

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования  
центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи  
Центрального района Санкт-Петербурга «Развитие»

ПРИНЯТО

Педагогическим советом  
ППМС-центра «Развитие»  
Центрального района  
Санкт-Петербурга  
Протокол № 1  
от 27 августа 2020 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ППМС-центра «Развитие»

Центрального района Санкт-Петербурга

Т.Б. Федорова

Приказ № 27 от 27.08.2020



## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА

### РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

## МЕДИАЦИЯ ОТ А ДО Я: БУКВАРЬ МЕДИАТОРА

**Возраст учащихся: от 12 до 15 лет**

**Срок реализации:** в течение учебного года

Разработчики:

Быкова Л.В., педагог-психолог  
Александрова Н.А., педагог-психолог

Санкт-Петербург

2020 год

## **Раздел 1. Нормативно-правовые документы**

Реализация положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы", утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р, предполагает организацию и развитие службы школьной медиации, обеспечивающей защиту прав детей и создающей условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов. Программа разработана в соответствии с

- Рекомендациями Минобрнауки РФ от 18.11. 2013 г. по организации службы школьной медиации
- Концепцией развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (утверждена распоряжением Правительства РФ от 30 июля 2014 года № 1430),
- Распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 25.12.2012 № 73-рп «О плане мероприятий на 2013-2015 годы по реализации Стратегии действий в интересах детей в Санкт-Петербурге на 2012-2017 гг., п.47 **Раздел 2. Целевой.**

### **2.1. Пояснительная записка**

«Букварь медиатора» - информационно-просветительская программа для учащихся 5-7 классов (12-15 лет), является частью программы по развитию навыков эффективного поведения в конфликте и освоению медиативных технологий «Медиация от А до Я», реализуемая в школах Василеостровского района. Программа рассчитана на групповую работу с целым классом с использованием Тетради учащегося.

### **2.2. Актуальность программы.**

Идея создания школьных служб медиации заимствована из-за рубежа. Такие службы есть в Северной Америке, Новой Зеландии, Австралии, практически во всех городах Европы. Первые службы медиации в школах в России были созданы при содействии центра более 10 лет назад.

Деятельность службы школьной медиации включает работу со всеми участниками образовательного процесса с целью развития культуры коммуникации и конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях. Основными направлениями работы школьных служб является информационно-просветительская и обучающая деятельность, а также участие в урегулировании конфликтных ситуаций в школе с применением процедуры медиации.

«Речь идет о таком разрешении спора, который одновременно позволяет изменить отношение участников не только к данному конфликту, но и способствует формированию культуры конструктивного поведения в конфликте в ситуациях напряжения вообще» [14, с.16]. Школьная служба медиации привносит новую технологию решения конфликтных ситуаций в школе, в которой наравне со взрослыми, принимают участие и ребята.

Когда взрослый человек начинает разрешать школьные конфликты, он может прибегать к манипуляции, клеймению, формальному разрешению и угрозе наказанием. Формальное разрешение конфликтов («оба виноваты — и поэтому надо мириться»), срабатывавшее в младшем школьном возрасте, в средней и старшей школе не дают эффективного результата. Конфликт не завершается. Служба же обеспечивает возможность не карательного, а конструктивного разрешения конфликтов. Активное участие каждой из конфликтующих сторон в урегулировании конфликта, прояснение интересов, выработка договоренностей и последующее их выполнение воспитывает чувство ответственности за собственные решения, поскольку в медиации принятие и исполнение решения лежат на самих сторонах. Участие в медиациях учащихся, таким образом, делает их более самостоятельными и приспособленными к окружающему миру, в котором умение договариваться начинает цениться все выше. Это важно, как для грамотной ориентации будущих профессионалов в деловой сфере, так и для построения личных отношений.

Более чем десятилетний опыт работы школьных служб медиации в Москве и других регионах России показал их вклад в улучшение психологического климата и безопасность образовательной среды[6]. Важно понимать, что создание благоприятного климата и безопасного пространства, а в конечном итоге и повышение качества обучения невозможны без понимания простой, но часто игнорируемой истины, что общение и есть воспитание. «От качества общения зависит и качество образования. Именно поэтому одной из основ метода школьной медиации является позитивное общение» [15, с. 3].

Создание безопасной среды и безопасного пространства для всех участников взаимодействия в образовательном процессе – одна из важнейших целей внедрения метода медиации. Для того чтобы пространство было физически и психологически безопасным, должны быть созданы определенные условия: защищенность, стабильность, отсутствие страха, тревоги и хаоса, наличие порядка, правил и границ [9]. Применение медиативных технологий в школе позволяет обеспечить потребности в безопасности.

Метод медиации основан на неукоснительном соблюдении принципов, на правилах, понятной и четкой процедуре, что дает участникам конфликта, использующим медиацию, ощущение и гарантии безопасности и соблюдения их интересов [3].

Таким образом, медиация в школе является одной из форм социально-психологической помощи всем участникам образовательного процесса в конфликтах, тяжелых жизненных ситуациях, случаях правонарушений обучающихся.

Надеемся, что использование медиативных технологий в урегулировании конфликтов очень скоро станут обычным навыком в работе каждого педагога, станут привычной формой поведения в конфликте среди школьников.

