия сына: «..бей обидчиков, чтоб боялись...». Родителям предложили проанализировать все известные им конфликты сына с одноклассниками, сверстниками на улице, в школе и попытаться понять причины столь частных конфликтных случаев, которые практически всегда были очень яркими, агрессивными. Родители мальчика сделали вывод о том, что сыну очень сложно общаться с подростками своего возраста. Было предложено несколько советов общения с подростками, которые помогут родителям научить Николая бесконфликтно общаться с одноклассниками. Родителям мальчика предложено встретиться с родителями сестер, классным руководителем и возможно с одноклассниками сына для более близкого знакомства, тем самым показав пример сыну. Родители еще не дали ответ, объяснив это тем, что пока понаблюдают ситуацию, может быть Коля сам сможет примириться с ребятами.

Наблюдения в течение недели показали, что детский коллектив старается вовлечь Колю в общение, игры. Сам Николай охотно вступает в игры, но старается брать на себя руководящие роли, роль исполнителя отвергает и отказывается играть дальше. Конфликтных ситуаций в течение недели не произошло, но данная ситуация насторожила тем, что ребята принялись угождать подростку, выполняя его требования (лишь бы не злился, не дрался, не обзывался), при этом сам подросток ничего для установления мирных взаимоотношений не делает. Пригласили снова родителей мальчика и классного руководителя, от которого узнали, что ссор сейчас нет, все дети уделяют внимание Коле и стараются с ним играть в коллективные игры, но, к сожалению, Коля не принимает общих правил, а диктует свои, друзей пока у подростка не появилось. Родители мальчика и классный руководитель разработали единую стратегию действий, составили план мероприятий, в который включили день рождения сына с приглашением всех одноклассников, а также пообещали, что смогут убедить сына приходить на дни рождения других ребят, когда его будут приглашать. Участники встречи договорились о частых встречах и телефонных звонках. Члены школьной службы примирения в свою очередь пообещали сделать подборку игр, в которых правила должны меняться очень часто и менять их должен каждый участник игры.

Дальнейшие наблюдения и встречи с ребятами 5 класса показали, что взаимоотношения между подростками стали менее конфликтными.

Результат работы Школьной службы примирения: решение острого конфликта, частичное примирение сторон; создание условий для развития толерантности подростков.

Кейс «На перемене»

Стороны: обучающиеся 8 класса Артем и Алина, обучающиеся 2 класса Сергей и Валя.

Фабула: во время перемены произошла ссора между учениками 2 класса Сережей и Валец. Сережа отобрал у девочки пенал и не хотел ей отдавать. Валя, отчаявшись получить назад свои вещи, смахнула с парты Артема все школьные принадлежности, одноклассник сделал то же самое. После этого ребята стали кричать друг на друга с требованиями поднять раскиданные предметы. На шум отреагировали одноклассники и побежали на поиски старшей сестры Артема и старшего брата Валец. Первой в класс вбежала сестра Артема, которая стала кричать на девочку, хватать ее за руку и заставлять поднимать раскиданные вещи с пола. В это время пришел брат Валец. Увидев происходящее, он оттолкнул свою одноклассницу от сестры и, угрожая расправой, увел сестру домой. На следующий день в школу пришли родители той и другой стороны конфликта. Классный руководитель 2 класса обратилась за помощью в Школьную службу примирения, так как не могла успокоить родителей подростков, готовых подать заявление в полицию.

Цели встречи: создать благоприятные условия для общения подростков и их родителей; способствовать восстановлению хороших взаимоотношений между подростками; создать условия, способствующие осознанию последствий своих действий каждым участником конфликта.

Было решено на первую встречу пригласить родителей. Родители были очень возбуждены. Каждому родителю было предложено рассказать о том, что известно им из слов детей. После выплеска негативных эмоций взрослых попросили быть спокойными и терпеливыми, так как приглашали на встречу детей. Одноклассники поссорившихся детей рассказали подробности конфликта. Оказалось, что ссоры между Валец и Артемом происходили очень редко, ребята хорошо дружили и сейчас нормально общаются. Ребята признались в том, что они преувеличили факты, рассказывая старшим сестре и брату о конфликте Валец и Артема, чтобы те побыстрее пришли в кабинет. Ссору детей они представили в виде драки и сообщили о том, что ребята ломают друг у друга линейки и ручки. Родители сделали вывод о том, что преждевременные выводы подростков поспособствовали их агрессивным поступкам. Родители были очень удивлены: с какой легкостью они, взрослые, поддались эмоциям, поверили в рассказы детей и, не пытаясь выяснить подробности из других источников, обвинили подростков в угрозах, расправе над малолетними. С родителями договорились о том, что необходимо дать время школьникам самим разобраться в случившемся и понять последствия сказанных слов и действий. Родители согласились. Родителям был задан вопрос: какие рекомендации они дали своим детям на будущее. Родители с сожалением признались в том, что одобрили поступки старших детей и рекомендовали заступаться за младших всегда и везде, наказывать обидчиков. «Получается, что мы сами дали «зеленый свет» на разборки. Если бы не сегодняшняя встреча в службе примирения, наши дети продолжили бы конфликт, но на уровне разборок подростков, а это уже другие последствия...», – сказал папа Артема. Родители пообещали поговорить с детьми дома о том, что малышей нужно было просто помирить и научить их бесконфликтному общению.