Одной из наиболее значимых составляющих функционирования службы школьной медиации в образовательной организации является создание «групп равных», позволяющих активно вовлекать в работу по урегулированию конфликтов среди учащихся самих учащихся. Программы для детей, благодаря которым развиваются коммуникативные навыки и умения эффективно разрешать конфликты с позиций сотрудничества возможно проводить с ребятами с самого раннего возраста. Н. В.Гришина ссылается на опыт японских специалистов, работающих с дошкольниками. [5, с.541]

Подростковый возраст – возраст, в котором на первое место выходит потребность в общении и, конечно, это идеальный период для развития и усовершенствования коммуникативных навыков. На начальном этапе обучения ребята узнают об эффективной коммуникации, о различных стратегиях разрешения конфликтов, получают позитивный опыт взаимодействия, затем осваивают навыки переговорного процесса и медиации. В нашем центре мы проводим программы разного уровня сложности для ребят разных возрастов 5-7 и 8-10 классов. Далее представлено содержание программы для учащихся подросткового возраста «Букварь медиатора». В названии программы отражено наше желание, представляя содержательный материал, опираться на незабытый еще ребятами опыт начальной школы, в котором большое значение имело оперирование звуками, буквами, словами, в котором было много ребусов, анаграмм, загадок. В упражнениях и в оценке закрепления знаний в программе «Букварь медиатора» мы используем задания такого типа.

### **2.3. Ведущие идеи, на которых базируется программа**

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

Ведущие конфликтологи (Анцупов, Шипилов, Здравомыслов, Гришина и др.) выделяют существенные признаки, определяющие конфликт: биполярность (противоречие, взаимопротивоположность [5, с.19]; активность, направленная на преодоление конфликта и наличие

субъектов, носителей конфликта. Конфликт, по определению, содержит большой эмоциональный, информационный потенциал, который субъектам конфликта необходимо научиться преобразовывать в продуктивную совместную деятельность (сотрудничество).

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

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

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

## **2.4. Специальные термины.<sup>1</sup>**

Агрессия — индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

Антагонизм — непримиримое противоречие

Антипатия — устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

Арбитр — третья сторона в конфликте.

Динамика конфликта — ход развития конфликта по этапам и fazam.

Инцидент — 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Интерес — то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

Конфликт — явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека.

Компромисс — стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

Коммуникативная компетентность — это совокупность знаний, умений и навыков, необходимых человеку для общения с людьми, является комплексным навыком использовать адекватные ситуации способы общения.

Конфликтная ситуация — накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами. Состояние в отношениях сторон, вызванное актуализацией существующих между ними противоречий по поводу ценностей, интересов или правил поведения и характеризующееся негативным эмоциональным фоном и искажением восприятия.

---

<sup>1</sup> Цит. по Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. — 2-е изд., СПб.: Питер, 2004.

Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2016.

Конфликтогены — слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.

Процесс коммуникации - это процесс обмена информацией между двумя или более людьми. Цель коммуникационного процесса - обеспечить понимание информации, которую можно называть сообщением. Знание роли и содержания каждого из этапов позволяет более эффективно управлять процессом в целом.

Медиация — переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника — медиатора.

Межличностные конфликты — противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположных направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

Мотивы — истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

Обратная связь - это воспринимаемая человеком реакция других людей на его деятельность (поведение и слова). Без обратной связи человек не сможет скорректировать собственное поведение в процессе общения. Важную роль в получении обратной связи играет «активное слушание» - оно подразумевает активное выражение собственных переживаний и мыслей в процессе коммуникации.

Оппонент – противник в споре.

Процедура медиации – конкретная последовательность шагов, посредством которых может быть наилучшим образом организован процесс обсуждения проблемы и выработка взаимовыгодного решения. В зависимости от стиля медиации процедура может быть более или менее «жесткой», сохраняя, при этом, общие для медиации принципы и правила. Принципы медиации:

- добровольности - правило, согласно которому проведение примирительной процедуры, заключение и выполнение соглашения - осуществляется на основе взаимного согласия всех участников медиации.
- конфиденциальности - правило, согласно которому сам факт проведения процедуры медиации, а также документы и устная информация, используемые при проведении медиации, не подлежат разглашению.
- равноправия - правило, согласно которому ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой стороне, в ходе медиации стороны имеют равные возможности
- 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.

Роль — нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Служба школьной медиации - это объединение участников образовательно-воспитательного процесса различных уровней (сотрудников образовательного учреждения, учащихся, родителей), созданное для предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе воспитательной деятельности, с помощью медиативного подхода, а также проведения профилактических мероприятий по работе с последствиями конфликтов, асоциальных проявлений, правонарушений.

Соперничество — стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением одержать победу над соперником.

Сотрудничество — стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Установка — готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

Установка конфликтная — предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

Уступка — стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника. Уход, игнорирование — стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

Школьная медиация – инновационная методика, учебная технология, рассчитанная на применение во всех институтах, принимающих участие в воспитании и формировании личности ребенка. Метод школьной медиации основан на принципах: добровольности участия, равноправия, взаимного уважения, принятия людей, ситуаций, событий; признания ценности каждой отдельной личности, признания права каждого на удовлетворение потребности и защиты своих интересов при условии признания такого же равноправия за другими<sup>2</sup>.

Цели метода «Школьной медиации»: 1.создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки; 2.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 (но не в ущерб чужим интересам); 3.улучшение качества жизни всех участников образовательного 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<sup>3</sup>.

## **2.5. Адресат.**

Программа предназначена для подростков 5-7 классов, учащихся общеобразовательных учреждений района, развивающих навыки эффективной коммуникации, знакомящихся с различными стратегиями разрешения конфликтов, осваивающих навыки переговорного процесса и медиации. **2.6. Цель и задачи программы.**

Цель: обучение подростков навыкам эффективного разрешения конфликтов с использованием медиативного подхода. Задачи:

1. Познакомить подростков с принципами и процедурой медиации.
2. Отработать навык эффективного общения, как инструмента медиатора.
3. Развить навыки анализа конфликта. Познакомить с понятием, структурой и динамикой конфликта.

## **2.7. Ожидаемые результаты, в соответствии с ФГОС. Система оценки.**

### **1. Личностные результаты:**

- у подростков развиваются навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебноисследовательской, и других видах деятельности;
- у подростков развиваются личная ответственность за свои поступки.

### **2. Метапредметные результаты:**

- у подростков развиваются умения продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;
- у подростков развиваются навыки познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых задач и средств их достижения.

<sup>2</sup> Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях. – ФГБУ «Федеральный институт медиации». - М., 2015

<sup>3</sup> Шамликашвили Ц.А. Что такое «Школьная медиация» в теории и на практике? // Медиация и право. 2008г., Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях. – ФГБУ «Федеральный институт медиации». - М., 2015

### **Технология оценки результативности программы:**

#### **Критерии**

Оценка освоения содержания программы выражается в наличие у подростков:

- навыков сотрудничества и продуктивного общения в командной работе;
- проявлении личностной ответственности в учебных смоделированных ситуациях конфликтного взаимодействия;
- демонстрации навыков познавательной рефлексии
- знаний об эффективных способах разрешения конфликтов, принципах и процедуре медиации.

**Методы, сроки диагностики:** наблюдение за поведением в специально смоделированных учебных конфликтных ситуациях; индивидуальные собеседования с участниками по окончании программы для выяснения понимания и объема пройденного материала. (Вопросы указаны в *Приложении 1*).

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

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

### **Уровень эффективности реализации программы**

Численное значение эффективности (положительный результат) в %	Уровень эффективности программы	Ранг уровня
70 - 100	высокая эффективность	первый
50 - 69	достаточная эффективность	второй
0 - 49	низкая эффективность	третий

**Высокая эффективность** (первый уровень) – устойчивый положительный результат наблюдается как минимум у 70% учащихся;

**Достаточная эффективность** (второй уровень) – устойчивый положительный результат наблюдается как минимум у 50% учащихся;

**Низкая эффективность** (третий уровень) – устойчивый положительный результат наблюдается меньше чем у половины учащихся;

### **Раздел 3. Содержательная характеристика программы 3.1**

#### **Содержательные компоненты структуры.**

1. Введение. Знакомство. Правила. Знакомство с принципами и процедурой медиации
2. Конфликт – плюсы и минусы.
3. Структура и динамика конфликта.
4. Принципы грамотного общения.

5. Кто может быть медиатором. «Волшебные вопросы» медиатора.
6. Школьная служба примирения начинает работу.
7. Итоговая викторина. Заключение. Подведение итогов

### **Содержание программы.**

№	Тема	Содержание	Количество часов	Формы работы	Методическое обеспечение
1	Введение  Знакомство с принципами и процедурой медиации	Знакомство. Правила. Основы медиации. Принципы и процедура. Рефлексия, тематическое сообщение. Коммуникативная разминка. <i>Ведущий на доске пишет начальные буквы основных понятий, ребята отгадывают слова</i>	1 ч.	Групповые	Бумага записей, ручки по числу участников группы
2	Конфликт: плюсы и минусы	Коммуникативные навыки: формирование умения слушать и давать обратную связь. Основные понятия конфликта и условий его возникновения. Коммуникативная разминка. Упражнение «Конфликт по буквам», ассоциации на каждую букву. Групповая дискуссия. <i>Примечание по проведению упражнения. Когда собраны все слова, проводится анализ понятий. Выделяются негативно окрашенные понятия и нейтральные.</i>	1ч.	Групповые	Бумага для записей, ручки по числу участников группы
		<i>Обсуждение содержания понятий. Выводы по теме занятия.</i>			
3	Структура и динамика конфликта	Отработка навыка распознавания конфликтных ситуаций. Обобщение опыта и знаний подростков об эмоциональных проявлениях в общении и конфликтах. Анализ структуры и динамики конфликта. Разбор конфликта (учебный случай), групповая дискуссия. <i>Примечание по проведению упражнения. Ребята называют источники конфликта: вещи, отношения, друзья, нарушение договоренностей и пр. Далее проводится обсуждение границ полномочий ребят в самостоятельном урегулировании конфликта.</i>	1 ч.	Групповые	Бумага для записей, ручки по числу участников группы

4	Принципы грамотного общения	Понятие «общение». Стороны общения, коммуникативная компетентность. Этапы коммуникативного процесса. Начало общения. Знакомство и проблемы, связанные с ним. Факторы, влияющие на продолжительность контакта. Выход из общения. Выявление сложностей в общении. Нахождение и закрепление успешных способов и приемов общения в практических игровых ситуациях. Анализ возможного поведения и чувств сторон в потенциально конфликтной ситуации. Формирование механизма безопасного выражения чувств	1,5 ч.	Групповые	Бумага для записей, ручки по числу участников группы
5	Кто может быть медиатором. «Волшебные вопросы» медиатора	Анализ личностных качеств медиатора и своих, как возможного медиатора. Отработка умений анализировать личностные особенности других. Рефлексия. Получение обратной связи. Отработка умений психологически грамотно участвовать в переговорах в качестве медиатора. Рефлексия, групповая дискуссия. Тематическое сообщение: Конструктивное разрешение конфликта с помощью медиативных технологий. Разбор учебных случаев. Ролевые игры.	1,5 ч.	Групповые	Бумага для записей, ручки по числу участников группы
6	Школьная служба примирения начинает работу	Интеграция полученных знаний, обратная связь. Прояснение опасений, и преимуществ при обращении в СШМ. Разбор учебных случаев. Ролевые игры (по запросу). Проектная работа в группах; разработка логотипа, службы школьной медиации. Кодекса поведения и пр.	1 ч.	Групповая	Бумага для рисования и для записей, наборы цветных карандашей по числу участников группы
7	Заключение. Подведение итогов	Обобщение и закрепление сформированных на предшествующих этапах знаний и навыков, обсуждение достигнутого, анализ полученного в ходе занятий опыта. Итоговая викторина для определения результативности программы	1 ч.	Индивидуальная и командная работа с заданиями.	Бумага для записей, ручки по числу участников группы