Вторая встреча состоялась в этот же день с подростками. Брат и сестра поссорившихся детей гневно смотрели друг на друга. Каждый был уверен в своей правоте. Ребятам предложили рассказать о своих чувствах в момент, когда они узнали о том, что обижают их

брата (сестру). Подростки с удивлением отметили, какие похожие эмоции, мысли были у них в тот момент. Им задали вопрос: пытался ли кто-нибудь из них выяснить обстоятельства конфликта. Ребята ответили, что нет, да и для чего, ведь все и так рассказали ученики 2 класса, они же все видели. Пришлось вновь пригласить ребят из 2 класса, которые повторили все, что рассказали родителям ребят. Подростки еще раз уточнили у малышей о факте драки и получили утвердительный отрицательный ответ. Предупреждая гневные обвинения подростков, старшим предложили дать несколько советов малышам как действовать в подобных ситуациях. Старшеклассникам предложили привести примеры из собственной жизни, где им удавалось избежать конфликтов или скоро разрешать их. Подростки с большим желанием эмоционально рассказывали о своих случаях, а малыши слушали. Старшеклассникам предложили помочь Школьной службе примирения и провести несколько бесед с малышами на классных часах по актуальной теме ссор и конфликтов и возможных последствиях. Старших ребят вооружили знаниями, чтобы им легче было общаться с малышами. Подростки, довольные таким доверием, охотно согласились и дали согласие на посещение нескольких занятий Школьной службы примирения. Малышам предложили высказать свои мысли после всего пережитого, и с удивлением отметили, что ребята осознали свою ошибку и возможные последствия.

Третья встреча была назначена для Вали и Артема на следующий день. У ребят спросили: как они общаются между собой и выяснили, что о ссоре дети давно забыли и снова дружат и, не понимают: из-за чего все взрослые так злятся. Ребят попросили представить себя на месте брата (сестры) и родителей, которые узнали о том, что любимых близких кто-то сильно обижает. Малыши единодушно утверждали, что тоже желали бы заступиться за родных. На встречу пригласили двух одноклассников ребят, которые рассказали о том, что именно они сообщили брату и сестре о ссоре и при этом исказили факты. Все участники встречи сделали вывод о том, что ложь может привести к плохим, опасным последствиям.

Результат работы Школьной службы примирения: малыши и подростки помирились между собой, ребята осознали последствия своих действий; созданы условия для обучения подростков и детей навыкам бесконфликтного общения и распространения полученных знаний, навыков среди несовершеннолетних силами самих несовершеннолетних.

ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ³⁵

Ситуация 1

На уроке физкультуры во время игры в волейбол ученики 6 класса Никита и Даниил повздорили. Даниил оскорбил Никиту за то, что он плохо подает и принимает мяч, и поэтому команда проигрывает. Никита возмутился и ответил Даниилу теми же оскорблениями. Затем они начали толкать друг друга. Учитель физкультуры вынужден был прекратить игру и успокоить мальчиков, посадив их на скамью штрафников. После урока в раздевалке Даниил продолжил выяснение отношений с Никитой: сначала толкнул его, затем ударил в живот. Никита не удержался на ногах, упал и ударился головой об пол. Ребята из параллельного класса Федор и Владимир разняли дерущихся. У Никиты после драки разболелась голова, он отпросился с последнего урока домой.

Ситуация 2

Юноша 15 лет, 8 класс. Учится в классе два года. Ни с кем из одноклассников до сих пор не подружился. В первое время пытался завоевать авторитет при помощи кулаков, но одноклассники оказались физически крепкими. Во время урока биологии из кармана впереди сидящего одноклассника украл новый телефон. Отпросившись в туалет, спрятал телефон, а потом вынес из школы. Родители потерпевшего обратились в полицию. В результате следствия установили виновного. Родители потерпевшего обратились к родителям класса с просьбой подписать обращение к администрации школы для удаления виновного из класса и школы. В классе началось противостояние между детьми и виновником инцидента. Вспыхивали потасовки. Некоторые родители класса не поддержали «петицию», так как боялись за будущее юноши. Следствие тянулось около 6 месяцев и закончилось судом. Виновник и потерпевший находились в открытой конфронтации.