### Учебно – тематическое планирование.

#### Учебный план

Темы	Кол-во занятий		
	Теор.часть	Практ. часть	Итого
Знакомство с принципами и процедурой медиации	0,5	0,5	1
Конфликт – плюсы и минусы	0,5	0,5	1
Структура и динамика конфликта	0,5	0,5	1
Принципы грамотного общения	0,5	0,5	1

Кто может быть медиатором. «Волшебные вопросы» медиатора	0,5	0,5	1
Школьная служба примирения начинает работу	0,5	0,5	1
Итоговая викторина. Заключение. Подведение итогов	0,5	0,5	1
Всего		7	

### Тема 1. Знакомство с принципами и процедурой медиации.

Понятие медиации. Кто такой медиатор. Область применения медиации. Принципы и процедура медиации.

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, в зависимости от стадии и содержания конфликта, подготовленного старшеклассника, педагога, библиотекаря, школьного психолога, прошедших обучение медиации, а также соблюдении процедуры медиации.

Конфликт, в случае применения медиативного подхода, решается его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучшее решение. И если они приняли на себя ответственность за решение, то наверняка его выполнят и больше не попадут в подобную ситуацию. [3]

Задача медиатора на переговорах в ситуации конфликта - помочь сторонам договориться. В школьной практике это может быть и простая ссора из-за забытой тетрадки, и серьезный конфликт из-за разницы в мнениях по оценке успеваемости между родителем учащегося и учителем.

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

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

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

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. [2]**

- 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 – позволяет урегулировать споры и конфликты независимо от возраста и социального статуса участников.
- Процедура медиации 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.
- Участие в медиации в формате школьной службы примирения дает возможность для реализации социальных, лидерских потребностей у подростков, содействует их успешной социализации.
- Медиация создает условия для предотвращения асоциальных форм поведения трудных детей и подростков, коррекции поведения несовершеннолетних правонарушителей.
- Наличие в образовательных учреждениях района служб медиации (школьных и районной) являются одним из факторов поддержания безопасности среды.

Развитие службы медиации в школе способствует реализации Федерального образовательного стандарта (Приказ №1897 Минобрнауки от 17.12.2010) по становлению личностных характеристик выпускника школы, уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов, а также формированию коммуникативной компетентности.

## **Тема 2. Конфликт – плюсы и минусы.**

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

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

Конфликтогенами называются слова, интонации, жесты, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту. Дословный перевод этого слова — «рождающий конфликты», ибо 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.

## **Конструктивное разрешение конфликта с помощью медиативных технологий.**

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. Не «разбирайтесь на глазах» у окружающих. Если вам нужна помощь – обратитесь в школьную службу медиации, 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 другой 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 высажут свои взгляды на конфликт, не покажут свое раздражение, досаду и другие эмоции. Применение медиации позволяет соблюдать последовательность, которая логично приведет стороны к урегулированию конфликта. Тема 3. Структура и динамика конфликта.*

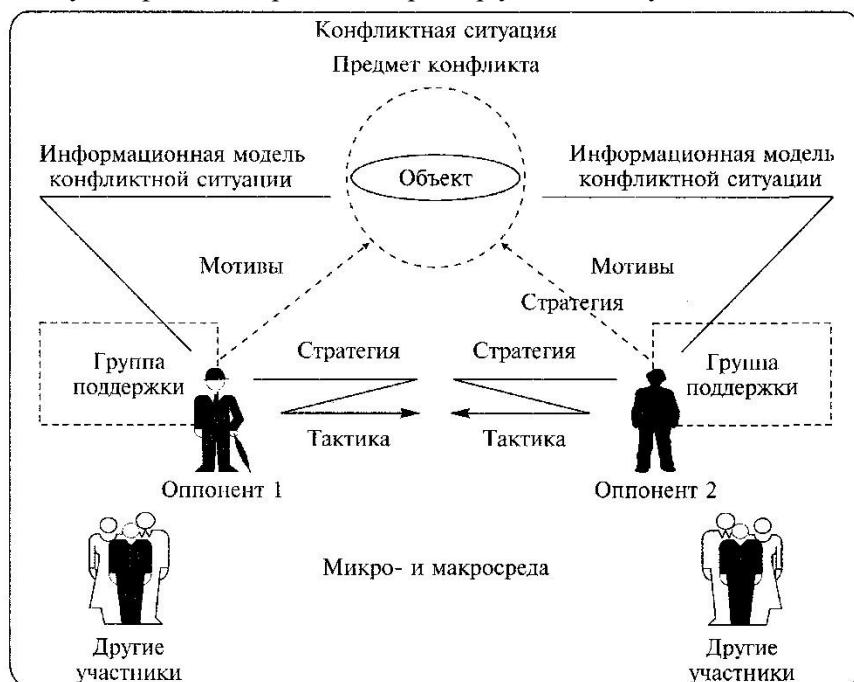
Анализ структуры и динамики конфликта. Разбор учебного случая, ролевые игры, групповая дискуссия.

Примечание по проведению упражнения. Ребята называют источники конфликта: вещи, отношения, друзья, нарушение договоренностей и пр.

Далее проводится обсуждение границ полномочий ребят в самостоятельном урегулировании конфликта.

Ведущий: Что может являться источником конфликта?

На доске рисует схему конфликта и производит разбор учебного случая.



## **Тема 4.Принципы грамотного общения.**

### **Понятие коммуникации**

Процесс коммуникации понимается как процесс обмена информации, т.е. во время совместной деятельности люди обмениваются между собой разными идеями, и интересами, настроениями и чувствами.

При всяком рассмотрении человеческого общения с точки зрения теории информации фиксируется лишь формальная сторона дела: как информация передаётся, в то время как информация не только передаётся, но и формируется, уточняется, развивается.

При описании коммуникативной стороны общения надо выявить специфику в самом процессе обмена информации, где он имеет место в случае коммуникации между двумя людьми:

1. Общение нельзя рассматривать лишь как отправление информации от какой-то передающей системы к другой принимающей. Это взаимодействие двух активных участников.
2. Обмен информации сводится к тому, что посредством системы знаков партнёры могут повлиять друг на друга, следовательно, обмен информации предполагает воздействие на поведение партнёра, т.е. знак изменяет состояния участников коммуникативного процесса.
3. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда «все говорят на одном языке», так как всякий обмен информацией возможен лишь при условии, что знаки и, главное, закрепленные за ними значения известны всем участникам коммуникативного процесса. Таким образом, необходимо учесть выработку сходной системы изложения информации, сходные значения этой информации и сходное понимание ситуации участников коммуникации.
4. В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. **Барьеры общения**

Барьеры, возникающие во взаимодействии друг с другом, не всегда оказывают негативное влияние на коммуникации. Тем не менее, они являются факторами высокого риска, когда люди взаимодействуют в условиях стресса.

Вместо укрепления взаимопонимания, барьеры коммуникации могут уязвить самооценку, вызвать обиду, оборонительную реакцию и в конечном итоге снизить способность принимать решения.

### **Типы общения (см. Тетрадь учителя)**

- Общение масок
- Ролевое общение
- Деловое общение
- Межличностное общение
- Светское общение
- Примитивное общение

Модель **коммуникативного процесса** включает пять элементов

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

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

два содержательных уровня: уровень информационный и уровень эмоциональный. В этой связи обратная связь тоже может быть двух видов — отражение информации и отражение чувств говорящего. **Постановка вопросов.**

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

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

*Закрытые вопросы* обычно включают в себя частицу «ли». На них можно ответить «да» или «нет». Закрытые вопросы используются для сбора информации и уточнения информации, а также для того, чтобы сконцентрировать внимание, сузить область суждений. [1] Тема

## **5. Кто может быть медиатором. «Волшебные вопросы» медиатора.**

(По материалам с занятий по программе в октябре-декабре 2015года.) **Медиатор**

**обладает навыками:**

- Активного слушания
- Соблюдения правил общения
- Вербализации эмоций
- На переговорах - преимущественного использования проясняющих вопросов **Что повлияет на мою успешность в качестве школьного посредника?**
- Соблюдение принципов медиации
- Наработка и сохранение репутации
- Престиж
- Использование преимущества метода медиации
- Информированность учащихся школы о работе школьной службе

**Использование открытых проясняющих вопросов помогает сторонам освободиться от мешающих чувств и прояснить свои интересы.** Примерные вопросы [15]:

1. Что случилось?
2. Что ты чувствуешь?
3. Что ты хочешь?
4. Зачем тебе ...?
5. Что сделать, чтобы получить то, что ты хочешь?

## **Тема 6. Школьная служба примирения начинает работу.**

Школьная служба медиации способствует развитию коллектива и личности:

- в коллективе развивается культура иного отношения к конфликту (как к области развития и роста),
- формируется культура проведения переговоров, открытого диалога по существу, выработки совместных решений на принципах добровольности, прозрачности процесса принятия решения, сотрудничества; развивается культура диалога в образовательной среде.
- в некоторых конфликтных ситуациях, медиация – это возможность быть услышанным и понятым;
  - реализуется на практике понятие «ответственности» за свои действия, за свои решения; развивается самоконтроль;<sup>4</sup>
  - формируется четкое представления о правилах и границах поведения и общения, развиваются коммуникативные навыки;

---

<sup>4</sup> Петрова И. Э., Исакова И. А. Медиация глазами школьников: опыт исследования в Нижнем Новгороде Сб. материалов Первой всероссийской научно-практической конференции «Медиация: теория, практика, перспективы развития». (23–24 апреля 2015 г., Москва) / Отв. ред. О. П. Вечерина. – М.: ФГБУ «ФИМ», 2015.

- открывается возможность развития и реализации лидерских качеств, качеств переговорщика, педагога, психолога, медиатора
- формируется высокий уровень развития коммуникативной компетенции - развиваются навыки активного слушания, вербализации, анализа и систематизации информации, передаваемой и получаемой в диалоге;
- формируется эмоциональная устойчивость и конструктивное поведение в конфликтной ситуации;
- развивается способность разрешать проблемы взаимодействия с окружающими используя стратегии сотрудничества.

## **Тема 7. Итоговая викторина для определения результативности программы.**

Обобщение и закрепление сформированных на предшествующих этапах знаний и навыков, обсуждение достигнутого, анализ полученного в ходе занятий опыта.

## **Раздел 4. Организационно- педагогические условия.**

### **4.1. Временные и материальные ресурсы.**

В курсе программы 7 занятий по 1 или 1,5 астрономическому часу. В группе могут быть подростки одного класса, одной школы.

#### **Материальное оснащение:**

- помещение, оборудованное доской (флипчартом), предназначенное для групповой работы
- материалы для рисования и записи (в достаточном количестве): фломастеры, карандаши, ручки; бумага формата А4, А3 (в достаточном количестве).