Ситуация 3

Света учится в 8а классе. Света пришла в школу в новой блузке, которую классный руководитель Анна Ивановна сочла слишком откровенной. Анна Ивановна сделала Свете замечание: «Света, ты выглядишь очень вульгарно! В таком виде ходят только «девушки легкого поведения»! Данное замечание кроме Светы услышали несколько одноклассников. Они тут же начали шутить над Светой по поводу ее внешнего вида. Из-за ЭТОГО Света начала плакать и кричать на Анну Ивановну, что это все из-за нее и ее слов и что Анна Ивановна унизила Свету при всем классе.

Ситуация 4

В класс пришла новая девочка очень симпатичной внешности, хорошо одевается, хорошо учится, отличается неординарностью и своеобразностью. На девочку сразу же обратили внимание все мальчики. Естественно, одноклассникам эта ситуация не нравится. Сначала «новенькая» была предупреждена о том, если она будет так воображать, то ей в этом классе

³⁵ По материалам издания: Школа без конфликтов. Методические материалы для специалистов образовательных организаций по разрешению и профилактике конфликтов – Челябинск: МБУ ДПО УМЦ, 2017. – 68 с.

не учиться. Но ничего не изменилось. Ее встретили на улице, и состоялся предметный разговор. Она же в ответ заявила, что ее не интересует мнение девочек.

Ситуация 5

В школе проходил турнир по футболу. В команде 5а класса самым лучшим футболистом был Петя. Мальчик охотно согласился играть за честь класса, но на игру, которая проходила после уроков, не пришел – ему очень хотелось посмотреть по телевизору трансляцию европейского кубка, и это желание взяло верх над обязательствами перед одноклассниками. Когда на следующий день мальчику сказали, что он подвел класс, он ответил, что поступил так специально, чтобы все, а не только он, научились играть: мол, чтобы научиться плавать, нужно упасть в реку.

Ситуация 6

Саша, ученик второго класса, жалуется психологу на то, что над ним часто издеваются одноклассники, о чем свидетельствует синяк под его глазом. Правда, занятия в школе Саша посещает редко, так как часто болеет. Вскоре становится известно, что у мальчика нет никаких хронических заболеваний, а его пропуски школы далеко не всегда подтверждены документально: мама Саши после малейшей жалобы сына на здоровье оставляет его дома, передавая в школу записку. Саша практически не участвует в школьных спортивных мероприятиях, так как мама боится за здоровье ребенка, а в классе он слывет «маменькиным сыночком», «слабаком» и т. п. Учитель в этой ситуации решил пойти навстречу матери: она принимала ее записки о болезнях сына, а после разговора с ней стала всячески опекать Сашу, защищать его от конфликтов. И вскоре мальчик получил очередное прозвище – «стукач».

Ситуация 7

В течение месяца ученики пятого класса готовились к школьному празднику: учили наизусть роли, принимали участие в репетициях, готовили декорации и костюмы. Все было хорошо, но накануне выступления заболел исполнитель одной из главных ролей. Мише, у которого была хорошая память, поручили выучить дополнительный текст. Мальчик отказывался, потому что его отрывок и без того был большим. Но никто из детей не обратил внимания на объяснения. «У тебя самая лучшая память», – не утихали пятиклассники. Когда на следующий день оказалось, что Миша роль не выучил, с ним перестали разговаривать.

Ситуация 8

Ученик 5 класса принес в школу перочинный нож, хранил его в портфеле, никому не показывал. Во время перемены девочки посмеялись над мальчиком, он решил им отомстить. После уроков он порезал их куртки ножом. Куртки были новые, родители предъявили претензии. Для разбора конфликтной ситуации в школу пригласили родителей мальчика и девочек. Мама мальчика стала на защиту сына, рассказала, что сын уже жаловался на этих девочек, а нож он нашел в школе, поэтому учителям надо лучше следить за другими детьми.

Ситуация 9

Классный руководитель 6б класса стал свидетелем конфликта между ребятами. Весь класс объявил бойкот Диме, потому что тот один из всего класса подготовился к уроку английского

языка, на котором была самостоятельная работа. Никто кроме Димы не смог написать данную работу. Он считает, что ни в чем не виноват, потому что не обязан один за весь класс запоминать домашние задания. Ребята понимают, что сами виноваты, т. к. все прослушали и не выполнили домашнее задание, Однако считают, что Дима мог по-дружески сказать, что домашней работы не было задано.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. АЛГОРИТМЫ АНАЛИЗА КОНФЛИКТА МЕЖДУ УЧИТЕЛЕМ И УЧЕНИКОМ

Алгоритм 1

1. Опишите ситуацию, конфликта, поступка.
2. Что предшествовало возникновению ситуации.
3. Какие особенности участников проявились в их поведении, ситуации, поступке.
4. Опишите ситуацию с позиции ученика, учителя.
5. Проанализируйте отношение учителя к ученику, каковы цели учителя во взаимодействии с учеником.
6. Определите основные причины возникшей ситуации или конфликта и его содержание.
7. Рассмотрите возможные варианты разрешения ситуации и ее предупреждения в будущем, как можно скорректировать поведение ученика.