### **4.2 Сроки**

Программа может быть реализована как последовательный цикл занятий, т.е. в течение полутора месяцев, так и с разрывом в занятиях, т.е. в течение четверти или полугодия. Занятия могут проводиться на базе ГБУ ДО ЦППМСП и на базе ОУ района.

### **4.3. Требования к квалификации педагогов, реализующих данную программу.**

Данную программу реализуют педагоги-психологи, педагоги, классные руководители, прошедшие подготовку по работе с программой «Букварь медиатора».

### **4.4. Структурная организация и модели рабочих групп.** Программа реализуется специалистами служб сопровождения ОУ и классными руководителями, прошедшими обучение по использованию программы.

### **4.5. Описание сути деятельности в подпрограмме.** Программа реализуется на базе ОУ в рамках учебных часов, выделенных для программ дополнительного образования, в рамках часов, выделенных для воспитательной работы.

## **Раздел 5. Характеристика целесообразной методики построения курса.**

### **5.1. Формы, методы работы**

Групповые занятия с применением следующих форм работы:

- Краткие информационные сообщения, направленные на знакомство с основными закономерностями, особенностями и правилами процесса общения, возникновения конфликтов, основ медиации и переговорного процесса;
- Беседы и дискуссии;
- Мозговой штурм;
- Самооценка сильных и слабых сторон участников группы, способствующих или затрудняющих поведение в конфликтных ситуациях, общении со сверстниками и взрослыми, в проведении процедуры медиации;
- Ролевое проигрывание различных ситуаций, возникающих в процессе общения и конфликтов;
- Получение обратной связи от группы, позволяющей контролировать и исправлять поведение, затрудняющее процесс межличностного взаимодействия;

- Работа с Тетрадью учащегося.

## **5. 2.Рекомендуемый стиль общения и взаимодействия участников.**

Программа транслирует уважение к личности каждого, добровольность участия и равенство прав каждого участника программы на время, информацию, высказывание мнений, проявление эмоций, получение обратной связи и поддержки от всех участников программы. Программа учитывает индивидуальные и возрастные особенности участников. **5.3.Ритуалы**, традиции, атрибуты (слеты, выезды и т.д.)

Одно из занятий программы посвящено проектной командной работе по разработке атрибутов школьной службы медиации, ребята разрабатывают эмблему службы, стиль, памятки, правила поведения для школьных медиаторов и пр.

## **Литература**

1. Алахвердова О.В., Карпенко А.Д. Медиация - конструктивное разрешение конфликтов. СПб, 2008 .
2. Баева И.А. Тренинги психологической безопасности в школе. – СПб, “Речь”, 2002.
3. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. – Калуга, 2004
4. Быкова Л.В., Александрова Т.В., Александрова Н.А. Опыт организации службы медиации в ППМС-Центре Василеостровского района. Сб. материалов XIX международной научнопрактической конференции «Служба практической психологии в системе образования: психологическая компетентность специалистов (состояние, факторы, условия формирования)» (12-13 февраля 2015 г. СПб), СПб.: АППО, 2015.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2016
6. Иванова Е.Н. Коммуникация в конфликте – СПб: Изд-во "Роза ветров", 2007.
7. Коновалов А.Ю. Служба примирения в системе школьного самоуправления. // Журнал “Директор школы” 9 – 2008, с.12–20
8. Макартычева Г.И. Тренинг для подростков: профилактика асоциального поведения. СПб.: Речь, 2007
9. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб.: Питер, 2007. 352 с.
10. Солдатова Г.В. Служба медиации в образовательной организации: Учебно-методическое пособие. СПб.,2015
11. Хазанова М. А. Значение и возможности метода медиации в современной образовательной системе // Медиация и право. 2012. № 4. С. 66–74.
12. Хазанова М. А. Путь становления личности. Психологические основы и социальная значимость «школьной медиации» // Медиация и право. 2008. № 2. С. 18–23.
13. Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С. Социальная психология. Пойми других, чтобы понять себя! (серия “Главный учебник”). – СПб.: Прайм\_ЕВРОЗНАК, 2002.
14. Шамликашвили Ц.А. Что такое «Школьная медиация» в теории и на практике? // Медиация и право. 2008. № 2. С. 16–17.
15. Шамликашвили Ц.А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров. Учебное пособие.-М., 2013
16. Шапиро Д. Конфликт и общение. Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. Кишинев, 1997.

***Интерактивные упражнения, используемые в программе «Букварь медиатора».***

**Упражнение к теме 2 «Конфликт: плюсы и минусы».**

Упражнение «Конфликт по буквам», проводится с использованием метода «мозгового штурма». Учащиеся вспоминают слова, начинающиеся на буквы слова «конфликт», ведущий записывает все слова на доске.[16]

Когда собраны все слова, проводится анализ слов, связанных со понятием конфликт.

Выделяются понятия, имеющие разное эмоциональное наполнение – негативное, нейтральные и позитивное.

Проводится анализ содержания понятий, имеющих различную эмоциональную нагрузку. Проводится обсуждение содержания понятий, среди них выделяются : физические реакции на конфликт, чувства, сопровождающие конфликт, действия в конфликте и пр.

Выводы по итогам упражнения: в основе конфликта находятся противоречия, не имеющее самостоятельной негативной нагрузки; конфликт урегулируется с помощью грамотной коммуникации; отрицательные составляющие конфликта связаны с эмоциями, поведением, которое ущемляет интересы конфликтующих сторон, последствиями враждебных действий.

Таблица «Плюсы и минусы конфликта»

**Упражнение к теме 3 «Структура и динамика конфликта».**

Разбор учебного случая с использованием схемы анализа конфликта, в которой показана структура конфликта и его возможное развитие, позволяет ребятам прийти к выводу, что отсутствие действий по урегулированию конфликта, увеличивает интенсивность конфликта, приводит к увеличению числа участников конфликта и росту «цены его урегулирования».

С целью анализа конфликта выбирается случай, типичный для школы, содержание которого понятно для ребят. Пример случая «Пирожок».

На перемене, пятиклассница купила пирожок, вышла из столовой и ела его, стоя в коридоре у кабинета, где будет проходить следующий урок. Мимо пробегал шестиклассник, он задел девочку, она уронила пирожок на пол. Девочка заплакала и обратилась за помощью к дежурномуителю. Ведущий зачитывает содержание конфликта, задает вопросы ребятам, итоги обсуждения фиксирует на доске.

Вопросы:

1. Кто участвует в конфликте?
2. Назовите стороны конфликта?
3. Кто урегулирует конфликт?
4. Как могут развиваться события?
5. В каком случае девочка позвонит родителям?
6. Что будет делать мама девочки?
7. В чем проблема девочки?
8. В чем проблема шестиклассника?
9. Как прояснить интересы сторон? И так далее

Выводы по итогам упражнения: конфликт легко урегулировать, если использовать своевременные вопросы, проясняющие интересы сторон конфликта. Отсутствие условий для урегулирования конфликта его сторонами приводит к тому, что каждая из сторон обращается за помощью к группе поддержки и конфликт разрастается дальше. Для урегулирования конфликта необходимо прояснить суть проблемы, интересы участников и создать условия, чтобы конфликтующие стороны смогли договориться.

***Упражнения к теме 4 «Принципы грамотного общения».***

Предложенные упражнения могут проводится в разной последовательности или выборочно.

**4.1. Упражнение «Активное слушание»** — это вид слушания, когда на первый план выступает отражение информации.

*Ведущий раздает участникам памятки «Приемы активного слушания»*

Правила активного слушания	Приемы активного слушания
Доброжелательный настрой. Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник. Никаких личных оценок и замечаний к сказанному.	1. Кивание (но не в режиме китайского болванчика).
Не устраивать расспросы. Строить предложения в утвердительной форме. Делать паузу. Давать собеседнику время подумать.	2. Использование междометий «да», «ага», «угу» и пр.
Не бойтесь делать ошибочные предположения насчет испытываемых собеседником чувств. Если что не так, собеседник поправит вас.	3. Принятие позы внимания и заинтересованности (легкий наклон в сторону собеседника, открытая или нейтральная поза, зрительный контакт).
Зрительный контакт: глаза собеседников находятся на одном уровне.	4. Использование вопроса – «эхо». Клиент: «Хотел бы попробовать это средство». Продавец: «Это средство? Оно действительно хорошее».
Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое	5. Повторение фразы. Не бойтесь повторять за человеком его собственные слова и фразы, но обязательно перефразируйте их, чтобы не быть похожим на попугая. Начинать повтор фразы лучше со слов: «ты считаешь», «ты сказал(а)», «тебе кажется».

### ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

- **Короткие реплики** («Да-да», «ага», «угу», «Очень интересно», «Я тебя слушаю» и т.п.).
- **Уточнение** («Что ты имеешь в виду, говоря о...?», «Что значит...?» и т.п.).
- **Дословное или почти дословное повторение** слов собеседника, выражения.
- **Сопереживание, понимание чувств собеседника** («Похоже, ты расстроен(а)», «Ты на него обиделся»).
- **Перефразирование** (повторение сказанного собеседником в более сжатой форме или своими словами).

### Упражнение к теме 5.

#### Учебная ситуация

Из прошлой темы мы узнали, что существуют открытые и закрытые вопросы.

В комиксе справа (в Тетради учащегося) представлены пять последовательных открытых вопросов. Для того что бы лучше понять, как они работают, прочитайте ситуацию и заполните комикс.

*Ситуация:* у одного мальчика (или девочки) в классе есть кличка, которая ему очень неприятна. Некоторые дети в классе считают кличку забавной и продолжают ее использовать. Таким образом, ребята не понимают друг друга и не могут договориться.

Сыграйте ситуацию по ролям (мальчик, у которого есть кличка; мальчик, который обзываются; медиатор). Для разыгрывания ситуации, вам нужно определить, кто будет выполнять роль медиатора, а кто будет играть роли сторон в конфликте.

Задача медиатора:

1. Задайте вопросы из комикса, сохраняя последовательность вопросов.
2. Внимательно выслушайте ответы обоих участников конфликта, и дайте обратную связь, используя приемы активного слушания. Сначала спросите одного из участников конфликта, затем задайте этот же вопрос второму участнику конфликта. Затем задайте следующий вопрос.
3. Выясните суть проблемы и помогите сторонам конфликта придумать варианты ее решения.

### **Задание к теме 7.**

#### **Сценарий проведения итоговой викторины.**

Группа делится на подгруппы, равные по количеству участников. Каждая подгруппа придумывает название. Затем педагог записывает все названия на доске.

Количество вопросов озвучивается командам. Преподаватель начинает задавать вопросы. На обдумывание ответов дается 1 минута.

Сначала идут вопросы индивидуальные, затем для работы в командах.

Подгруппа дает ответ устно, выступает с ответом один участник от группы.

Вопросы для работы в командах обсуждаются 3-4 минуты. Более творческие и поэтому ответ может дать один человек, а остальные члены команды его дополнить в случае необходимости.

Все результаты преподаватель записывает на доске. За каждый вопрос дается 1 балл – индивидуальные вопросы, 2 балла – работа в командах.