Алгоритм 2

1. Опишите ситуацию и ее участников.
2. Определите в ситуации тот момент, в который учитель мог бы предупредить ее переход в конфликт.
3. Что помешало учителю сделать это (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность и др.).
4. Какие приемы воздействия мог бы использовать учитель в ситуации, и как он их использовал; оценка.
5. Какую информацию получил учитель о своих педагогических успехах и возможных просчетах.
6. Проанализируйте поведение учителя в ситуации и ошибки.
7. Рассмотрите возможные варианты построения отношений с учеником после конфликта.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРИМЕРНЫЙ АЛГОРИТМ СОЗДАНИЯ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ (МЕДИАЦИИ)³⁶

1. Рассмотреть вопрос о создании Службы и ее дальнейшей деятельности органами государственного-общественного управления образовательной организации (советом школы, родительским комитетом, классным, общешкольным собранием, попечительским советом и др.).
2. Провести просветительские мероприятия для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации с целью информирования и мотивирования работников образовательной организации, обучающихся и их родителей в деятельности Службы.
3. Сформировать инициативную группу среди работников образовательной организации, а также родителей обучающихся, готовых принимать активное участие в работе Службы.
4. Обучить куратора (руководителя) Службы и желающих педагогических работников будущих специалистов (школьных медиаторов), при их наличии – методу школьной медиации на курсах повышения квалификации в объеме не менее 72 часов.
5. Издать Приказ о создании Службы, утвердить Положение о Службе, утвердить учетно-отчетную и организационно-методическую документацию Службы.
6. Провести цикл семинаров (тренингов) для родителей, проявивших интерес к работе создаваемой Службы с привлечением сотрудников образовательной организации, прошедших обучение методу школьной медиации.
7. Организовать взаимодействие Службы со всеми структурными подразделениями образовательной организации, иными местными службами примирения (при их наличии), комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, органами и организациями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.
8. Апробировать работу Службы по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов, провести первичную оценку её эффективности.
9. Обучить методу школьной медиации волонтеров медиаторов среди обучающихся, сформировав группы по двум возрастным группам: 5–8 классы и 9–11 классы.

³⁶ По материалам пособия: Рыженко С.К., Маркова Л.М. Служба школьной медиации: практическое руководство: учеб.-метод. пособие / С.К. Рыженко, Л.М. Маркова. – Краснодар, 2017. – 47 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР³⁷

Участники восстановительной программы (медиации, круга примирения, школьной или семейной конференции) в лице:

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

Проверить выполнение условий договора и уведомлять ведущих программы примирения об их успешном завершении будет:

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время):

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее:

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации школы и другим заинтересованным в решении ситуации лицам (КДНиЗП, инспектору по делам несовершеннолетним). При этом происходящее на встрече медиаторы никому сообщать не будут. Если это соглашение не сработает, и у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию.

Фамилии, имена и подписи участников:

Куратор

(Ф.И.О. куратора, подпись)

Волонтеры-медиаторы

(Ф.И.О., подписи)

Участники конфликта:

(Ф.И.О. участников, подписи)

³⁷ По материалам пособия: Медиация в образовании: учебно-методическое пособие / М.А. Юферова, О.А. Коряковцева, Т.В. Бугайчук, А.И. Стрелова. – Ярославль: РИО ЯГПУ, 2018. - 67 с.

« _____ » _____ 20 ____ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6. ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ³⁸

1. Дата, участники конфликта
2. Суть конфликта, кто передал, есть ли перспектива передачи в правоохранительные органы.
3. Участники встречи:
 - пострадавший, возраст;
 - обидчик (правонарушитель), возраст;
 - ведущие (медиаторы);
 - другие участники (учителя, родители, обучающиеся).
4. Какая проведена программа (или что удалось провести и почему не завершилось).
5. Итог:
 - В чем ответственность обидчика;
 - Какие изменения у пострадавшего;
 - Как изменились их отношения;
 - Какая поддержка со стороны значимого окружения;
 - В чем суть договора.
6. Реакция школы

³⁸ А.Ю. Коновалов. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений. – М., 2012. – 256 с.