Такой способ контроля позволяет привлечь всех членов группы к озвучиванию пройденного материала и его активизации, возможности проявить себя и показать с новой стороны.

Примеры вопросов для проведения итоговой викторины.

#### *Индивидуальные вопросы*

1. Основные принципы медиации
2. Какие стили поведения в конфликте Вы знаете?
3. Какие виды коммуникации Вы знаете?
4. По какому принципу развивается конфликт?
5. Кто может участвовать в процедуре медиации?
6. В чем отличие позиции от интереса? Приведите примеры.
7. Какой вопрос поможет прояснить интерес? Приведите примеры.

#### *Задания для работы в командах*

1. Какие конфликты сможет урегулировать медиатор-рөвесник? Приведите примеры.
2. Зачем вашей школе служба медиации?
3. Каким должен быть медиатор? Создайте портрет медиатора-рөвесника.

### **Приложение 2.**

#### **Коммуникативные разминки**

Использование коммуникативных упражнений позволяет не только отработать на практике теорию коммуникации, но и переключиться... Коммуникативные упражнения лучше проводить в середине занятия, когда наступает утомление

#### **Упражнение «Двойной сигнал»**

Все участники получают записанную на листе эмоционально окрашенную фразу, которая должна непосредственно относиться к общению и быть значимой. Некоторые из фраз должны быть противоречивыми по смыслу, например: «Я так рада, что ты разбил аквариум!», «Как жаль, что сегодня не было контрольной по математике» и т.п.. Далее каждый участник, по кругу, зачитывает свою фразу, стараясь передать эмоциональный контекст. Обсуждение проводится сразу после прочтения фразы, акцентируется внимание на интонации, чувствах, искренности и ощущении доверия (в каких случаях оно возникает, в каких — нет).

Вывод: Упражнение дает представление о том, как воспринимают сказанное нами окружающие, независимо от содержания (дети также прекрасно чувствуют эмоциональный подтекст: искренность — неискренность, доброжелательность — раздражение).

### **Упражнение «Слушание»**

Участники делятся на две группы. Первая остается в комнате, в которой проводится занятие, участники второй выходят вместе с тренером для получения инструкций (инструкцию можно дать и в письменном виде).

*Инструкция для второй группы:* «По моему сигналу вы начинаете общение со своим партнером, основная ваша задача — внимательно его слушать, примерно через пять минут я подам вам другой условный сигнал, означающий изменение вашего задания. После него вы попытаетесь партнера не слушать. Ваш партнер не должен ничего знать о полученной вами инструкции».

*Инструкция для первой группы:* «Вы, в течение отведенного вам времени, рассказываете своему собеседнику что-либо (делитесь впечатлениями о фильме, о планах на отпуск и др.). По моему сигналу вы прекращаете общение».

Затем участники обеих групп делятся на пары (один человек из 1-й группы, другой из 2-й) и по сигналу ведущего начинают общение в соответствии с полученными инструкциями.

По окончании упражнения участники делятся своими впечатлениями от общения. Сначала те, кто рассказывал: как их слушал собеседник, удалось ли ему быть внимательным на всем протяжении беседы, что мешало, что помогало в беседе, какие поведенческие проявления способствовали (не способствовали) общению. Затем высказывается второй собеседник: удалось ли ему выполнить инструкцию, были какие-либо трудности, какие чувства он испытывал и т. д.

### **Упражнения «Угадывание цветов»**

Каждый участник загадывает цвет и демонстрирует его мимикой и жестами так, чтобы водящий понял, какой цвет загадан. При этом нельзя указывать на присутствующие объекты такого цвета. Водящему дается 3 попытки на отгадывание каждого цвета, если он отгадал — то он меняется местами с участником, если нет — переходит к отгадыванию цвета, задуманного следующим участником. Игра проводится в таком порядке до пяти-шести отгадываний. Потом можно предложить побить водящими двум-трем добровольцам из числа тех участников, которым еще не довелось оказаться в этом качестве.

### **Смысл упражнения**

Развитие навыков экспрессии, выработка умения передавать информацию при недостатке доступных для этого средств, а также «расшифровывать» такую информацию. Обсуждение Обмен эмоциями и чувствами, возникшими в процессе работы. Обсуждение, благодаря таким «режиссерским находкам» удалось посредством мимики и жестов наиболее эффективно передавать информацию о цветах.

### **Упражнение «Отгадай предмет»**

Водящий загадывает любой предмет, находящийся на виду в том помещении, где проходят занятия. Задача остальных участников — отгадать, что это за предмет. Для этого они задают уточняющие вопросы, на которые водящий отвечает «Да» или «Нет» (допускается также ответ «Не знаю» или, если заданный вопрос неприменим к данному предмету, «Сложно сказать»). Каждый участник по очереди формулирует по одному вопросу. Если кому-то кажется, что он понял, о каком предмете идет речь, то он может в любой момент озвучить свою версию (не важно, его очередь задавать

вопрос или нет). Если отгадка верна – он сам становится водящим и загадывает новый предмет, если неверна – выбывает из игры до конца раунда.

Цель упражнения - формирование умения задавать вопросы, позволяющие эффективно получить нужную информацию, тренировка сообразительности.

Обсуждение.

Какие вопросы оказались наиболее информативными, позволяющими быстрее всего приблизиться к отгадке? Скорее всего, это были вопросы, которые не только были ясно и четко сформулированы, но и базировались на определенном предположении задающего, позволяли отнести предмет к какому-либо классу (мебель, одежда, деталь интерьера и т. п.). В каких жизненных ситуациях важно умение задавать точные и информативные вопросы?